

Reporte de Sostenibilidad 2020



Autolux
CONCESIONARIO OFICIAL TOYOTA



Índice del reporte

<i>Carta de Presentación</i>	<i>3</i>
<i>Nuestro reporte</i>	<i>8</i>
<i>Aspecto Económico.....</i>	<i>8</i>
<i>Aspecto Ambiental</i>	<i>12</i>
<i>Aspecto Social</i>	<i>21</i>
<i>Índice de contenidos GRI.....</i>	<i>29</i>

Carta de Presentación

Contenidos GRI 102-14

Con orgullo y entusiasmo presentamos nuestro primer reporte de sostenibilidad, el mismo se alinea a las Normas GRI que nos permite presentar todas las acciones de responsabilidad que nos interpelan en Autolux.

El año 2020 fue un año de cambios y readaptación que nos obligó a plantearnos nuevas formas de trabajo, los modos de comunicarnos e interactuar con nuestros clientes, colaboradores y demás grupos de interés. La pandemia trajo mucho dolor y sufrimiento en toda la sociedad y desde Autolux, en todo momento, acompañamos a cada uno de nuestros colaboradores. Procuramos promover y mantener un alto grado de bienestar físico, mental y social; y proporcionamos a los trabajadores el acceso al desarrollo de habilidades y competencias adaptadas a las necesidades del nuevo contexto para expandir sus capacidades y aumentar su empleabilidad.

Pese a todos los cambios y modificaciones que sufrió el negocio y la comunidad, logramos sortear este nuevo escenario y consolidarnos como empresa gracias a tener una economía sólida, sustentable y colaboradores con capacidad de adaptación y resiliencia.

En relación al medio ambiente, continuamos como desde hace 15 años certificando la Norma Internacional ISO 14001 que nos motiva año tras año a renovar e involucrarnos cada vez más con el compromiso de mejorar nuestra gestión y desempeño ambiental.

Los invitamos a conocer nuestro primer reporte que contiene nuestras acciones e indicadores alcanzados en relación a los aspectos económicos, sociales y ambientales que nos ayudan a entender y reflexionar en dónde estamos y hacia dónde queremos ir.



Jujuy, Diciembre de 2021

Roque Lozano

Presidente de Autolux

Nuestra empresa

Contenidos GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-16, 102-18, 102-40.

Autolux es una compañía de más de 20 años de experiencia en el rubro automotriz, brindando servicios en el Norte de Argentina. Desde el año 2000 formamos parte de Toyota como concesionario oficial de la marca.

Somos una empresa, que a lo largo de estas dos décadas crecimos al igual que la marca Toyota, comenzamos nuestra actividad con dos sucursales, una en San Salvador de Jujuy y otra en Salta capital. Con el correr de los años, ambas sucursales, fueran quedando pequeñas para los volúmenes de comercialización y servicios del concesionario, por lo que en 2013 se inauguró una nueva instalación para la sucursal de Salta Capital y en 2015 se hizo lo propio con la sucursal de San Salvador de Jujuy.

Finalmente, en 2019 se inauguró la tercera sucursal de la compañía en la localidad de Tartagal (Salta).

Misión

Somos un grupo económico del NOA, que representa a las marcas automotrices más importantes, y que desarrolla constantemente servicios de movilidad complementarios a la cadena de valor.

Aseguramos la sustentabilidad en el largo plazo a través de:

- brindar experiencias superadoras y de excelencia a nuestros clientes,
- la maximización del valor entregado,
- nuestro capital humano que se adapta permanentemente a los cambios mediante la innovación y la mejora continua.

Nos comprometemos con nuestros clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y la sociedad en la que trabajamos, brindando confiabilidad en todas nuestras acciones.



Visión

Ser la mejor opción del NOA en servicios y soluciones de movilidad de calidad, por nuestra confiabilidad, competitividad y economía sostenible.

Valores

- Estamos cerca del cliente interno y externo, atendiendo sus necesidades.
- Actuamos con integridad y responsabilidad.
- Mejoramos continuamente en la búsqueda de la Excelencia.
- Nos ayudamos mutuamente.
- Escuchamos y nos comunicamos efectivamente.
- Respetamos las normas y procedimientos establecidas.

Tamaño de la organización

Autolux actualmente cuenta con 3 sucursales; 1 en San Salvador de Jujuy, 1 en Salta Capital y otra en Tartagal, entre ellas posee 169 colaboradores.

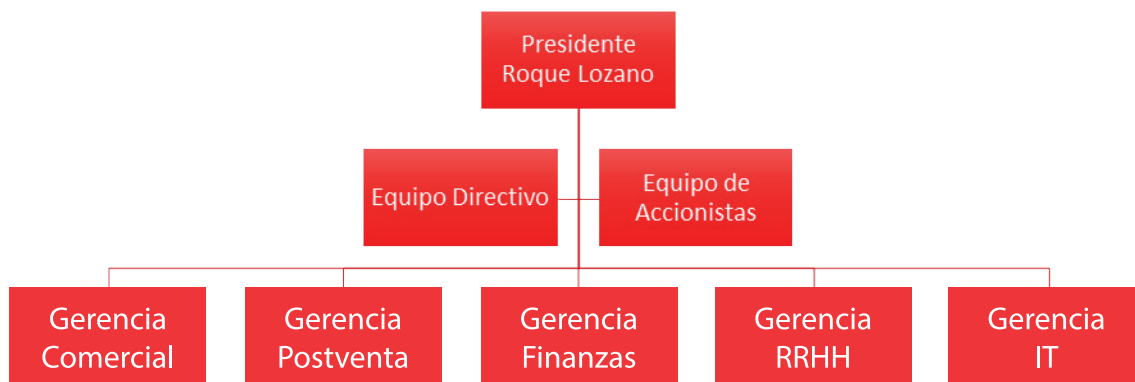


Estructura de gobernanza

Autolux S.A es una empresa familiar de capitales 100% nacionales. La estructura de gobernanza de la organización se encuentra constituida por el Equipo de Accionista y el Equipo Directivo.

El Equipo de Accionista está estrictamente reservado para socios-familia; en este espacio se debaten cuestiones propias de la sociedad, pudiendo sumar en ocasiones a profesionales-staff de confianza según situaciones específicas (síndico, coach, asesor experto). Además de convocar al CEO, para comunicar decisiones de gobierno o interaccionar para evaluar curso de los negocios.

Por otra parte, el Equipo Directivo está constituido por las direcciones esenciales al negocio. El mismo está compuesto por el CEO, Dir. Comercial, Dir. Recursos Humanos, Dir. Finanzas y Dir. Controller.



Grupos de interés

Nuestros grupos de interés identificados son:

Nuestros clientes	
Nuestros proveedores	
Nuestros colaboradores	
Nuestros accionistas	
Entidades gubernamentales	
Sindicatos	
ACTRA	
Nuestra comunidad	
Toyota Argentina	

Productos y servicios

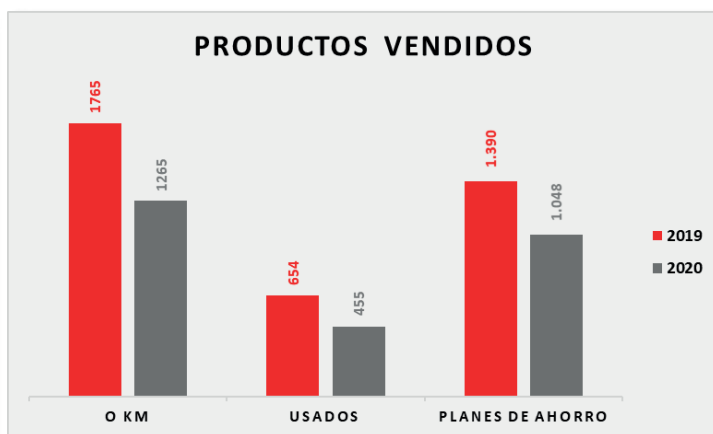
Desde Autolux comercializamos todas las unidades 0 KM de la marca Toyota, Usados Certificados Toyota y usados en general. Ofrecemos la posibilidad de acceder a la compra de un Plan Toyota sencillo, transparente y confiable. Contamos con el servicio de posventa con las instalaciones, tecnología y técnicos con experiencia y certificados por Toyota para atender las necesidades de cada vehículo y brindamos a nuestros clientes la tranquilidad de contar con un stock permanente de repuestos y accesorios originales.

Nuestros servicios se ofrecen en el mercado local en las provincias de Jujuy y Salta. Principalmente el 80% de nuestros clientes son particulares y las restantes empresas. Abastecemos mayoritariamente al sector minero, agrícola y construcción.

En relación a los productos vendidos durante los años 2019 y 2020 se hace referencia a las unidades 0 KM, planes de ahorro y unidades usadas.



Productos vendidos por sucursal		
Año	2019	2020
0 KM		
Jujuy	662	499
Salta	1080	706
Tartagal	23	60
Usados		
Jujuy	315	201
Salta	333	227
Tartagal	6	27
Planes de ahorro		
Jujuy	381	294
Salta	967	700
Tartagal	42	54



Nuestro reporte

Contenidos GRI 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52

Presentamos nuestro primer Reporte de Sostenibilidad GRI “Referenciado”. Este informe, tiene una frecuencia anual y abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020. Se incluyen datos cuantitativos del año anterior con fines comparativos.

De acuerdo con la información que surge de los Estados Contables de la Sociedad, la información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2020 considera los datos de todas las operaciones de Autolux S.A.

Los temas materiales fueron definidos por Toyota Argentina para su red de concesionarios, tomando como referencia el “Programa de Desarrollo de RSE para concesionarios” que fue diseñado para acompañar a la Red de Concesionarios en el desarrollo de su estrategia de RSE, el análisis de materialidad llevado adelante por la propia terminal automotriz, su Política de Responsabilidad Social, los compromisos de Toyota Motor Corporation y la Agenda 2030.

Lista de los temas materiales

Los temas definidos son los que se detallan a continuación:



Aspecto Económico

- GRI 201 - Desempeño económico



Aspecto Ambiental

- GRI 302- Energía
- GRI 303- Agua y efluentes
- GRI 305- Emisiones
- GRI 306- Residuos



Aspecto Social

- GRI 401- Empleo
- GRI 404 - Formación y enseñanza
- Calidad Cliente

Aspecto Económico

Aspectos materiales: Desempeño Económico.

Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 201-1.

El desempeño económico de Autolux S.A. es un resultado compartido, a través del acompañamiento del proyecto a largo plazo propuesto por la subsidiaria local que ha desarrollado y transmitido un propósito de crecimiento económico sustentable, apostando a la mejora continua de toda la cadena de valor y al bienestar de las comunidades.

Ese proyecto de crecimiento económico sustentable se traduce mediante los programas desarrollados e implementados por Toyota en su red internacional de concesionarios y que integra Autolux S.A., con el constante objetivo de lograr la máxima satisfacción del cliente, promoviendo la calidad, seguridad, productividad y eficiencia de la operación.

La industria automotriz en la Argentina

En 2019, un año difícil para el sector automotriz, la producción de automóviles se desplomó 32,5% y las exportaciones disminuyeron un 16,7% respecto de 2018, según la Asociación de Fábricas de Automotores (ADEFA). Mientras tanto, las ventas de las terminales a los concesionarios se derrumbaban en un 45,4% interanual.

Los principales temas que impactaron en el desempeño del sector en 2019: a causa de los desequilibrios

macroeconómicos se produjo el repliegue del mercado interno, sumado a una menor demanda de los productos argentinos desde Brasil, principal destino de las exportaciones. Las ventas mayoristas cerraron el año con una diferencia negativa de 45,4% interanual. El patentamiento de vehículos alcanzó una totalidad de 459.592 unidades, un 42,7% por debajo de lo que se había logrado en 2018; esta cifra marcó el nivel de ventas más bajo desde el año 2006.



En este período, la abrupta caída de ventas fue consecuencia de los incrementos de los precios de las unidades 0 km y de las acotaciones en las alternativas de financiación.

En 2020, si el 2019 había sido dificultoso, el sector automotor sufrió una producción de unidades menor a la de 2004. Se registró el peor año en más de una década y media, cerrando

con la fabricación de solo 257.187 unidades. Para encontrar niveles tan bajos hay que retrotraerse a la salida de la crisis de 2002.

Lo propio ocurrió con las exportaciones, un 38,5% menos que en 2019 y el menor volumen, también, desde la salida de la crisis y las ventas mayoristas, de terminales a concesionarias.

La Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina (ACARA) informó que internamente el año 2020 cerró con un 25,5% menos a los del año previo, 342.474 patentamiento. 2005 presentaba valores similares.

Al iniciar el año, las expectativas de las automotrices era la igualación del volumen de producción de 2019 y, de esta manera, lograr la reversión de la caída del 32% sufrida contra 2018.

Un hecho que marcó a la humanidad entera se interpondría en el arranque; la pandemia de COVID-19 sumió a la industria en una profunda incertidumbre; decretada la cuarentena a mediados de marzo, las fábricas tuvieron que paralizar las actividades y comenzaron a retomarla, de manera paulatina, transcurriendo el mes de mayo. Por primera vez en la historia del sector, la producción fue de cero, en el mes de abril. En agosto, todas las automotrices volvieron a las actividades y un mes después varias habían logrado retomar los niveles previos al aislamiento social, preventivo y obligatorio que se había decretado.

Por el desplome del mercado interno en 2019, la industria apostaba a recuperarse con las ventas externas, no obstante, en 2020, Brasil, cuyo mercado interno había caído un 26%, compró 59.272 menos que en 2019. Las exportaciones mantuvieron relativamente su participación.

A contramarcha, se reanimaron las ventas del mercado interno en el segundo semestre, producto de las diferencias cambiarias, por la cotización de los vehículos, a dólar oficial. Se confiaba en un mercado interno alrededor de 350.000 ventas, un número optimista por encima de las menos de 300.000 estimadas cuando transcurría la cuarentena.

Una variable que contribuyó a la amortiguación de las caídas en la industria fue el ingreso en producción de nuevos modelos.

A pesar de esos factores la industria no alcanzó las 280.000 unidades que se esperaban para el año anterior; restricciones, problemas logísticos, producción suspendida, piezas que no llegaban a tiempo, demoras en la aprobación de las licencias de importación, las principales razones.



Finalmente, cerrando el periodo 2020, el mes de diciembre sembró los indicios de una demanda relativamente fuerte para el año siguiente, que llevó a que las automotrices a recomponer su oferta, gestionada por el ajuste de stocks, desde hacía dos años. Los participantes del sector más optimistas estimaban un mercado doméstico de 450.000 ventas.

Valor económico directo generado y distribuido

A pesar de la incertidumbre, de los vaivenes económicos y de la inestabilidad del entorno, el siguiente cuadro de Valor Económico Directo Generado y Distribuido (VEDGyD), demuestra los flujos de capitales entre los distintos grupos de interés, y que Autolux S.A. ha podido dar respuestas a las condiciones del sector:

Valor Económico Directo Generado y Distribuido			
Valor Económico directo generado	Grupo de interes	2020	2019
Ingresos / Ventas Netas	Clientes	98%	99%
Otros Ingresos		2%	1%
TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		100%	100%
Valor económico distribuido	Grupo de interes	2020	2019
Costos Operacionales	Proveedores	78%	84%
Sueldos y Prestaciones de los Empleados	Colaboradores	5%	6%
Pagos al Gobierno	Gobierno	3%	3%
Pagos a los Proveedores de Capital	Proveedores de crédito	0%	1%
Inversiones en Comunidades	Comunidad	0%	0%
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		100%	100%
Valor económico retenido		2020	2019
TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		100%	100%
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		86%	94%
TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO		14%	6%

Aspecto Ambiental

Aspectos materiales: Energía, Agua y Fluidos, Emisiones, Residuos, Cumplimiento Ambiental.

Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-6, 303-1, 303-3, 305-1, 305-2, 306-1, 306-2.

En Autolux S.A, como concesionaria oficial de Toyota, otorgamos especial importancia al desarrollo de nuestras actividades de forma responsable con nuestro entorno ambiental y social, para que se combine la conservación y el uso eficiente de los recursos con el desarrollo de todos nuestros procesos de comercialización y servicios.

Para evaluar nuestro desempeño ambiental, monitoreamos y controlamos los diferentes indicadores ambientales definidos y además contamos con seguimientos de nuestra gestión tanto a nivel interno como externo:

- Periódicamente, el desempeño ambiental es evaluado por Toyota Argentina, como parte de la revisión de los sistemas de gestión.
- Inspecciones y auditorías internas, mediante la evaluación de la implementación de la Política y los lineamientos ambientales.
- Auditorías externas, con la evaluación y cumplimiento según los lineamientos de la Norma ISO 14001 y los definidos por la organización.

Sistema de Gestión Ambiental

Estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente, es por ello que contamos con un Sistema de Gestión Ambiental que nos permite identificar, caracterizar, evaluar y registrar los aspectos ambientales asociados con las actividades, productos y servicios del concesionario, a fin de determinar aquellos que resulten “significativos” según el impacto que producen o puedan producir sobre el medio ambiente y para asegurar la continua revisión y actualización de los mismos, bajo un sistema estandarizado basado en la mejora continua.

Toda esta evaluación nos permite definir planes de acción para su tratamiento y la consecuente capacitación de los colaboradores ya que todos estamos involucrados en la gestión ambiental.



Certificaciones

Certificamos nuestro Sistema de Gestión Ambiental con la Norma Internacional ISO 14001 desde el año 2006, mediante auditorías de mantenimiento y recertificación para cumplir todos los requisitos de la norma que nos permita tener un buen desempeño ambiental.

Programas Toyota

El Sistema de Gestión Ambiental de Autolux S.A como Concesionario Oficial Toyota, se nutre y alinea con los Programas y Estrategias definidas por TASA a través del cumplimiento de:

Programa Ecodealer

El programa Eco Dealer fue creado por Toyota Argentina para su red de concesionarios, con el fin de motivar la aplicación de acciones, la concientización en el cuidado del ambiente y para reforzar el compromiso ambiental a nivel mundial.

Programa Toyota Environmental Challenge 2050

Estrategia global a largo plazo vinculada con la sustentabilidad. Se proponen metas que incluyen mejoras para la disminución de las emisiones de CO2 relacionadas al consumo de energía eléctrica y gas y consumo de agua, como también de residuos sólidos, líquidos (efluentes) y gaseosos (emisiones).

Política Ambiental

Considerando que el progresivo deterioro de nuestro medio ambiente requiere el accionar conjunto de todos los miembros de la sociedad y siendo una empresa dedicada a la búsqueda permanente de la excelencia y la mejora continua, Autolux S.A establece esta Política asumiendo los compromisos de:

1. Implementar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental estableciendo objetivos y metas progresivos para desarrollar y promover mejoras ambientales sustentables, comprometiéndose con el mejoramiento continuo del sistema.
2. Establecer la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación como compromisos obligatorios para el sostenimiento y control del Sistema de Gestión Ambiental.
3. Cumplir los requisitos legales, nacionales, provinciales, municipales y otros requisitos de partes interesadas respetando las regulaciones ambientales vigentes y otros requerimientos a los que adhiera con vista a la protección del medio ambiente.
4. Influir sobre nuestro personal, proveedores, clientes y comunidad en general transmitiéndoles nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente.
5. Priorizar los temas ambientales dando a éstos la misma prioridad que a las metas operacionales y comerciales.
6. Capacitar al personal desarrollando actividades de capacitación destinados a los miembros de nuestra empresa tendientes a lograr un uso racional de los recursos naturales utilizados y un mejor desempeño ambiental.

7. Gestionar correctamente los residuos generados por sus actividades proporcionando a los mismos un tratamiento ambientalmente correcto.

Monitoreos Ambientales

Los Monitoreos ambientales que realizamos en Autolux S.A. son aquellos que se derivan de la identificación de los requisitos legales ambientales aplicables, los mismos son realizados por Consultores y Laboratorios Externos:

Monitoreo	Normativa	Frecuencia
Medición de la Puesta a tierra y continuidad de las masas.	Ley Nacional N°19.587 y Decreto 351/78	Anual
Monitoreo de Ruido perimetral.	IRAM 4260	Anual
Monitoreo de efluentes líquidos.	Ordenanza N°10.438 Salta	Anual
Monitoreo de los equipos sometidos a presión	Ley Nacional N°19.587 y Decreto 351/79.	Quincenal

Capacitaciones

En Autolux S.A nos enfocamos en la capacitación y concientización de nuestros colaboradores para propiciar buenas prácticas y una conducta ambiental responsable.

- Norma ISO 14001.2015 Política Ambiental. Cumplimiento Legal y No Conformidades
- Cuidado del Medio Ambiente en la Actividad del Concesionario
- Gestión de los Residuos
- Simulacro de Incendios
- Simulacro de Derrame de Hidrocarburos
- Mantenimiento y Funcionamiento del Sistema Contra incendios
- Orden y Limpieza en Depósitos
- Medidas de Prevención COVID 19
- Interpretación y Uso de las Hojas de Seguridad
- Toyota Environmental Challenge 2050



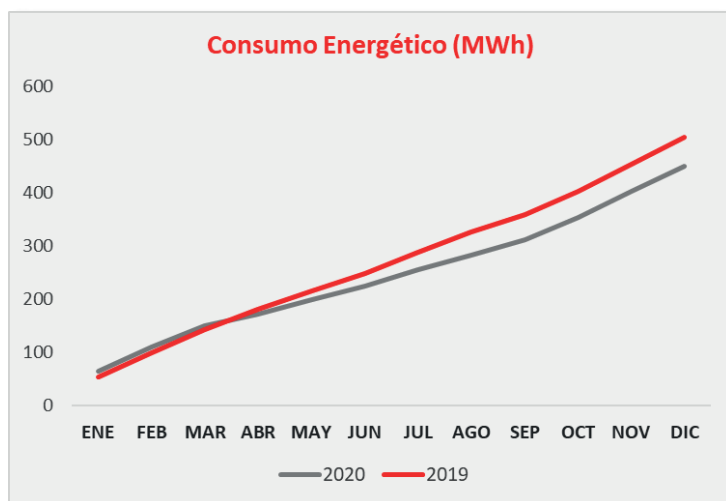
- Tipos de Incendios. Teoría del Fuego

Energía

En la compañía se trabaja transversalmente con todos los colaboradores, en un marco de una política de uso eficiente de la energía, mediante capacitaciones, talleres y cartelería, tendientes a concientizar en la reducción de los consumos y a erradicar los derroches de energía.

Consumo de Electricidad (MW-h)	2019	2020
Consumo de electricidad fuente no renovable	505,27	449,79

El año 2020 fue completamente atípico por lo que es difícil comparar el desempeño ambiental en relación al 2019. Durante el periodo de marzo a septiembre del año 2020 se observa una reducción en el consumo de energía, coincidente con el inicio del aislamiento preventivo debido a la pandemia COVID 19, de junio a septiembre la tendencia levemente aumenta hasta igualarse en los meses de octubre y noviembre al periodo 2019.



Intensidad Energética

Presentamos los consumos energéticos medidos a razón de unidad atendida total (TUS) que representa nuestra unidad de medida de gestión interna.

*TUS: Unidades Atendidas Totales: Incluye Preentregas realizadas (PDS), Servicios de 1000 Km, Mantenimientos Periódicos Realizados a cargo del Cliente, Reparaciones Realizadas a cargo del Cliente, Reparaciones repetidas, Reparaciones en garantía, Otras reparaciones.

Indicador	Unidad	2019	2020
Intensidad de Electricidad	MW-Hora/TUS	0,014	0,017

La intensidad de electricidad es la relación entre el consumo de electricidad y las unidades atendidas totales. Durante el año 2020 la intensidad de electricidad aumentó en relación al 2019 debido a una marcada disminución en las TUS.

Indicador	Unidad	2019	2020
TUS	Cantidad	35759	25434

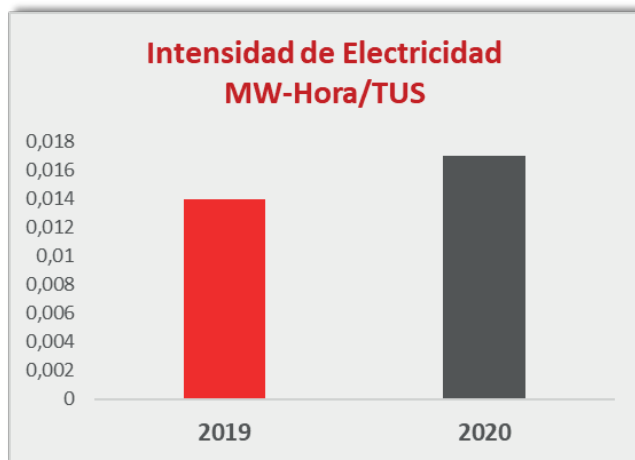


Mejoras del Periodo

Reemplazo de luminarias incandescentes por luminarias LED.

Instalación de sensores de movimiento para encendidos de luces en baños, cocina y Área de Garantías.

Recambio de Microondas por aquellos con Eficiencia Energética de Clasificación "A".



Agua

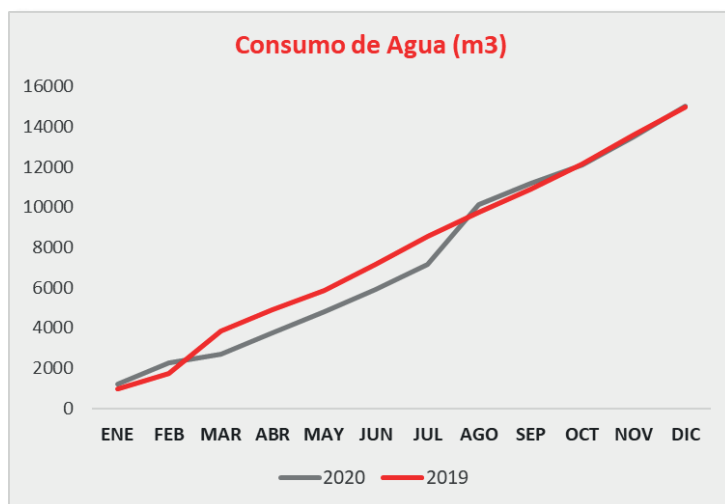
Si bien nuestro concesionario opera en una región que no es considerada zona de riesgo hídrico, trabajamos en realizar un consumo responsable del recurso.

El Agua potable e industrial consumida proviene de la red pública y es distribuida a todos los sectores comerciales, operativos y administrativos.

Para poder contar con mediciones directas y datos de calidad, se instalaron caudalímetros en el sector del lavadero de vehículos y en administración general, esto nos permite realizar controles mensuales o según necesidades puntuales y cruzar con la información suministrada por la empresa proveedora del servicio, Aguas del Norte (Salta, Tartagal) y Agua Potable de Jujuy (Jujuy).

Consumo de Agua (m3)	2019	2020
Consumo de fuente municipal u otros servicios hídricos públicos o privados (m3) *	14975	14994

Al igual que la energía, el consumo de agua marcó una disminución en el período de marzo a agosto de 2020 en relación al 2019, pero se identifica un aumento en el consumo durante finales de agosto y principios del mes de septiembre, esto se debió a la rotura de cañerías subterráneas en la sucursal de Salta Capital, lo que ocasionó una pérdida del recurso durante varios días hasta que se logró el recambio de las mismas.



Mejoras del Periodo

Se cambió la grifería común en baños por una grifería de corte automático

Efluentes

Como resultado de diferentes procesos, como por ejemplo el proceso de lavado de los vehículos se generan efluentes industriales, los mismos son sometidos a un tratamiento físico de separación de materias grasas antes de ser descargados a la red municipal (Salta y Tartagal) o a un pozo absorbente (Jujuy).

Clasificación	Tratamiento
Efluente de Lavadero	El efluente del proceso de lavado de vehículos es conducido a una cámara separadora ubicada bajo el lavadero y luego es descargado a la red cloacal (AX Salta) y pozo absorbente (AX Jujuy).
Efluente de Lavado Taller y de Piezas	El efluente de este proceso de lavado es conducido a una cámara separadora ubicada bajo el taller y luego es descargado a la red cloacal (AX Salta) y pozo absorbente (AX Jujuy).
Efluentes Cloacales	Este efluente es conducido a través de cañerías a la red cloacal (AX Salta) y pozo absorbente (AX Jujuy).

Emisiones

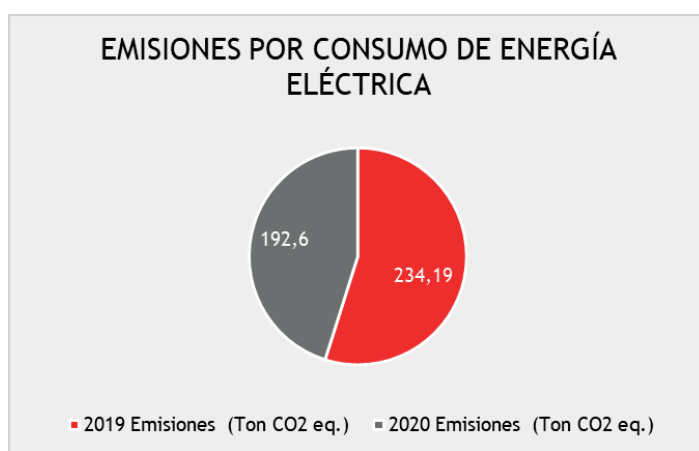
Las emisiones de CO2 son resultado del consumo de energía eléctrica empleada en las instalaciones de la concesionaria (Jujuy, Salta) donde se realiza la comercialización de vehículos y servicio de postventa.

Para los cálculos de las emisiones de CO2, se consideraron los factores de emisión publicados por la Secretaría de Energía de la Nación para la Red Argentina de Energía Eléctrica. Factores de emisión para 2019: 0,4635; 2020: 0,4282.

Indicador	2019		2020	
	Consumo	Emisiones (Ton CO2 eq.)	Consumo	Emisiones (Ton CO2 eq.)
Emisiones por consumo de energía eléctrica	505,27	234,19	449,79	192,6

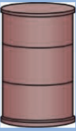
Emisiones de Alcance 2:

Se generan como consecuencia del consumo de energía eléctrica en las instalaciones de Autolux S.A (Jujuy, Salta).



Residuos

La Gestión de Residuos generados en Autolux S.A inicia realizando una separación en origen según la siguiente clasificación:

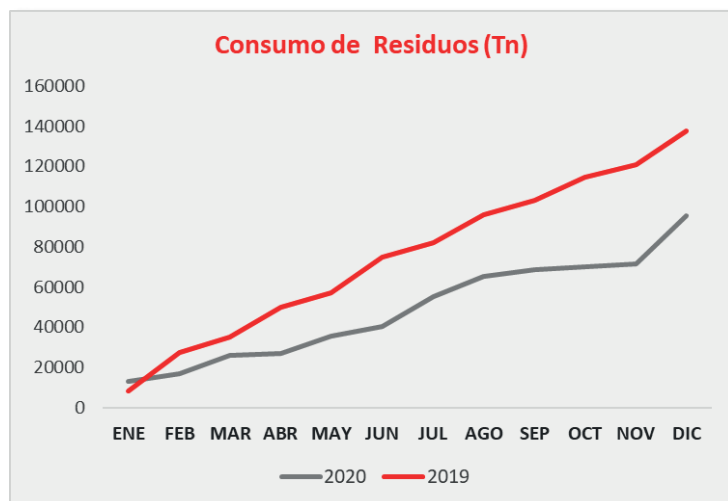
TIPO	CLASIFICACIÓN	RECIPIENTE	DESCRIPCIÓN
Comunes	Sólidos Generales	 Tambor negro con bolsa de nylon negra Cesto negro con bolsa de nylon negra	Envases, Comestibles y sus envases, Botellas de vidrio y plástico, Trapos, Telas, Vasos, Cucharas
Reutilizables	Cartones y papeles	 Tambor azul con bolsa de nylon transparente	Papel reutilizable, Cajas de cartón, Embalajes, Papeles de tareas administrativas
	Scrap metálico reutilizable	 Tambor gris sin bolsa	Radiadores usados, Partes de chapa Piezas metálicas
	Nylon	 Tambor lila con bolsa de nylon transparente	Plásticos de polietileno, Envoltorios, Bolsas
Especiales	Sólidos Especiales	 Tambor rojo con bolsa de nylon roja	Piezas o repuestos metálicos, Trapos, guantes, estopas, papel, material absorbente, Pilas, baterías, tubos y lámparas, cartuchos, impresoras, toner, EPP, Filtros de aceite y líquidos especiales, Bombas de freno/dirección hidráulica, Envases.

Una vez separados según tipo, se gestiona su tratamiento o disposición final según corresponda. Para aquellos residuos reutilizables se fomenta su minimización en la generación, impulsando el reúso de algunos de ellos como es el caso del cartón y papel o el scrap metálico o bien se los dona a la Fundación Ceo-Sol, Organización sin Fines de Lucro que opera desde hace 23 años en la provincia.

Para el caso de los residuos especiales (residuos peligrosos) al provenir de procesos operativos en los que se han utilizado productos químicos, tóxicos o inflamables y pueden contaminar el ambiente, deben tener un tratamiento o disposición según normativa vigente, para ello buscamos alternativas de disposición de reciclado o, en su defecto, de coprocesamiento y con Transportistas y Operadores habilitados en las provincias de Salta y Jujuy.

Indicador	Unidad	2019	2020
Generación Total de Residuos	TN	137,42	95,44

Los residuos generados durante el periodo 2020 disminuyeron un 20% en relación al 2019, representando una reducción del 18% en los residuos generales (comunes y reutilizables) y un 23% en los residuos especiales.



Indicador	Unidad	2019	2020
Generación de Residuos por Unidad Atendida Total	kg/TUS	3,84	3,75

Aspecto Social

Aspectos materiales: Empleo, Formación y Enseñanza.

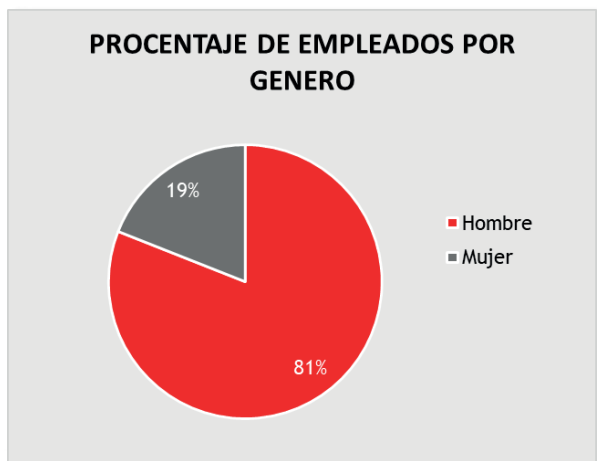
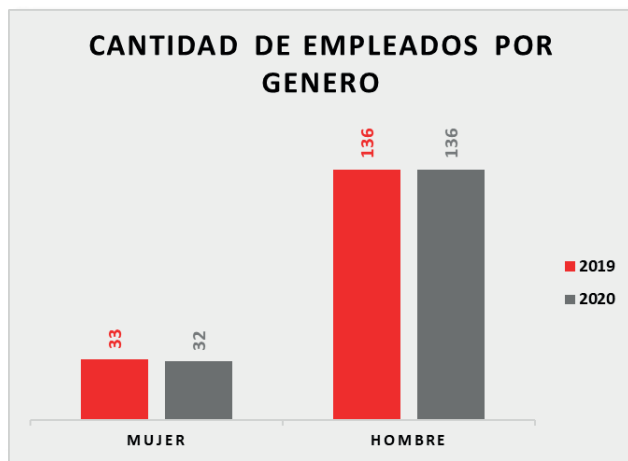
Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 401-2, 404-1.

En Autolux tenemos el compromiso de contribuir al desarrollo sustentable de las comunidades y colaboradores en los lugares donde operamos. Realizamos actividades y programas basados en salud, seguridad laboral, desarrollo humano y formación; trabajo decente y crecimiento económico.

Colaboradores y empleo

Ofrecemos empleos equitativos y procuramos mantener condiciones laborales justas y estables. Nuestros equipos de recursos humanos trabajan para seleccionar, contratar, desarrollar y promocionar a colaboradores basándose en sus cualidades, habilidades y capacidades. Procuramos ser una empresa comprometida con la igualdad de oportunidades, el respeto, la dignidad y la no discriminación con todos nuestros colaboradores y candidatos/as a puestos de trabajo.

Actualmente todos los empleados poseen contratos de trabajo permanentes a tiempo completo.



Beneficios

Tenemos un fuerte compromiso con nuestros colaboradores y para incrementar los niveles de satisfacción y de motivación de nuestro personal, ofrecemos diferentes beneficios que se revisan y actualizan constantemente.

Algunos de estos beneficios son:



Formación y Enseñanza

La gestión de Recursos Humanos está firmemente ligada a contar con empleados idóneos y capacitados. Gestionar la formación y el desempeño de nuestros empleados es la clave para el éxito de Autolux.

Brindamos oportunidades de crecimiento generando espacios para que los colaboradores aprendan a través de programas de formación y desarrollo. Fomentamos la innovación y superación, apalancados en la generación de conocimiento.

Media de horas de formación por áreas	Horas
Comercial	5,45
Posventa	9,29
Mandos medios y gerenciales	3,67

Media de horas de formación por sexo	Horas
Masculino	3,76
Femenino	5,86

Gestión del desempeño

La gestión de desempeño nos permite alinear los esfuerzos individuales a los focos corporativos y a la planificación del desarrollo. A través de esta metodología nos aseguramos de

que colaboradores/as conozcan sus objetivos, reciban retroalimentación y apoyo de sus supervisores/as y planifiquen su desarrollo a mediano y largo plazo.

Este proceso nos permite alinear los esfuerzos individuales a los focos corporativos y a la planificación del desarrollo. A través de esta metodología nos aseguramos de que colaboradores/as conozcan sus objetivos, reciban retroalimentación y apoyo de sus supervisores/as y planifiquen su desarrollo a mediano y largo plazo.

La metodología consta de diferentes fases: autoevaluación del personal, evaluación del jefe o responsable directo del colaborador, revisión conjunta de ambas evaluaciones y puesta en común, fijación de objetivos, determinación del plan de desarrollo y revisión semestral.

Calidad – Clientes

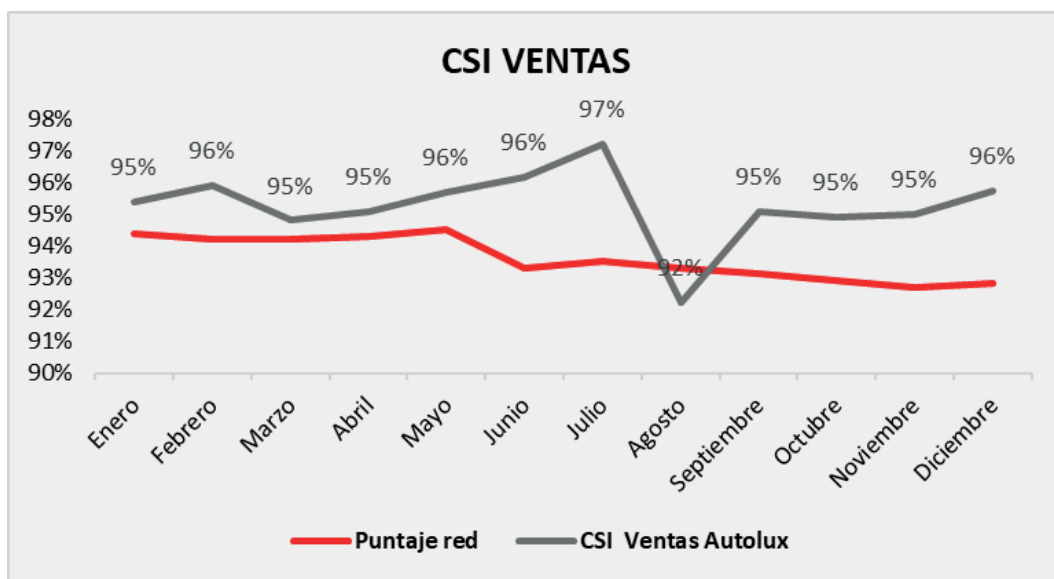
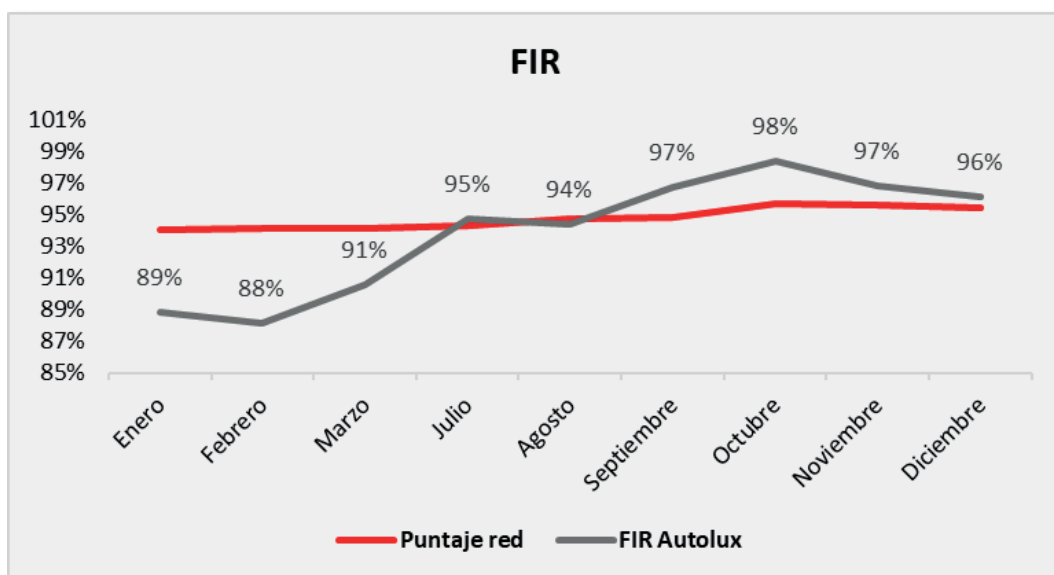
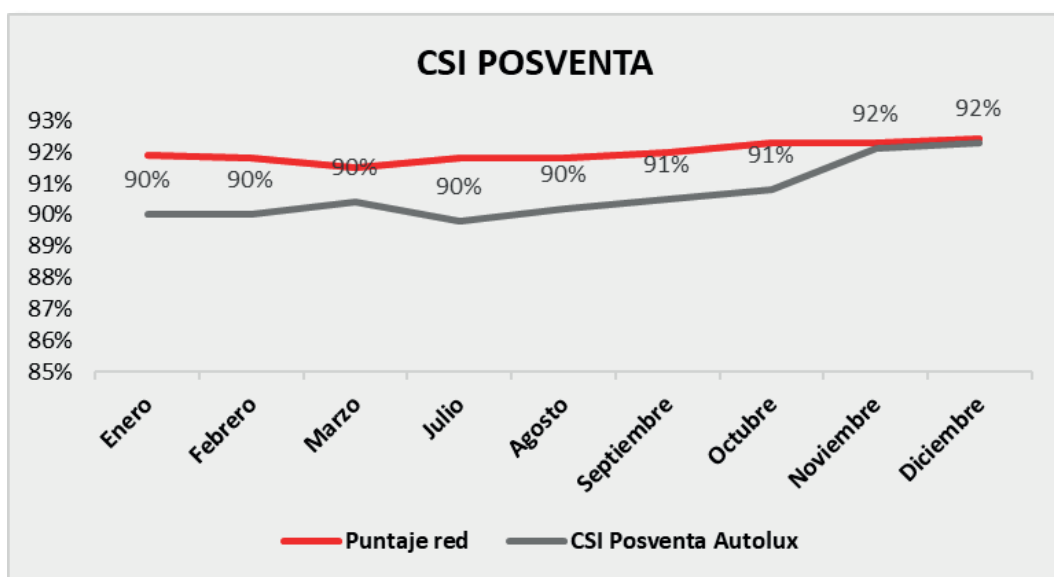
Autolux asume el compromiso de brindar productos y servicios conforme a los lineamientos de nuestro proveedor y de trabajar en la búsqueda permanente de la Excelencia y la Mejora Continua para cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Para ello nos comprometemos a:

- Implementar todos los programas de calidad de procesos requeridos por Toyota Argentina S.A.
- Asignar a los temas de calidad la misma relevancia que a los temas comerciales.
- Concienciar a todos los integrantes de la organización en la importancia de trabajar con una cultura de calidad, involucrándolos en la mejora continua de los procesos, mediante el trabajo en equipo y orientados a la satisfacción tanto del cliente externo como del cliente interno.
- Monitorear permanentemente el cumplimiento de los objetivos de calidad definidos por la Dirección para todas las áreas de la empresa.
- Impulsar la capacitación permanente de todo el personal a fin de contar con recursos humanos aptos para trabajar dentro del Sistema de Gestión de Calidad del concesionario.
- Influir sobre nuestros proveedores y clientes para lograr una cultura de calidad en las operaciones cotidianas y en el cuidado del medio ambiente.

Indicadores de calidad

Como concesionario oficial Toyota tenemos 3 indicadores de calidad que evalúan la satisfacción de nuestros clientes para asegurar que se cumplen las necesidades y se superan las expectativas de nuestros clientes. Estos son CSI de Ventas, CSI y FIR de Posventa. Estos indicadores son evaluados mensualmente por Toyota y desde el concesionario realizamos el seguimiento de los mismos. Los siguientes indicadores corresponden al año 2020.



A su vez desde el concesionario llevamos a cabo encuestas de satisfacción interna (CSI interno de ventas y PSFU para posventa) para evaluar la satisfacción de nuestros clientes y conocer sus opiniones, sugerencias y reclamos de nuestros servicios y productos en la búsqueda permanente de la Excelencia y la Mejora Continua.

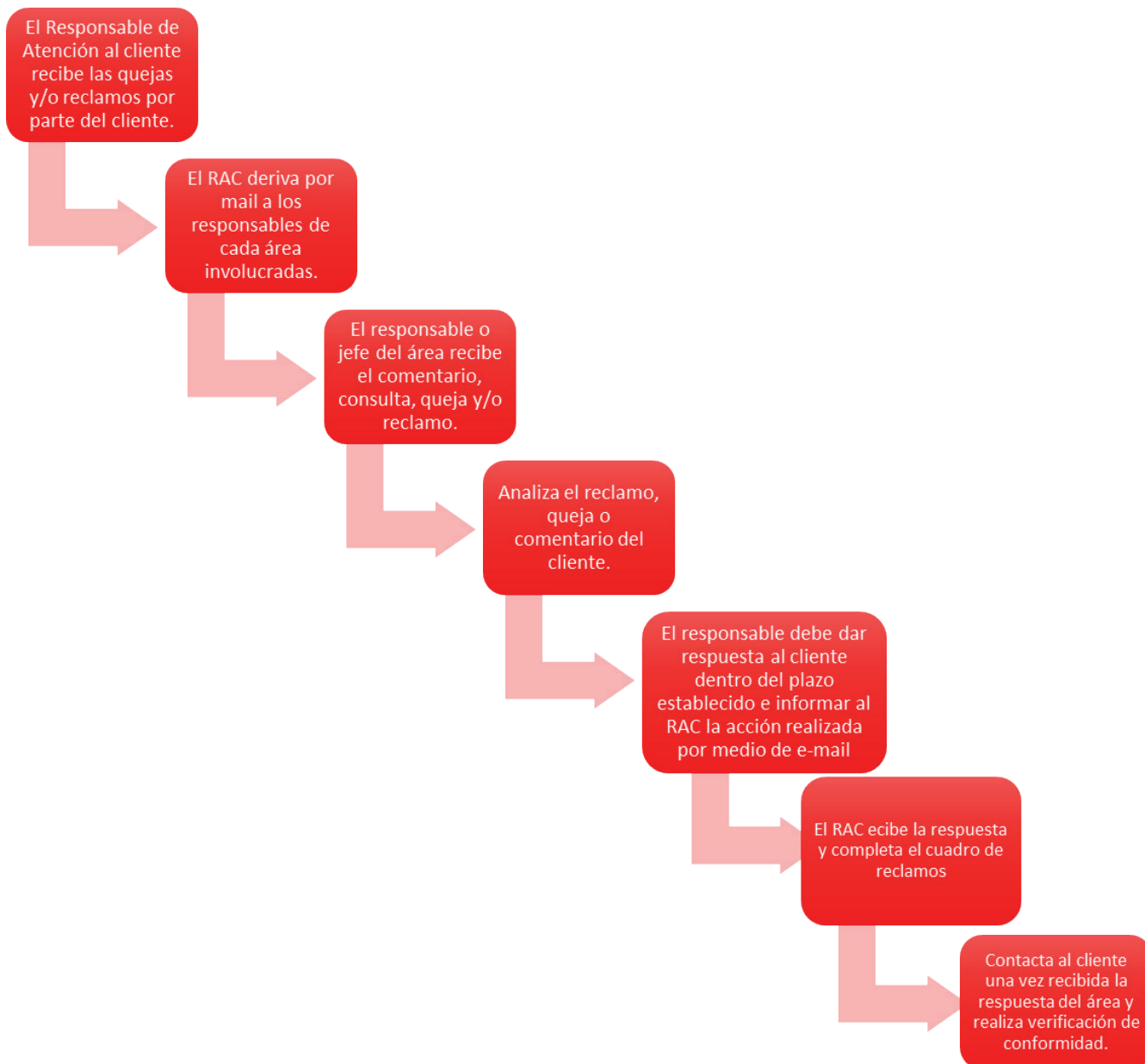
Programas de calidad Toyota

Autolux cuenta con la certificación de los distintos programas de calidad de Toyota, entre ellos el programa FIR (Fix It Right), TSM Kodawari, UCT (Usados Certificados Toyota) y ECT (Estilo Comercial Toyota).



Procedimiento de queja y reclamos

El procedimiento de quejas y reclamos establecer las pautas para la gestión de quejas y/o reclamos de los clientes respecto al servicio brindado. El mismo es aplicable a todos los sectores de Autolux. S.A. desde el momento de recepción de un reclamo y/o comentario por parte del cliente hasta la solución y/o respuesta de la misma.



Programa de RSE

Durante el año 2020 desarrollamos el programa de RSE basándonos en los siguientes objetivos:

- Promover y mantener un alto grado de bienestar físico, mental y social en los trabajadores, durante la pandemia por Covid – 19.
- Prevenir y proteger a los trabajadores de los riesgos para su salud por la exposición a posible infección por el virus.
- Proporcionar a los trabajadores el acceso al desarrollo de habilidades y competencias nuevas adaptadas a las necesidades del nuevo contexto, para expandir sus capacidades y aumentar su empleabilidad, de manera equitativa y no discriminatoria.
- Identificar y prevenir posibles impactos sobre los derechos humanos, producto de decisiones tomadas en el contexto de la pandemia.

Nuestro rol en todo momento fue de prevención, comunicación, acompañamiento, contención, detección de necesidades, motivación, capacitación y seguimiento.



La salud más que nunca pasó a ser nuestra prioridad por lo que desarrollamos 3 proyectos que abarcan las 3 esferas de la salud: **(BIO, PSICO y SOCIAL)**.

PROYECTO BIO

Objetivo: Promover el Bienestar Físico

- Acciones:
- Recomendaciones de nutrición
- Recomendaciones de ejercicios físicos/entrenamientos online
- Recomendaciones de lectura

PROYECTO PSICO

Objetivo: Promover el Bienestar Mental

- Acciones:
- Recomendaciones para bienestar emocional
- Conductas adecuadas para autocuidado y cuidado de los demás

PROYECTO SOCIAL

Objetivo: Promover el Bienestar Social

- Acciones
- Comunicaciones telefónicas de cercanía y detección de necesidades
- Promoción de actividades para el conocimiento y la unión de los equipos de trabajo
- Recomendaciones de actividades en familia y con amigos

Otras acciones desarrolladas en el marco del programa de RSE fueron las relacionadas a la modalidad de Home Office en donde buscamos brindar a nuestros colaboradores el acceso al desarrollo de habilidades y competencias nuevas adaptadas a las necesidades del nuevo contexto. Algunas de estas acciones fueron las siguientes:

- Talleres y capacitaciones virtuales.
- Creación de la escuela de ventas.
- Elaboración de material de lectura.
- Acompañamiento permanente.

Índice de contenidos GRI

Contenidos 102-55

Para una explicación detallada de los contenidos relevantes, vea el índice de Contenidos GRI.

GRI 102 – Contenidos Generales

Contenido	Descripción	Página	Omisión
1. Perfil de la Organización			
102-1	Nombre de la organización	4	-
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7	-
102-3	Ubicación de la sede	4	-
102-4	Ubicación de las operaciones	4	-
102-5	Propiedad y forma jurídica	5	-
102-6	Mercados servidos	7	-
102-7	Tamaño de la organización	5	-
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5, 21	-
2. Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	-
3. Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	4	-
4. Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	5	-
5. Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	6	-
6. Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	8	-
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	8	-
102-47	Lista de los temas materiales	8	-
102-48	Reexpresión de la información	8	-
102-49	Cambios en la elaboración de informes	8	-
102-50	Periodo objeto del informe	8	-
102-51	Fecha del último informe	8	-
102-52	Ciclo de elaboración de informes	8	-
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	32	-
102-55	Índice de contenidos GRI	29	-

GRI 200- Estándares Económicos

Contenido	Descripción	Página	Omisión
GRI 201 - Desempeño económico			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	8	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9	-
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	11	-

GRI 300- Estándares Ambientales

Contenido	Descripción	Página	Omisión
GRI 302 - Energía			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	8	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	15	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15	-
302-1	Consumo energético dentro de la organización	15	-
302-3	Intensidad energética	15	-
GRI 303 - Agua y Efluentes			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	8	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	16	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	16	-
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	16	-
303-3	Extracción de agua	16	-
GRI 305 - Emisiones			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	8	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	18	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	18	-
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	18	-
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	18	-
GRI 306 - Residuos			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	8	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	19	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19	-
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	19	-
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	19	-

GRI 400- Estándares Sociales

Contenido	Descripción	Página	Omisión
GRI 401 - Empleo			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	8	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	21	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	21	-
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	21	-
GRI 404 - Formación y Enseñanza			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	8	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	22	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	22	-
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	22	-

Información y contacto

Contenido GRI 102-53

Cesar Rivarola

Correo electrónico: cesar.rivarola@cenoa.com.ar

Posición: Gerente General

Agradecemos la colaboración de todo el equipo de Autolux S.A que participó activamente en la elaboración de este informe.

Esta publicación fue coordinada y desarrollada por:

- Ing. Cintia Ruiz
- Ing. Tomás Fehleisen

Además, contó con la asistencia de:

AG Sustentable – www-agsustentable.com