

**TOYOTA**

**CATRIEL MAPU S.A.**

Concesionario Oficial

**REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD  
2022**

—  
**SEGUNDA EDICIÓN**



[www.catrielmapu.com.ar](http://www.catrielmapu.com.ar)

# INDICE GENERAL DE TEMAS

TEMA MATERIAL	PÁGINAS
Perfil de la Organización. ....	Pág. 2
Económico .....	Pág. 8
Ambiental .....	Pág. 9
Social-Prácticas Laborales. ....	Pág. 20
Social-Comunidad. ....	Pág. 22



# CARTA DEL GERENTE GENERAL

GRI 102-14



Estimados Señores:

Hoy nos abocamos a un mayor desafío, presentándoles nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad, donde además de abarcar conceptos en lo ambiental, incluye los económicos y sociales.

El mismo se encuentra alineado a las Normas de GRI (Global Reporting Initiative.) y lo iremos actualizando de forma anual.

Nos llena de orgullo el seguir trabajando en la mejora continua, tanto de la empresa como de su impacto en nuestra comunidad.

Los invitamos a conocer y compartir nuestro segundo reporte, agradeciendo a todos los colaboradores que forman parte del mismo.

¡Vamos por más!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Manuel Rodríguez Francia'. The signature is fluid and cursive.

Juan Manuel Rodríguez Francia

# LA EMPRESA Y NUESTRO REPORTE

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-54

Con un trabajo ligado fuertemente a los principios TOYOTA, en Catriel Mapu S.A., gozamos de un excelente concepto comercial y humano, tenemos una selecta cartera de clientes lograda con mucho esfuerzo a lo largo de los años de duro trabajo y con el firme objetivo y convencimiento que los verdaderos protagonistas del crecimiento son nuestros clientes, como reflejan los indicadores, con un alto índice de recompra y satisfacción.

En nuestra empresa familiar tenemos como actividades principales la venta de vehículos, camionetas y utilitarios, repuestos y accesorios, como también servicio de mantenimiento y reparación de los mismos.

Vehículos: Comercialización de automóviles, camionetas y utilitarios, nuevos y usados.

Repuestos y accesorios: Únicos por su calidad y durabilidad.

Contamos con tres puntos de ventas ubicados en: Azul, Olavarría, 9 de Julio y oficina contable en C.A.B.A.

Con ubicación de operaciones en Argentina.

Nuestro reporte de Sustentabilidad 2021 es un reporte GRI Referenciado (Global Reporting Initiative), reflejando los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización.

Es nuestra primera edición, y la iremos actualizando de forma anual.

Cualquier consulta o sugerencia la pueden realizar a [azul@catrielmapu.com.ar](mailto:azul@catrielmapu.com.ar).

# TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-7

El número total de empleados : 63

El número total de operaciones: 5

Las ventas netas al 31/12/2020 están ajustadas por inflación a Diciembre de 2021 para hacerlas homogéneas con este año.

Ídem para el pasivo y el patrimonio neto del 2020 que están ajustados por inflación al 31/12/2021.

1.789M ARS.

Capitalización total

Deuda	235,7M ARS.
Patrimonio	471,5M ARS.

## INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS

GRI 102-8

Región	Permanente	Temporal
Capital Federal	4	No contamos con empleados temporales
Buenos Aires	59	
Total	63	

Sexo	Permanente	Temporal
Hombres	43	No contamos con empleados temporales
Mujeres	20	
Total	63	

# VALORES, PRINCIPIOS Y ESTÁNDARES DE CONDUCTA

GRI 102-14

El espíritu de la organización, queda plasmado en la ética, respeto, responsabilidad social y mejora continua.



## ÉTICA

Trabajamos bajo las normas morales de Integridad y Confiabilidad que existieron desde el principio en todas las actividades de la empresa, tanto a nivel individual como equipo.



## RESPECTO Y RESPALDO

Nuestros valores presentes tanto hacia el cliente externo como interno en todas y cada una de las operaciones, asesorando con coherencia, seriedad y honestidad.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL

En base a las declaraciones de nuestras políticas y certificaciones en el desarrollo sustentable y en el apoyo de cualquier compromiso que pueda beneficiar a la comunidad.



## MEJORA CONTINUA

Como principio ligado a los valores Toyota, nuestra empresa se gestiona en base a constantes cambios constructivos con el objetivo de acompañar y sostener siempre el nivel de satisfacción de nuestros clientes, el cuidado de vidas, bienes así como también el compromiso de prevenir impactos ambientales.

# LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40

Los canales de comunicación con nuestros grupos de interés son vía mail, redes sociales, teléfono y presencial

- Colaboradores: Personal de Catriel Mapu S.A.
- Accionistas de la empresa
- Proveedores
- Clientes de Venta y Post Venta.
- Toyota Argentina S.A.
- Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina
- Escuelas participantes de Programas de TASA (Dream Car, RSE)
- Municipalidades
- Comunidad

# GOBIERNO

GRI 102-18

Hace más de 25 años que iniciamos un proceso de desarrollo, de los principios de gobierno corporativo, con protocolo familiar y guiado por nuestra misión, visión y valores que definen nuestras actividades.

## Comité Ejecutivo de la Empresa Catriel Mapu S.A.

El órgano de gobierno corporativo de CATRIEL MAPU S.A está representado por:



# ANTICORRUPCIÓN

GRI 103-1

Nuestra empresa se basa en las políticas Anticorrupción de Toyota Argentina S.A, contempladas en el Código de Ética y Conducta.

En este documento se manifiesta el repudio hacia aquellas prácticas en las cuales, mediante un soborno u otras medidas impropias y/o desleales, cualquier colaborador busque un beneficio para sí mismo o para nuestra compañía.

Desde el área de Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (PLAFT, dependiente de la Gerencia de Legales), trabajamos en el desarrollo y en la implementación del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, a fin de cumplir con los requerimientos establecidos por la Unidad de Información Financiera (UIF).

Las herramientas que componen nuestro sistema de PLAFT son:

- Manual de políticas de PLAFT.
- Manual de procedimientos de PLAFT.
- Matriz de riesgo.
- Capacitación continua de todos los colaboradores.

Estamos comprometidos con la prevención, por eso colaboramos activamente con las autoridades nacionales y los organismos internacionales competentes y reconocidos oficialmente.

Dentro del proceso de administración OKM, solicitamos a los clientes que completen y firmen los formularios correspondientes a la UIF. De esta manera cooperamos en la prevención de lavado de dinero y terrorismo.

En caso de detectar situaciones irregulares, el colaborador deberá reportarlo inmediatamente a su superior, al Departamento de Auditoría Interna y Compliance y/o utilizar el Canal de Ética de la Compañía.

# DESEMPEÑO AMBIENTAL

## POLÍTICA

Catriel Mapu S.A Concesionario Oficial Toyota, dedicado a la Comercialización, Reparación y Servicios de Automotores y ventas de repuestos, fija la presente Política Ambiental con el objetivo de prevenir la Contaminación Ambiental por lo que se compromete a:



### **Mejora continua**

Desarrollar y promover mejoras ambientales continuas mediante la implementación de planes voluntarios, estableciendo metas y objetivos progresivos.



### **Compromiso para la protección del medio ambiente**

Comprometernos con la prevención, protección y conservación del medio ambiente, priorizando la identificación del impacto ambiental generado en cada acción corporativa.



### **Cumplimientos legales y otros requerimientos**

Cumplir con Requisitos Legales vinculados a los Aspectos Ambientales Significativos desde la perspectiva del ciclo de vida y otros requerimientos a los que CATRIEL MAPU S.A., adhiere.



### **Control de los recursos**

Controlar el consumo de los recursos utilizados y gestionar adecuadamente los residuos generados.



### **Concientización ambiental**

Capacitar y concientizar al personal en el uso de prácticas tendientes a minimizar los impactos ambientales asociados con el trabajo.



### **Comunicación**

Comunicar nuestro compromiso con el medio ambiente a nuestro personal, proveedores, clientes.



### **Partes interesadas**

Difundir estas políticas e integrar en las mismas a las partes interesadas como un compromiso activo.

A partir de la implementación de la norma ISO 14001 en el 2009, la empresa se ha comprometido fuertemente con políticas ambientales. Una de las más destacadas ha sido la ejecución de una obra en el marco de un plan para la reducción del uso del Agua Potable. Esta gestión reemplaza el Agua Corriente y aprovecha el agua de lluvia y reutiliza la del lavadero en actividades que nos consume grandes cantidades de agua.

Para Catriel Mapu es un lujo, una idea obsoleta, tirar por cada unidad lavada en el concesionario más de 100 Lts de este recurso consumible.

Programa de Gestión Ambiental 2020 – 2021

Objetivo N° 1 Recuperación de 50.000 lts. de agua en cada sitio.

Objetivo N° 2 Compensación de emisiones de dióxido de carbono – Plantación de árboles. Objetivo N° 3 Campaña de donación de cartones para su procesamiento y reciclado

**Actualmente, la agencia recupera un promedio mensual de 30.000 Lts en agua de lluvia y 46.000 Lts. en agua de lavadero, sobrepasando entre los dos el consumo actual del Agua Potable. La reutilización del agua permite el abastecimiento total en los lavados de unidades de Servicio y pre-entrega y además, el riego del parque.**



# CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

GRI 307-1

Todos los criterios del Sistema de Gestión Ambiental elaborado por Catriel Mapu S.A., satisfacen los requisitos de la Norma ISO 14001:2015, las Leyes y reglamentos aplicables a los servicios, como así también los criterios medioambientales que de Toyota Argentina S.A. nos comunique y solicite.

La norma ISO 14001 invita a las organizaciones a gestionar de manera proactiva su impacto medioambiental mediante el compromiso de evitar la contaminación, respetar la legislación y fomentar la mejora continua.

Dicha norma ha sido sometida a una revisión minuciosa para asegurarse de que su propósito se adapta a las necesidades cambiantes del mundo actual y refleja el entorno cada vez más complejo en el que operan las organizaciones.

Las mayores ventajas que podemos encontrar a la hora de implementar un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001, son las siguientes:

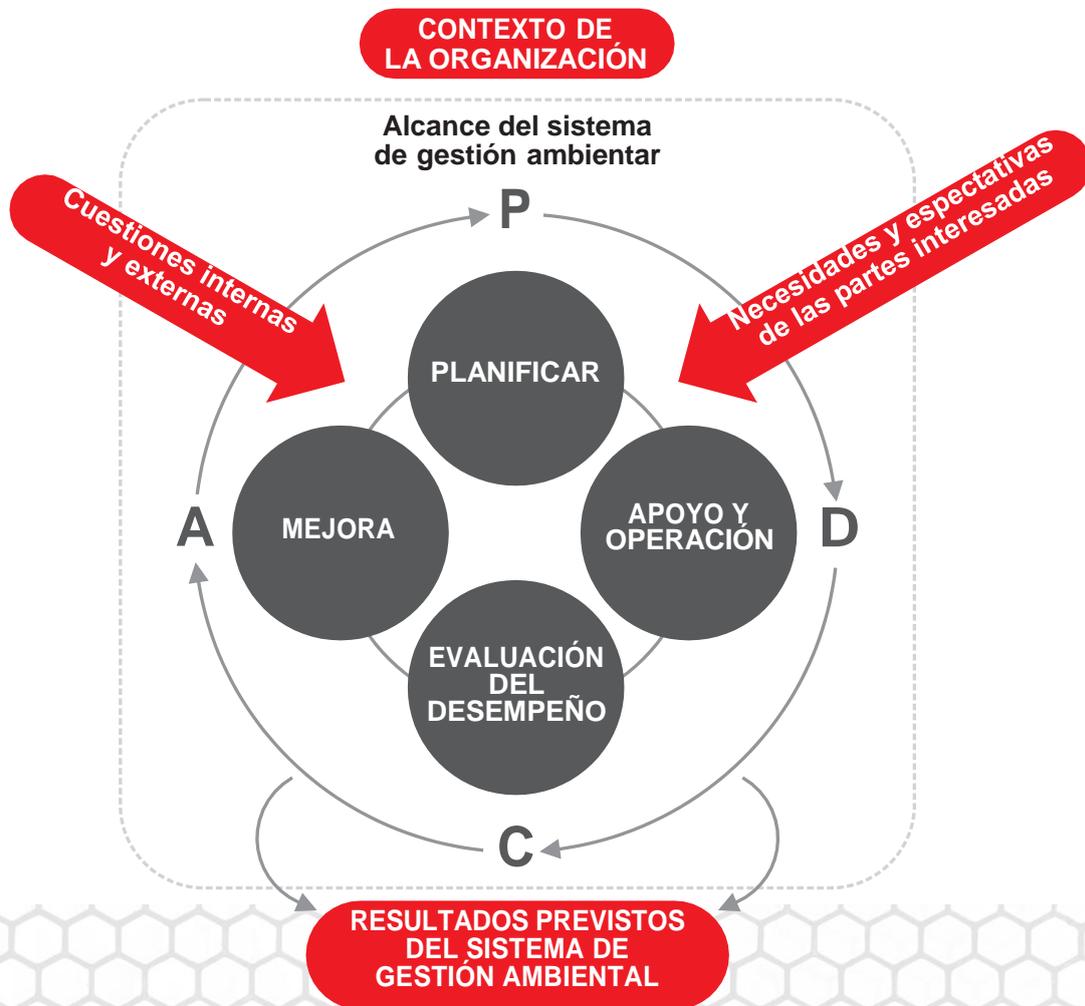
- Aumento de la eficacia ambiental.
- Disminución de costos durante el tratamiento.
- Reducción en la utilización de energía, agua, gas, insumos.
- Facilita el cumplimiento de la legislación vigente y la política ambiental de la organización.
- Se anticipa a los problemas ambientales que nos podamos encontrar, previniendo que aparezcan estos.
- Ayuda a la organización a disminuir le contaminación emitida por esta.
- Realizar registros que avalen el comportamiento ambiental de la organización.

El Sistema de gestión de ambiental de Catriel Mapu S.A. en lo atinente a los efluentes y residuos de sus actividades se basa en 3 principios que se instalan y mantienen.

1. Evitar, antes que reducir.
2. Reducir, antes que reciclar.

### 3. Reciclar, antes que disponer.

Para el diseño de este Sistema de Gestión Ambiental se ha tomado como referencia conceptual el modelo de Proceso y de Mejora Continua denominado Ciclo de Deming o PDCA de la nueva revisión de la norma.



# INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

## REGISTRO DE CONSUMO DE ENERGÍA

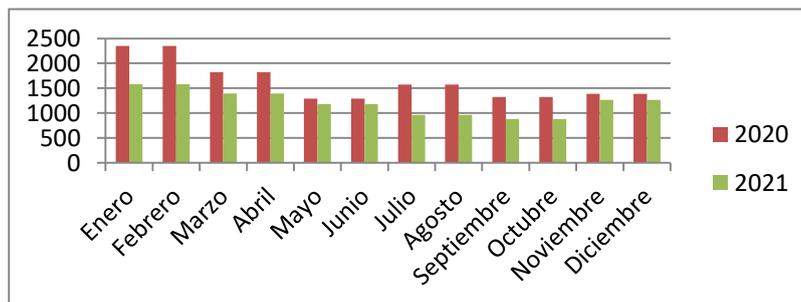
GRI 307-1

A través de acciones de mejora, nuestro mayor objetivo es seguir trabajando para reducir los consumos de los servicios y de esta manera optimizar recursos.

A continuación, registro anual 2020 de las tres sucursales:

### SUCURSAL AZUL

Servicio/Año	2020	2021
Total electr. (KWh)	19490	14519

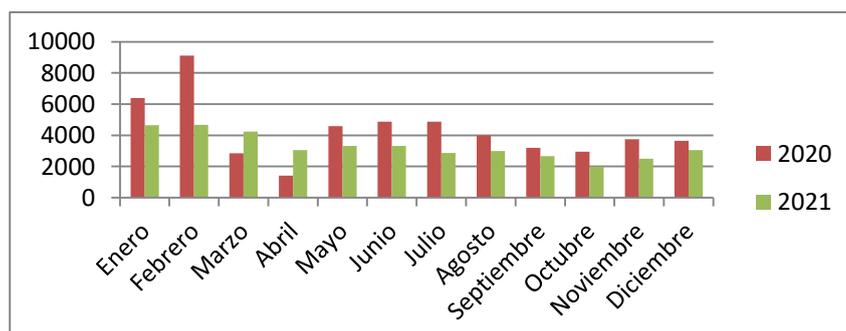


### SUCURSAL OLAVARRÍA

Servicio/Año	2020	2021
Total electr. (KWh)	51626	-

### SUCURSAL NUEVE DE JULIO

Servicio/Año	2020	2021
Total electr. (KWh)	51626.0	39295

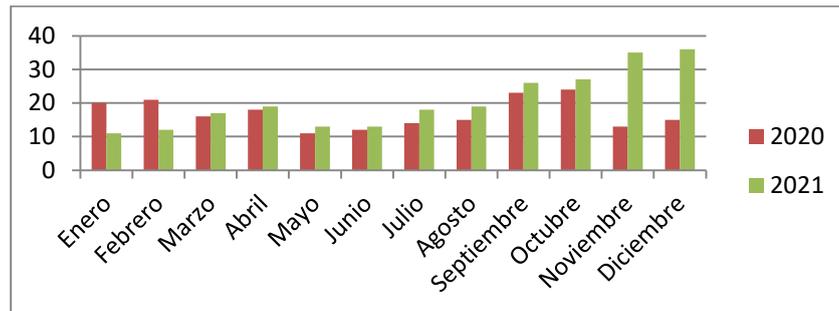


## REGISTRO DE CONSUMO DE AGUA

GRI 303-1, 303-3

### SUCURSAL AZUL

Servicio/Año	2020	2021
Total agua (m3)	202	246

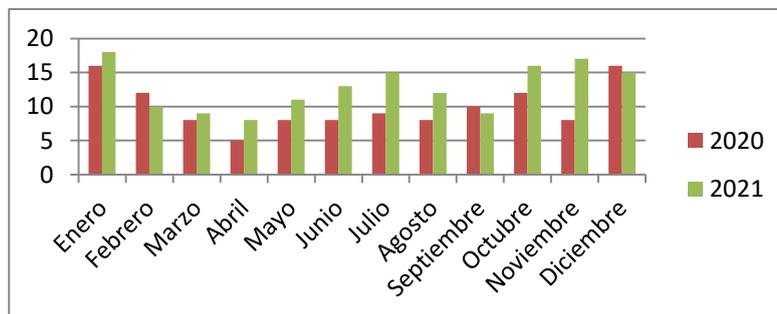


### SUCURSAL OLAVARRÍA

Servicio/Año	2020	2021
Total agua (m3)	611	-

### SUCURSAL NUEVE DE JULIO

Servicio/Año	2020	2021
Total agua (m3)	120	153



Solo una pequeña porción del agua del planeta es fácilmente potabilizable y la demanda, por el crecimiento de la población, aumenta cada día. Por esta razón, hay que utilizar únicamente el agua necesaria y evitar su derroche.

# ¿CÓMO PODEMOS CONTRIBUIR PARA OPTIMIZAR EL CONSUMO DENTRO DE LAS TRES SUCURSALES?

- Controlando perdidas de mangueras y equipos de refrigeración.
- Proponiendo mejoras – Realizando charlas de concientización.
- Instalación de cartelería en baños para el uso racional del recurso.

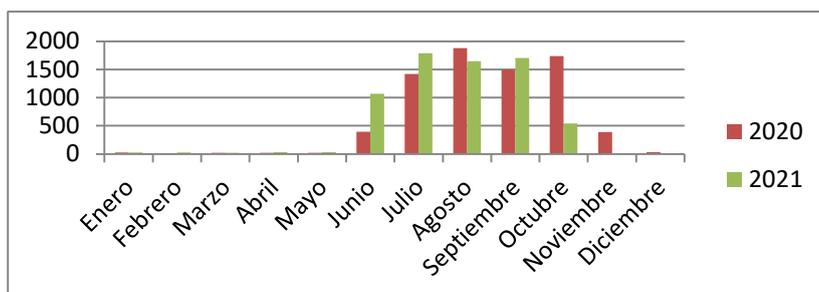
Es un orgullo para nuestra empresa contar con sistemas donde se recuperan agua de lluvia para el lavado y enjuague de vehículos. Por lo tanto, siempre que se cuente con agua en los tanques utilizarla para esta tarea.



## REGISTRO DE CONSUMO DE GAS

### SUCURSAL AZUL

Servicio/Año	2020	2021
Total gas nat. (m3)	7446,1	6895,5

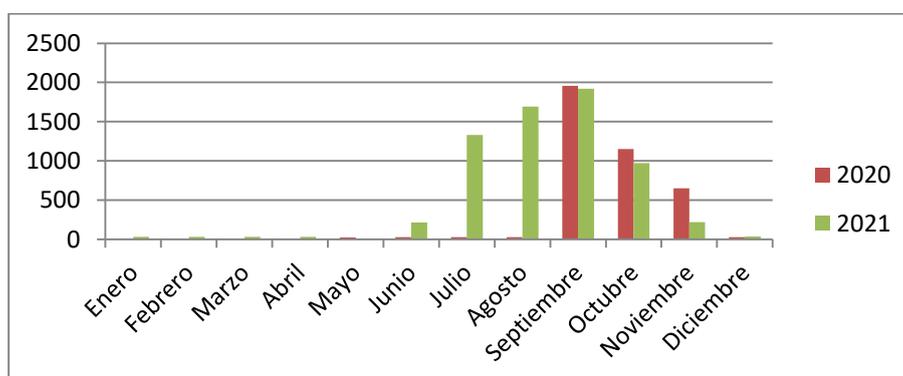


### SUCURSAL OLAVARRÍA

Servicio/Año	2020	2021
Total gas nat. (m3)	1235	-

### SUCURSAL NUEVE DE JULIO

Servicio/Año	2020	2021
Total gas nat. (m3)	3919,81	6509,37



# INDICADORES DE GENERACIÓN DE RESIDUOS

GRI 306-1

El cuidado del medio ambiente es un tema que nos preocupa a todos. Y uno de los principales elementos que lo perjudican son los residuos que se generan.

Por eso, en Catriel Mapu S.A. realizamos una marcada gestión de los mismos, teniendo en cuenta la clasificación in situ, almacenamiento, recolección y transporte.



## **GENERALES SÓLIDOS**

(Con recipiente negro)

El personal de limpieza realiza este tipo de residuo cumpliendo los siguientes pasos: Áreas de Administración, Servicios, Lavadero, Repuesto y Ventas.

Una vez llenas las bolsas de consorcio, se realiza el pesaje, registro y se dispone para retiro municipal.

## **RESIDUOS RECICLABLES**

Papeles y Cartones (Recipiente Azul)

Una vez realizado el retiro se trasladan las bolsas al DTR en el sector.

El RGA o quien este designe, procede, de acuerdo a las necesidades, al pesado, registro y entrega de la siguiente manera:

Pesa las bolsas registrando el peso de las mismas en el formulario "F 06-01 Registro de Generación y disposición de Residuos".

### **RESIDUOS RECICLABLES**

Scrap Metálico (Recipiente Azul)

El personal de limpieza, a requerimiento de los operarios o técnicos, realiza el retiro de este tipo de la siguiente forma:

El RGA o quien este designe, pesa el scrap, lo entrega y registra el peso en "F 06-01 Registro de Generación y disposición de Residuos".

### **RESIDUOS PELIGROSOS**

Especiales Sólidos (Recipiente Rojo)

Una vez llenas las bolsas de consorcio, en color rojo, se cierran y se colocan etiqueta con su descripción, fecha y lugar de generación.

Recolección de baterías de automotor/ pilas y baterías de equipos eléctricos y electrónicos: Personal técnico calificado, coloca las mismas en una bandeja o bulk rotulado, hasta su posterior retiro por la empresa autorizada contratada por el concesionario.

### **ESPECIALES LÍQUIDOS**

El RGA, o quien este designe, procede de la siguiente manera:

Se traslada al Área de Deposito de Líquidos Especiales, autoriza al personal de la empresa transportista a proceder al retiro.

Recibe el Manifiesto de Transporte con los datos correspondientes y el volumen total de los residuos líquidos retirados, verificando que los mismos sean correctos y firmando de conformidad el talón correspondiente al generador.

Registra en el formulario "F 06-02 Registro de Operaciones de Residuos Especiales" los datos solicitados en el mismo.

Se archiva en carpeta de "Manifiestos, Certificados de Disposición y Certificados de Tratamiento" el talón de Manifiesto de Transporte para el generador entregado por el personal de la empresa transportista.

En forma anual (antes del 28 de febrero) se realiza la DDJJ correspondiente ante la autoridad de aplicación realizando la renovación del Registro de Generadores de Residuos Especiales de acuerdo a la ley 11.720 - Dec. 806/97, pagando la tasa y obteniendo el Certificado correspondiente.

**RESIDUOS GENERADOS POR REPUESTOS EN GARANTÍA**

El jefe de taller realiza el seguimiento del periodo de retención (3 meses) de los repuestos en garantía ubicados en la sala de "Baterías y Repuestos en Garantía" de la siguiente manera:

Verifica el vencimiento del plazo establecido como periodo de retención de los repuestos almacenados.

**REGISTRO ANUAL 2020 GRI 306-3**

**SUCURSAL AZUL**

Servicio/Año	2020	2021
Total residuos (Kg)	6810	4220

**SUCURSAL OLAVARRÍA**

Servicio/Año	2020	2021
Total residuos (Kg)	4770	-

**SUCURSAL NUEVE DE JULIO**

Servicio/Año	2020	2021
Total residuos (Kg)	18934	20413

# DESEMPEÑO SOCIAL - RRHH

GRI 401-2, 404-1

**Para la selección de Recursos Humanos, Catriel Mapu S.A utiliza diferentes fuentes según el perfil del puesto a cubrir.**

1. Referencias, previo chequeo telefónico de las mismas.  
Es por donde comienza la búsqueda de personal, a través del referido de confianza de la empresa.
2. Base de datos de Curriculums. Se realiza una pre-selección de los CV que se guardan, sean de las personas que se acercan a la agencia de forma física, o los que se reciben vía web. Romina es la encargada de conservar esta base de datos.
3. Búsqueda a través de Selectum Consultora. Cuando ninguna de las opciones 1 y 2 son potables, se procede a contratar los servicios de esta consultora.

Con respecto a las colaboraciones de búsqueda en las distintas sucursales:

- En Olavarría, Romina Gelmi (Supervisora de Ventas)
- En Azul, Francisco Urruty (Encargado de sucursal /Gerente de Postventa)
- En 9 de Julio, Rubén Malpere (Encargado de la sucursal)

Una vez realizada la selección, se hará inducción a la marca y a la empresa, a través de la entrega de una reseña histórica de Toyota y Catriel Mapu, presentación al equipo de trabajo y un recorrido por las instalaciones del concesionario.

El periodo de prueba es de tres meses, correspondiendo 576 horas de formación.

La formación de nuestros empleados una vez en planta permanente se realizan mediante visitas a Planta Zárate y formas virtuales.

Algunos de los beneficios que reciben nuestros colaboradores al trabajar en CAM son: repuestos a precio de costo, mano de obra gratuita y caja navideña para las fiestas.

# SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-1

Desde Catriel Mapu S.A. alentamos a desarrollar el trabajo de la mejor manera, y por sobre todas las cosas a realizarlo con **SEGURIDAD**. Es decir, cuidándonos a nosotros, a nuestros compañeros y a toda persona que ingrese a la agencia.



Nuestro mayor objetivo es preservar al máximo el capital humano, evitando el daño físico de los que trabajan en Catriel Mapu S.A y suprimir las roturas de máquinas e instalaciones, derivados de accidentes consiguiendo así 0 accidentes de gravedad que comprometan la vida e integridad física del personal laboral.

# COMUNIDAD - INVERSIÓN SOCIAL

GRI 413-1

Dentro del concepto de Responsabilidad Social, desde Catriel Mapu S.A llevamos a cabo el proyecto "**Pequeños Maestros**", el cual estuvo orientado a comprender la importancia que en la vida cotidiana tiene el reconocimiento y el respeto por las normas viales, para promover nuestra seguridad personal y social, y que los niños se conviertan en agentes multiplicadores aportando su granito de arena para la seguridad vial; formando desde la infancia futuros peatones, pasajeros o conductores responsables.

Observamos que en nuestra ciudad los accidentes de tránsito son recurrentes, por lo que decidimos abocarnos a la enseñanza de seguridad vial en escuelas primarias.

Para esto, se llevaron a cabo dos jornadas de capacitación y como cierre una merienda en el concesionario para los niños y sus padres.

El impacto se produjo en la ciudad de Azul, donde se realizó la prueba piloto, con el objetivo de que la misma fuera continuada en las demás sucursales.



En todo momento los niños se mostraron participativos y entusiasmados, contando sus experiencias sobre el comportamiento en la vía pública de ellos y de sus familiares.

Como cierre de la prueba piloto, preparamos un evento en el concesionario para los niños y sus familias con la obra de teatro “Lo importante es llegar” del grupo SINTIMON, exposición de los dibujos realizados por los chicos, sorteos con obsequios para padres (recaudación base de datos), reproducción de videos del Ministerio de Transporte de la Nación sobre concientización de seguridad vial, sorpresas para los chicos, y una rica merienda para compartir.



# SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Para Catriel Mapu es muy importante maximizar la satisfacción del cliente.

Por eso trabajamos fuertemente en la mejora continua y nos comprometemos a realizar un registro anual de quejas y reclamos tanto de venta como postventa.

Esto nos permitirá contar con mayores indicadores que nos ayuden a poder realizar un mejor análisis y evaluación de las necesidades de nuestros clientes.

Durante el periodo 2021 se atendieron en las tres sucursales: 7.368 CPUS y 9.534 TUS.



# MATERIALIDAD E INDICE DE CONTENIDOS GRI

TEMA MATERIAL	CONT.	DESCRIPCIÓN	OMISIONES	PÁG.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	Nombre de la Organización.		<u>4</u>
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.		<u>4</u>
	102-3	Ubicación de la sede.		<u>4</u>
	102-4	Ubicación de las operaciones.		<u>4</u>
	102-5	Propiedad y forma Jurídica.		<u>4</u>
	102-6	Mercados servidos.		<u>4</u>
	102-7	Tamaño de la organización.		<u>4</u>
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.		<u>5</u>
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsable de la toma de decisiones.		<u>6</u>
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.		<u>6</u>
	102-40	Lista Grupo de Interés.		<u>7</u>
	102-18	Estructura de Gobernanza.		<u>8</u>
ECONÓMICO	205	Política Anticorrupción.		<u>9</u>
AMBIENTAL	302-1	Consumo energético dentro de la organización.		<u>14</u>
	303-3	Extracción de Agua.		<u>15 y 16</u>
	Propio	Registro consumo de Gas Natural.		<u>17</u>
	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuo.		<u>18 y 19</u>
	306-3	Residuos generados.		<u>20</u>
	307-1	Incumplimiento de la legislac. y normativa ambiental		<u>10 a 13</u>
SOCIAL-PRÁCTICAS LABORALES	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial.		<u>21</u>
	403-1	Sist. de gestión de la salud y seguridad en el trabajo		<u>22</u>
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.		<u>21</u>
SOCIAL COMUNIDAD	Propio	Procedim. de quejas y reclamos en Venta y Postventa		<u>25</u>
	413-1	Operaciones con participación en la comunidad local, evaluaciones.		<u>23 y 24</u>

 **TOYOTA**  
**CATRIEL MAPU S.A.**  
Concesionario Oficial

[www.catrielmapu.com.ar](http://www.catrielmapu.com.ar)

