

# Reporte de Sustentabilidad 2023



# Índice

## APERTURA

---

Carta del presidente.	Pág 2.
Quiénes somos.	Pág 3.
Ubicación.	Pág 4.
Sobre este reporte.	Pág 5.
Estrategia de sustentabilidad.	Pág 6.

## GOBERNANZA

---

Ética y conducta.	Pág 7.
Anticorrupción.	Pág 8.
Toma de decisiones.	Pág 10.

## NEGOCIO

---

Nuestras actividades.	Pág 11.
Unidades comerciales: Venta y Posventa.	Pág 14 a 21.
Calidad, Clientes y Comunicación.	Pág 22.

## EJE SOCIAL

---

Nuestra gente.	Pág 23.
Diversidad.	Pág 24.
Capacitación y Formación.	Pág 25.
Comunidad.	Pág 26.
Desarrollo ESG en Concesionarios.	Pág 27.

## EJE AMBIENTAL

---

Nuestro compromiso.	Pág 28.
Energía.	Pág 30.
Agua y Efluentes.	Pág 31.
Residuos.	Pág 32.
Mejores Prácticas.	Pág 34.

## TABLA DE CONTENIDOS GRI

---

Pág 35, 36.

# APERTURA

## Carta del Presidente

Es un honor presentarles nuestro tercer Informe de Sustentabilidad, un documento que reafirma nuestro compromiso con la construcción de un futuro más responsable y consciente. En Cerrito Car, entendemos que la sustentabilidad no es solo una obligación, sino un principio que guía nuestras acciones diarias.

En el último año, hemos trabajado intensamente para reducir nuestro impacto ambiental, logrando disminuir nuestra huella de carbono en un 15% gracias a inversiones en energía renovable y mejoras en nuestros procesos. También hemos dado un paso importante hacia la economía circular, implementando medidas que nos permitan gestionar los residuos de manera más eficiente y sostenible.

En el plano social, seguimos fortaleciendo nuestra relación con la comunidad, con iniciativas que beneficiaron a cientos de personas. Internamente, promovemos un entorno laboral más inclusivo y capacitamos a nuestros colaboradores para acompañar su desarrollo profesional y personal.

Miramos al futuro con el convencimiento de que la innovación y el trabajo conjunto son esenciales para enfrentar los desafíos ambientales y sociales de nuestro tiempo. Este informe es una invitación a todos nuestros aliados: clientes, colaboradores y proveedores, para continuar trabajando en equipo y construir un futuro mejor.



**Rubén Nairberg,  
Presidente.**



## Quiénes somos

---

Cerrito Car S.A. es una empresa privada y abrió sus puertas al mercado de la venta de automóviles en el año 1969, siendo concesionario oficial Toyota desde hace más de 25 años.


Contamos con una amplia experiencia en la comercialización de automóviles, prestación de servicios y comercialización de repuestos y accesorios.

Nuestro continuo crecimiento se debe al esfuerzo individual, el trabajo en equipo y al acompañamiento de Toyota Argentina a lo largo de los años.

Promovemos una filosofía de trabajo basada en tres pilares fundamentales: el respeto por la gente, el cuidado del medio ambiente y la mejora continua, generando permanentemente ideas (Kaizen).

## Nuestra Misión

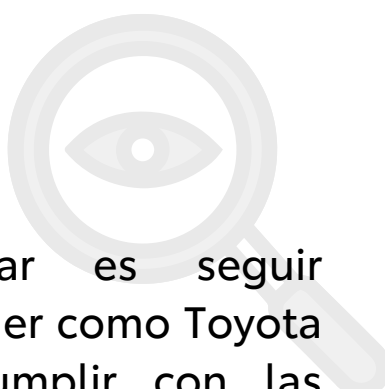
---



La Misión de Cerrito Car es la de comercializar vehículos de la más alta calidad y ofrecer soluciones dinámicas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en las áreas de venta de vehículos, servicio, repuestos y asesoramiento.

## Nuestra Visión

---

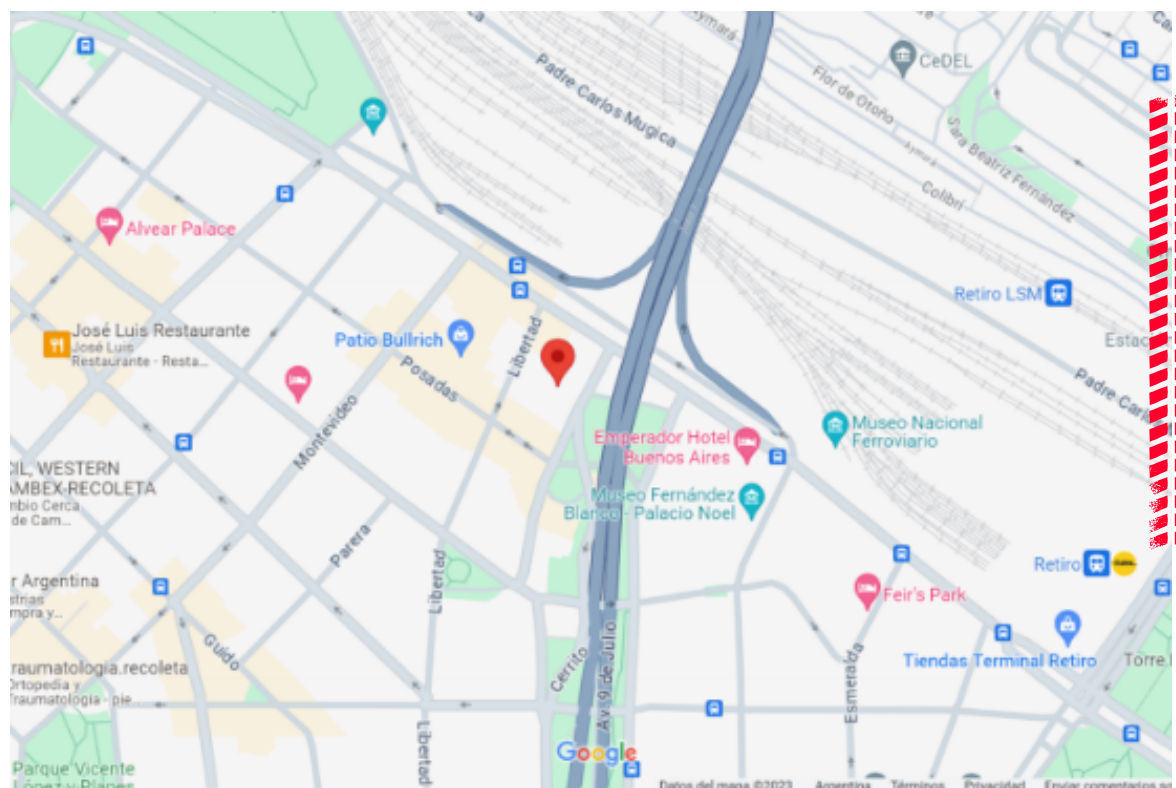


La Visión de Cerrito Car es seguir representando a una marca líder como Toyota en el mercado y poder cumplir con las expectativas de cada cliente en todas nuestras áreas, adoptando un enfoque sustentable que asegure la continuidad del negocio.



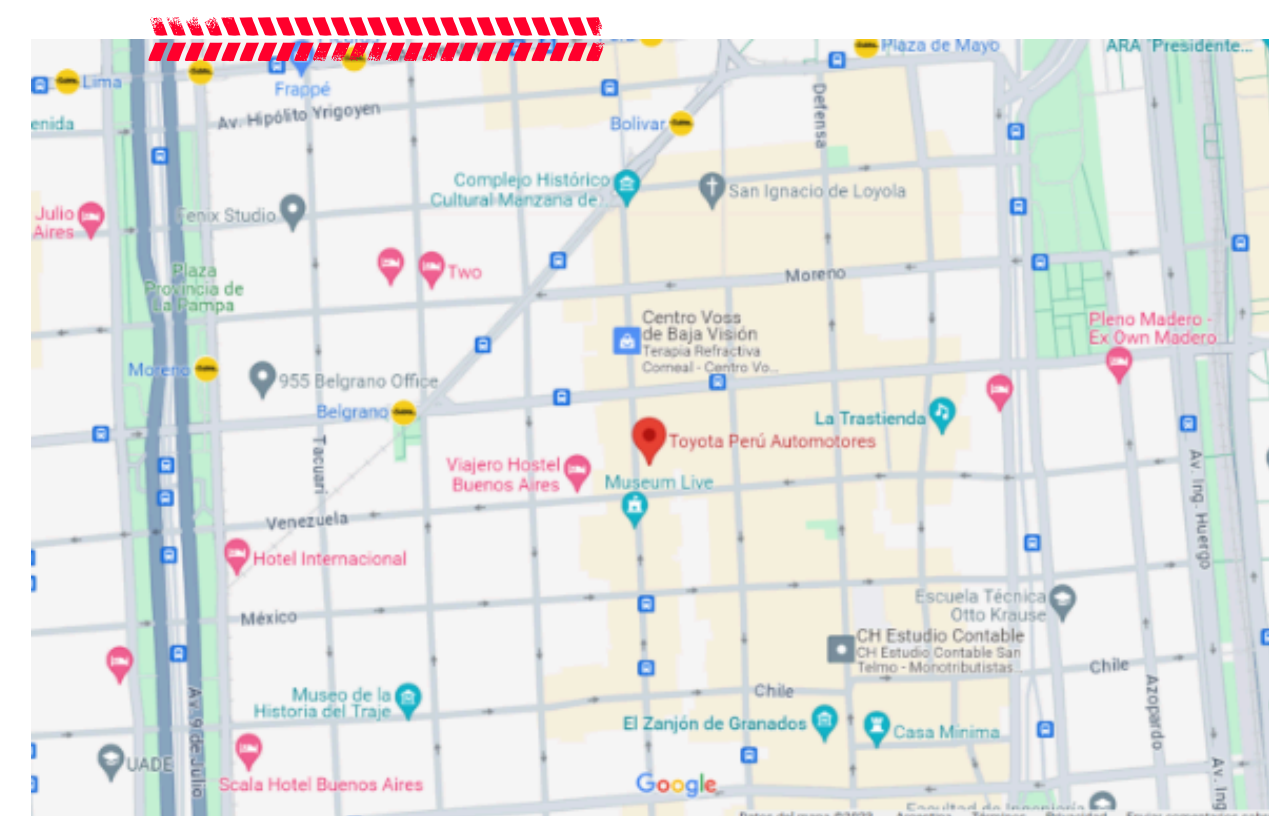


## Ubicación de nuestras sedes



### Cerrito Car

Casa Central: Cerrito 1568, Recoleta, CABA.



### Perú Automotores

Sucursal Perú 470, San Telmo, CABA.





## Sobre este reporte

---

Este es nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad y se ha elaborado en referencia a los **Estándares GRI**, incorporando indicadores propios que reflejan los temas materiales reportados.

Tiene una frecuencia anual y abarca el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

La presente es la tercera edición y es publicada en noviembre de 2024.

Ante cualquier consulta o sugerencia, los invitamos a hacernos llegar sus comentarios sobre el presente reporte a [ventasonline@cerritocar.com.ar](mailto:ventasonline@cerritocar.com.ar)

Este documento se presenta en formato digital en nuestra web [www.cerritocar.com.ar](http://www.cerritocar.com.ar)





## Estrategia de sustentabilidad



### Nuestro compromiso

Con el acompañamiento de TASA (Toyota Argentina S.A.) y de un consultor externo, logramos definir un Plan de Trabajo para desarrollar en 2023/2024, con el fin de establecer objetivos de crecimiento y formalización de diferentes aspectos de responsabilidad Social y Sustentabilidad.

Dentro del concesionario tenemos un referente de Sustentabilidad que constantemente está en contacto tanto con TASA como con los demás líderes de sustentabilidad de la red de concesionarios. Esto hace que se puedan compartir experiencias, casos y mejores prácticas para seguir creciendo.

### Grupos de interés

Nuestro ejercicio de identificación de grupos de interés se realizó por primera vez en 2022 para la creación del primer reporte del concesionario y los lineamientos de Toyota Argentina. Este año, ya con la base de estos dos años, pudimos enfocar estratégicamente este análisis e identificamos los siguientes GI:

- Nuestra Gente.
- Clientes.
- Proveedores.
- Comunidad.
- Gobierno local.

### Temas materiales

Para este reporte, trabajamos con la materialidad analizada por TASA para toda la red de concesionarios y sumamos el enfoque de la doble materialidad que propone GRI, teniendo en cuenta no solo el enfoque de adentro hacia afuera del concesionario, sino también desde afuera hacia adentro.

De ese análisis, se desprendieron los siguientes 9 temas priorizados:

1. Actividades de la organización.
2. Ética y conducta.
3. Empleo.
4. Cumplimiento ambiental.
5. Energía.
6. Agua y efluentes.
7. Residuos.
8. Clientes.
9. Diversidad e igualdad de oportunidades.

# GOBERNANZA

## Ética y conducta

Nuestra empresa se esfuerza continuamente en respetar los lineamientos de ética y conducta, no sólo con nuestros colaboradores sino también con todos nuestros grupos de Interés.

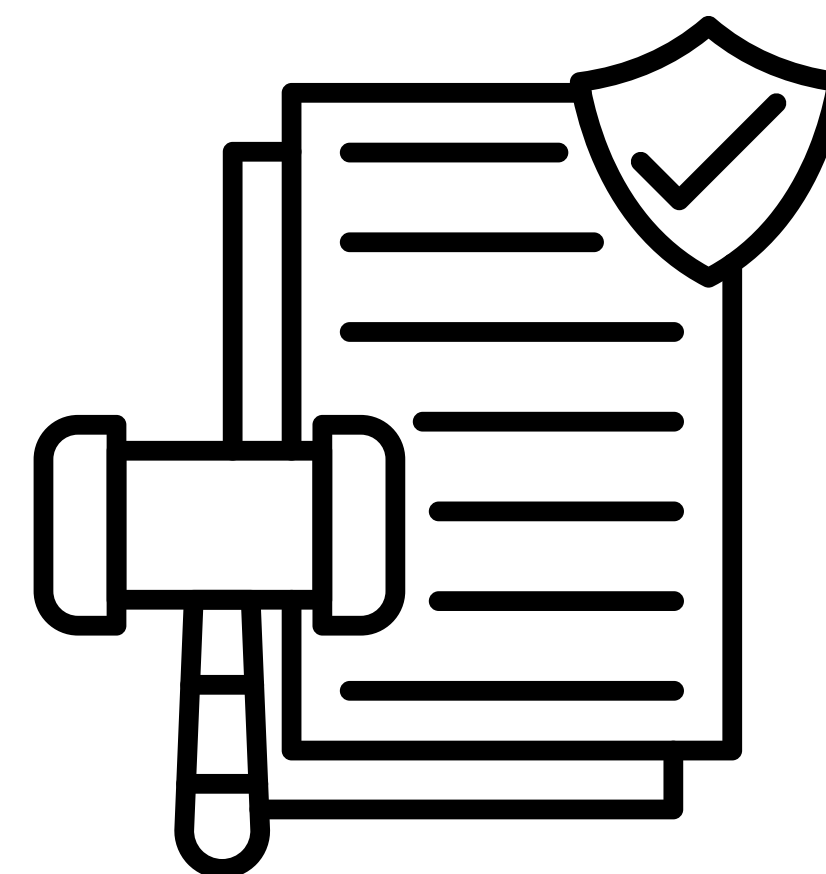
Manteniendo relaciones comerciales transparentes ante los gobiernos y entes de control. Priorizamos el bienestar de nuestros equipos de trabajo a través de reuniones constantes, como así también la encuesta de clima interno realizadas anualmente desde Toyota.

Desde nuestra área de publicidad y marketing, promovemos comunicaciones genuinas y transparentes, para la concreción de operaciones justas, para las distintas unidades de negocio: venta convencional, ventas a empresas, planes de ahorro, kinto, usados y posventa: servicios, repuestos y accesorios.

Todos lineamientos de conducta de todos los integrantes que forman parte de Cerrito Car son supervisados por las distintas Gerencias de Área, compartiendo en todo momento información y capacitaciones de inducción y formación.

Rechazamos cualquier tipo de trabajo forzado y trabajo infantil, ya sea en nuestros concesionarios o en nuestra cadena de valor.

Nuestro equipo de contadores, escribanos, abogados y gerentes estamos trabajando en el desarrollo de nuestras políticas ABAC y código de ética para implementar en 2024.







## Lineamientos Anticorrupción (PLAFT/UIF)

---

La corrupción afecta gravemente la integridad de cualquier organización y puede traer serios problemas legales, como multas, sanciones o hasta juicios.

Además, genera impactos negativos en la sociedad, como la desigualdad, el debilitamiento de las instituciones y daños al medioambiente.

También perjudica la competencia justa entre empresas y frena el desarrollo económico. Por eso, es clave mantener prácticas transparentes y éticas que fortalezcan la confianza en nuestra empresa y nos permitan crecer de manera responsable.

Por esto, decidimos trabajar responsablemente y comprometidos teniendo en cuenta:

- Evitar caer en riesgos de corrupción en cualquiera de nuestras áreas de trabajo.
- Capacitar a nuestros colaboradores
- Informar a nuestros clientes de los requisitos y/o cumplimientos legales.
- Informar a las autoridades locales si hubiese violaciones de la ley





## Cumplimiento legal

---

### Sistema PLAFT / Ley 25246 reguladora de lavado de activos.

Estamos comprometidos con la prevención y, para ello, colaboramos activamente con los requerimientos de Toyota Argentina, las autoridades nacionales y con los organismos internacionales competentes y reconocidos. Entendemos la importancia de implementar un sistema de prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (PLAFT).

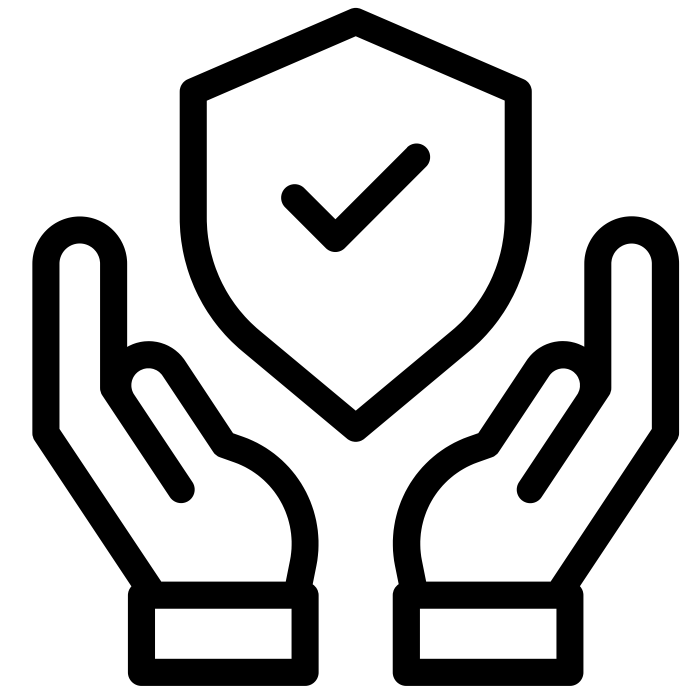
Algunos de los principales lineamientos anuales son:

- Capacitación anual de modalidad virtual brindada por el equipo de legales
- de TASA, sobre las últimas novedades sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- También, mediante e-learning, en la plataforma del Instituto Toyota, están a disposición los módulos de capacitación en la temática para nuevos ingresos.

- Como parte del cumplimiento normativo y del compromiso adoptado el sector de PLAFT - Legales de Toyota Argentina, se implementaron las adecuaciones necesarias para cumplir con la nueva normativa acerca de Personas Expuestas Políticamente (PEP´s).

Desde el Concesionario, como sujetos obligados, tenemos la responsabilidad de informar a todos nuestros clientes que realizan una transacción comercial:

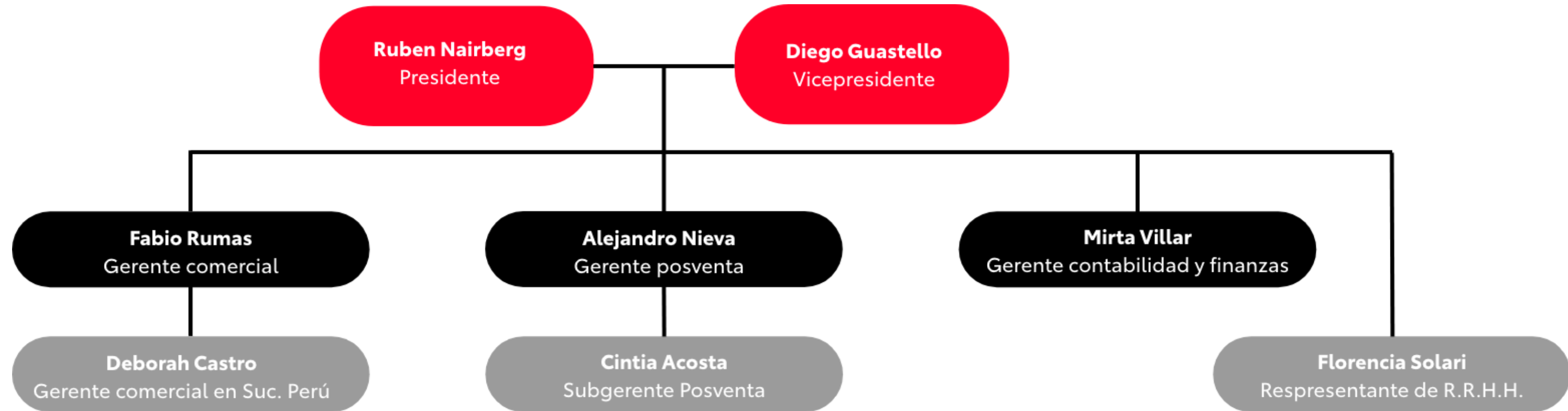
- Origen de fondos de la venta: para detectar cualquier acción sospechosa sobre los fondos de compra de vehículos.
- Reportar a todos los clientes a través de un legajo. Cada legajo es visado por el equipo contable, que evalúa si compra en forma lícita o no, y lo deja firmado.





## Toma de decisiones

---



# NEGOCIO

## Nuestras actividades

Nuestras actividades se realizan de acuerdo con el Plan de Negocios anual exigido por TASA, marcando objetivos mensuales y por área; a su vez, realizamos nuestro propio seguimiento de avance, marcando metas propias con objetivos medibles e indicadores de seguimiento.

Los equipos comerciales de Venta Convencional y Toyota Plan, trabajan semanalmente el logro de los objetivos mensuales. Desde el área de Posventa, también se trabajan con objetivos mensuales llevados adelante por el área de gerencia y calidad, en conjunto con servicios, taller y repuestos.

### Desafíos 2023

El año 2023 presentó importantes desafíos productivos, desde restricciones del sistema SIRA hasta problemas de importación, lo que impidió alcanzar los objetivos globales establecidos. A pesar de esto, la estrategia de Toyota Plan de Ahorro logró superar las expectativas gracias a la asignación de un mayor número de unidades.

En el desglose de resultados, el cumplimiento en CKD fue positivo con SW4, pero no se logró lo mismo con Hilux, especialmente en su versión DX (utilitaria), debido a la falta de unidades. En el segmento de CBU, Etios completó su ciclo de fabricación, mientras que Corolla y Corolla Cross enfrentaron demoras tanto en la producción como en el ingreso por SIRA.

Por su parte, Yaris fue el modelo más afectado por factores externos, muchos fuera del control del concesionario e incluso relacionados con políticas gubernamentales a través de TASA.

A nivel general, no alcanzamos los resultados anuales esperados para la red. Sin embargo, a pesar de estas dificultades, fue un año con resultados legítimos y una buena rentabilidad en todas las unidades de negocio. El promedio general de los indicadores cerró por debajo del 94% del objetivo dispuesto por Toyota, con un desempeño variado entre los diferentes ítems evaluados.



## Principales aspectos 2023

---

**Instalaciones:** Las obras de mejora en la sucursal Salón Perú permitieron acercarse al objetivo planteado, aunque hubo áreas que no lograron cumplir las metas previstas.

**Atención del vendedor:** Este indicador alcanzó un buen desempeño, con un 94% de cumplimiento.

**Administración:** Quedó apenas por debajo del objetivo, con un desfasaje de solo 1,5%.

**Entrega / Fecha prometida:** Este aspecto se vio muy afectado por los problemas de producción y las restricciones del sistema SIRA para vehículos, que generaron retrasos significativos en las entregas, de entre 60 y 90 días, impactando directamente en la experiencia del cliente.

**Entrega 0 km:** Este indicador estuvo en línea con los objetivos de la red y la tasa anual de 2023.

**Índice de satisfacción:** Tanto la satisfacción de los clientes con el concesionario como con Toyota alcanzaron valores muy positivos, cumpliendo con los objetivos definidos por la terminal.





## Objetivos 2024

---

**Volumen:** La meta principal es mantener el volumen logrado en 2023, considerando las proyecciones de la terminal, que indican una marcada baja en el primer semestre de 2024 y un leve repunte en el segundo semestre. Para lograrlo, se buscará cumplir los objetivos mes a mes, enfrentando las posibles dificultades económicas y sociales que puedan surgir en Argentina y en nuestra zona de influencia, C.A.B.A., donde el impacto podría ser menor que en otras regiones del país.

**Cancelaciones:** Un objetivo clave será evitar cancelaciones de unidades por falta de pago, aspecto fundamental dentro del Value Chain de Toyota y el nuevo programa de medición unificado del concesionario, DEP.

**Metas de desempeño:** Se aspira a superar el objetivo de red, planteado en 94%, mientras que en Cerrito Car S.A. la meta está fijada en un ambicioso 95%.

**Mejoras en instalaciones:** Desde marzo de 2024, la remodelada sucursal de Calle Perú 470 ofrecerá una experiencia más cómoda, con nuevas instalaciones que incluyen mobiliario moderno, sanitarios renovados, un salón de exhibición actualizado, y un espacio dedicado para las entregas. Estas mejoras apuntan a optimizar la atención al cliente y reforzar el compromiso con la calidad de servicio.

20  
24



## Unidades Comerciales

La experiencia de compra se potencia con una amplia gama de servicios pensados para hacer más fácil y placentera la adquisición de un vehículo Toyota. Desde pruebas de manejo adaptadas a las necesidades del cliente hasta asesoramiento financiero personalizado, la empresa se enfoca en ofrecer una atención integral que garantice confianza y satisfacción en cada etapa del proceso.

### E-Toyota

A través de E-Toyota, los usuarios web podrán encontrar todos los modelos disponibles, filtrar por intereses y cotizar con precios actualizados.

En <https://e.toyota.com.ar/> se pueden encontrar todos los modelos y sus características, como así también los diferentes modos de financiación.

**En 2023, Cerrito Car logró un target de más del 2% del total de los boletos, obteniendo como resultado un 6,10% sobre el total de la red que era de 2%.**

Filtros

Precio sugerido al público ^

\$ 12.661.000 \$ 57.018.000

Carrocería ^

Auto  
 Pick-Up  
 SUV  
 Comercial

Otros filtros ^

Híbridos  
 Deportivos

Reiniciar filtros

21 vehículos

Ordenar por: Precio más bajo ▾

**Autos**

<b>Yaris Hatchback</b>	<b>Yaris Sedán</b>	<b>Corolla</b>	<b>Corolla Hybrid</b>
Precio desde <b>\$12.661.000</b>	Precio desde <b>\$14.258.000</b>	Precio desde <b>\$14.662.000</b>	Precio desde <b>\$24.955.000</b>



## Ventas Convencional

Las principales apreciaciones de esta unidad destacan que, gracias al trabajo en equipo, logramos cerrar un muy buen año a pesar de las numerosas dificultades, como las restricciones del sistema SIRA y los retrasos en la importación de vehículos.

En cuanto a los productos, tanto Hilux como SW4 incorporaron mejoras significativas, como el aumento en el ancho de las trochas, siendo Hilux el modelo más destacado en este aspecto. Por su parte, Corolla presentó sutiles renovaciones en diseño frontal, interior y equipamiento.

Etios, en su etapa final de comercialización, mostró un desempeño sobresaliente, consolidándose como un producto de entrada exitoso en la historia de Toyota.

Sin embargo, modelos como Corolla, Corolla Cross y Yaris enfrentaron serias dificultades para ingresar al país, con retrasos que oscilaron entre 60 y 90 días, lo que impactó en la disponibilidad para los clientes. A pesar de estos desafíos, los resultados obtenidos reflejan un desempeño sólido en un contexto complejo.

Modelo	Unidades vendidas
<b>HILUX</b>	147
<b>SW4</b>	99
<b>COROLLA</b>	107
<b>COROLLA CROSS</b>	130
<b>ETIOS</b>	242
<b>YARIS</b>	149
<b>HIACE</b>	9





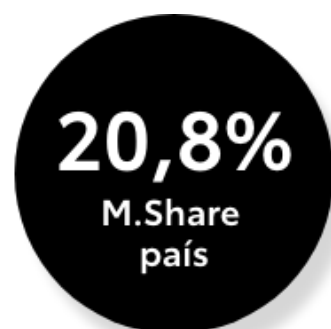
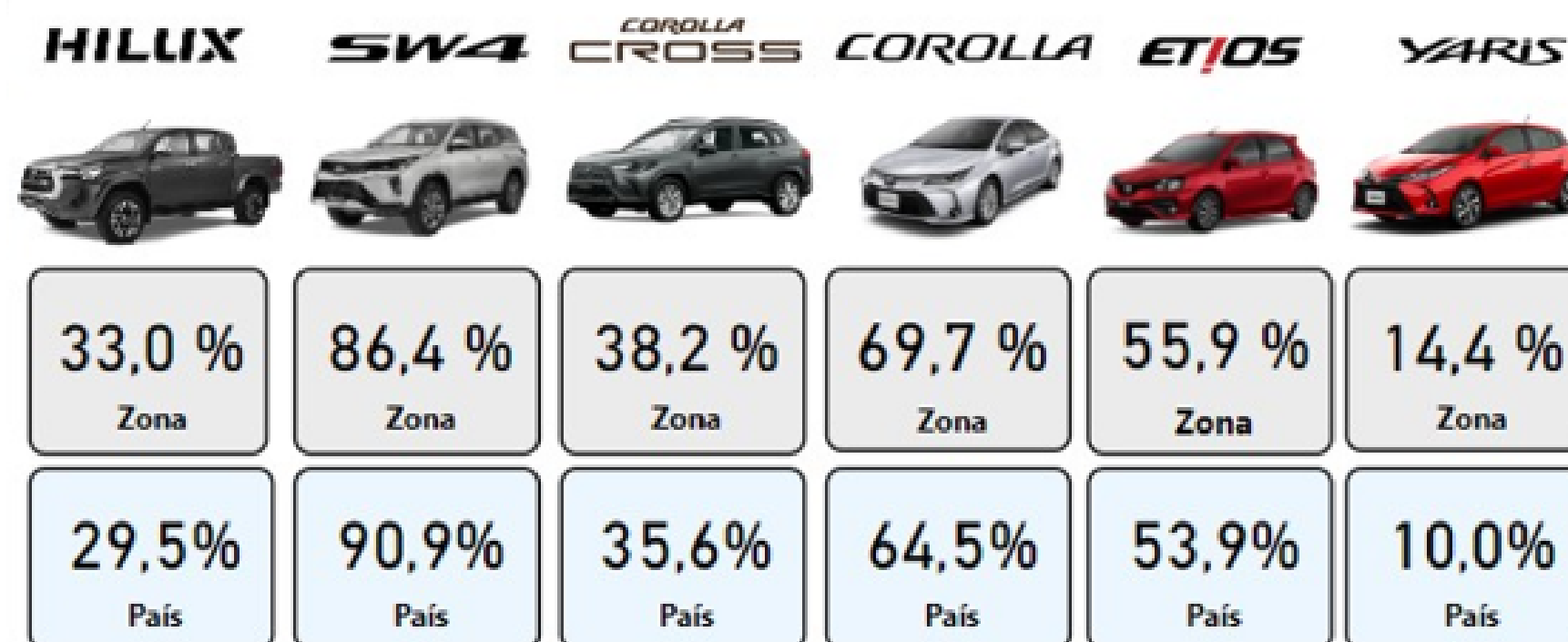


## MarketShare

El Market Share de la zona de influencia CABA compartido con el resto de los dealers de la zona arrojó un 23,9%, siendo que país fue de 20,8%, superando ampliamente CABA a nivel país.

Vemos muy buenos resultados en Hilux, Corolla Cross, Corolla, Etios y Yaris, superando al % de referencia.

CABA ha mantenido mes a mes la participación de SHARE respecto a país.





## Toyota Plan de Ahorro

Alineados con los logros alcanzados por TASA y TPA a nivel nacional, como superar el récord de 44,000 suscripciones anuales, lograr 19,500 entregas y reducir la histórica caída de operaciones, en **Cerrito Car S.A.** logramos **superar ampliamente** nuestros objetivos, manteniéndonos a la par de la red en todo el país.

Nuestro objetivo de suscripciones, fijado en 300, fue superado con un total de 481, mientras que alcanzamos **147 entregas**, y nuestra tasa de caída se mantuvo **por debajo del promedio nacional**.

Estamos muy satisfechos con los resultados obtenidos, fruto del trabajo en equipo y de objetivos trazados y cumplidos de manera sobresaliente. Este desempeño refuerza nuestro compromiso de continuar brindando un servicio de excelencia.

## TOYOTA | P | L | A | N |

Modelo	Suscripciones
<b>HILUX</b>	25
<b>SW4</b>	1
<b>COROLLA</b>	15
<b>COROLLA CROSS</b>	36
<b>ETIOS</b>	60
<b>YARIS</b>	36





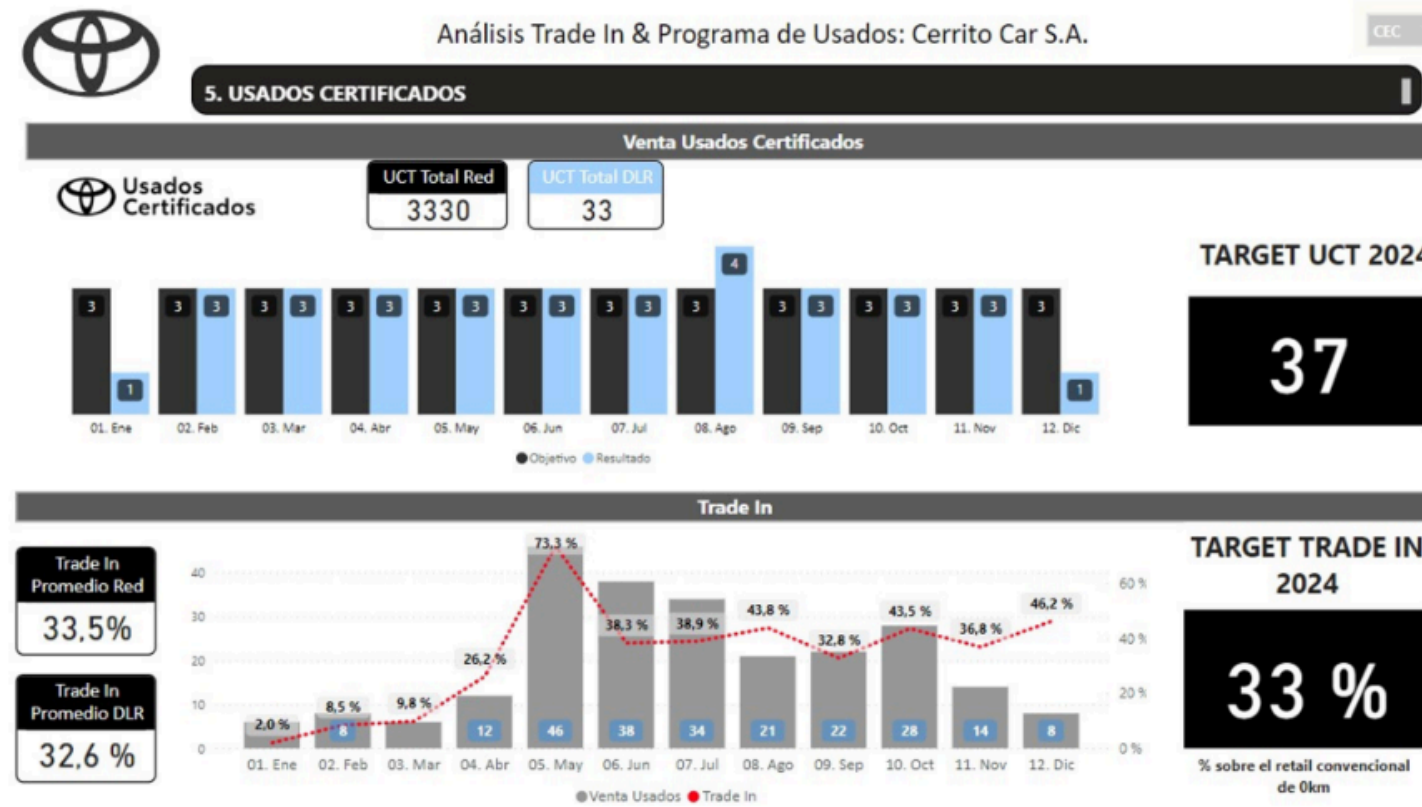
## Usados certificados

Al analizar nuestra unidad de negocio de usados, incluyendo Usados Certificados Toyota (UCT) y trade-in, alcanzamos un total de 37 unidades certificadas durante el año 2023.

De cara al 2024, nuestro objetivo es superar este desempeño y continuar creciendo en este importante segmento. En lo que respecta al trade-in —es decir, el ofrecimiento de vehículos usados como parte de pago—, logramos un desempeño muy alineado con el promedio de la red, alcanzando un 32,6%, frente al 33% registrado a nivel general.

Estos resultados refuerzan nuestro compromiso de seguir consolidando esta unidad como un pilar clave dentro de nuestras operaciones.

# Usados Certificados



TOYOTA



## Posventa

---

En Cerrito Car, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia en el servicio posventa Toyota, brindando soporte técnico especializado y utilizando repuestos genuinos de fábrica que garantizan la máxima calidad y durabilidad.

Para mejorar la experiencia de nuestros clientes y optimizar su tiempo, hemos implementado el **Servicio Express**, una alternativa eficiente que reduce significativamente los tiempos de espera. Durante el servicio, ofrecemos un ambiente cómodo y una atención personalizada, asegurando que cada cliente se sienta valorado.

Además, estas acciones están alineadas con nuestra visión de sostenibilidad y mejora continua, reflejando nuestro propósito de superar las expectativas y consolidarnos como referentes en la atención posventa.



	Cerrito	Perú	TOTAL
Total servicios realizados	70	60	86%
Cantidad de bahías de trabajo	3	4	7
Cantidad de técnicos	4	3	8



## Club Toyota

Club Toyota es la membresía que ofrece beneficios exclusivos para quienes forman parte del mundo Toyota. A través de esta iniciativa, nuestros clientes y usuarios disfrutan de experiencias únicas simplemente por ser parte de la comunidad y vivir su pasión por la marca.

La suscripción no tiene costo porque su principal objetivo es que los clientes de la marca puedan disfrutar aún más de ser parte de Toyota.

**Tenes un Toyota, sos parte.**

*Nuestra forma de pensar pone el foco en a quién queremos hacer feliz y cómo hacerlo, esta es la guía que nos ayuda a tomar la decisión correcta.*

- Akio Toyoda

En línea con el esfuerzo conjunto de TASA, Club Toyota y la Red de Concesionarios, en Cerrito Car organizamos tres eventos destacados durante el año:

- Celebración del aniversario del Club Toyota, realizada en la planta de
- Toyota, un lugar emblemático para la marca.
- Actividad off-road en Arawak, diseñada para que nuestros clientes vivieran la emoción y el rendimiento de sus vehículos en terrenos desafiantes.
- Cena de camaradería en Michelangelo (San Telmo), donde compartimos momentos especiales con nuestros clientes asociados al Club, reconociendo su fidelidad y agradeciéndoles por ser parte de nuestra familia.

Estos eventos reflejan nuestro compromiso de brindar cercanía, experiencias memorables y reconocimiento a quienes confían en nosotros como su concesionario Toyota.

Experiencia Off ROAD



Visita a la planta en Zarate





## KINTO

---

Ofrecemos el servicio de alquiler de vehículos Kinto, que abarca todo el line-up de Toyota, proporcionando a nuestros clientes soluciones de movilidad integrales e inteligentes.

Con **Kinto Share**, los usuarios particulares pueden alquilar un Toyota por el tiempo que necesiten, adaptándose a sus necesidades específicas de transporte.

Por otro lado, **Kinto One** está diseñado para empresas, permitiéndoles acceder a flotas personalizadas con beneficios exclusivos que optimizan la gestión y costos de su movilidad corporativa. Este servicio refuerza nuestro compromiso de brindar alternativas flexibles y modernas para una movilidad eficiente y accesible.

## KINTO SHARE

*El origen de KINTO se remonta a la palabra **Kinto-un** –en japonés, ‘nube voladora’–, un servicio que aparece rápidamente y que, independientemente de dónde estés o la hora que sea, te lleva a donde quieras ir.*

Resultados 2023:

38158 horas de alquiler.

Unidades disponibles para alquilar:

**YARIS**      **ETIOS**

**SW4**      **COROLLA**

**COROLLA  
CROSS**      **HILUX**



## Calidad, clientes y comunicación

En el área de calidad de Cerrito Car, nos comprometemos con la satisfacción de nuestros clientes a través de encuestas y programas de atención, como los establecidos por TASA.

Medimos constantemente los índices de satisfacción tanto en **ventas** como en **posventa**, utilizando herramientas como **SSI** (ventas), **CSI** y **FIR** (posventa), que cuentan con objetivos y procesos predefinidos. Estos mecanismos de monitoreo permiten evaluar la satisfacción del cliente y compararla con el resto de la red de concesionarios. Las encuestas se aplican en momentos clave: al momento de compra del vehículo, durante la entrega y cuando el cliente utiliza nuestros servicios de posventa.

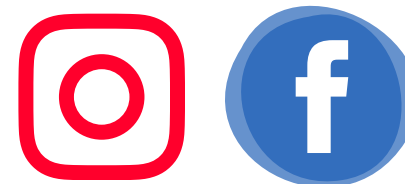
Además, hemos habilitado un canal de comunicación a través de nuestra página web, donde los clientes pueden expresar reclamos y sugerencias, protegiendo así los derechos de los consumidores.

Nuestras instalaciones y el equipo de trabajo están capacitados para garantizar los más altos estándares de atención, brindando siempre una experiencia positiva a quienes visitan nuestros concesionarios.

También nos mantenemos en contacto constante con nuestros clientes y seguidores a través de nuestras redes sociales, donde compartimos novedades y eventos de la marca:

Facebook e Instagram: **@toyotacerritocar**

Este enfoque integral refuerza nuestro compromiso de ofrecer un servicio de calidad y estar siempre cerca de nuestros clientes.



# EJE SOCIAL

## Nuestra gente

Desde el área de **Recursos Humanos** de Cerrito Car, gestionamos nuestras operaciones con un enfoque centrado en la buena relación entre los equipos de trabajo, asegurándonos no solo de cumplir con las normativas vigentes, sino también de fomentar un ambiente laboral positivo y saludable.

Cumplimos con todos los parámetros legales y nos mantenemos en constante asesoramiento para asegurar que la relación entre la empresa y sus colaboradores sea siempre favorable. Esto incluye cumplir con las comunicaciones requeridas y respetar los plazos establecidos por la ley, así como el **Convenio Colectivo de Trabajo (CCT)**.

Desde **julio de 2023**, contamos con un nuevo rol clave dentro del área: el **Responsable de RRHH**, quien juega un papel fundamental en la gestión y coordinación de nuestras políticas laborales, promoviendo el bienestar y el desarrollo continuo de nuestros colaboradores.

Este enfoque integral refleja nuestro compromiso de ser un empleador responsable y de construir relaciones laborales basadas en el respeto y la colaboración.

Detalles	Información 2022	Información 2023
Total empleados	67	70
Ventas	12	12
Posventa	38	39
Administración	8	10
Otros	9	9

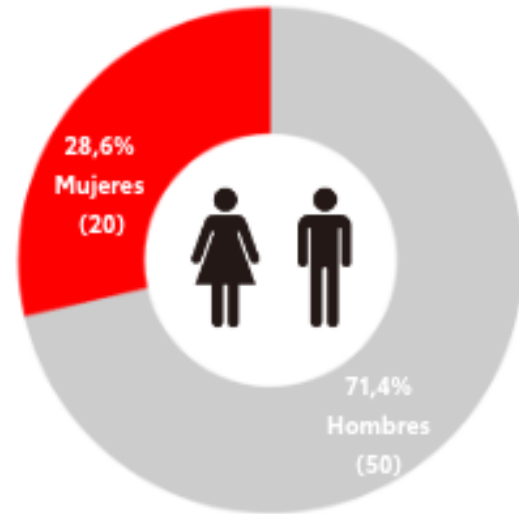




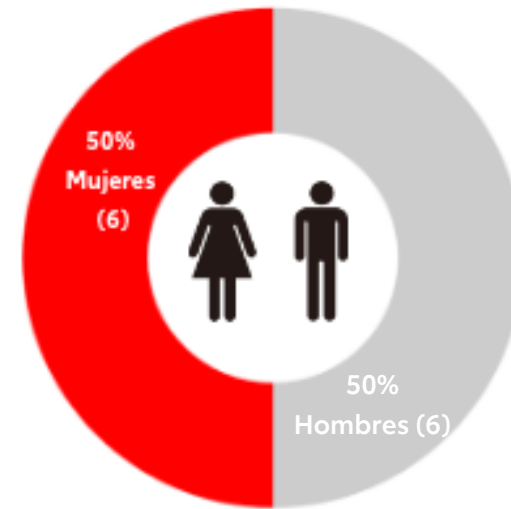
## Diversidad

---

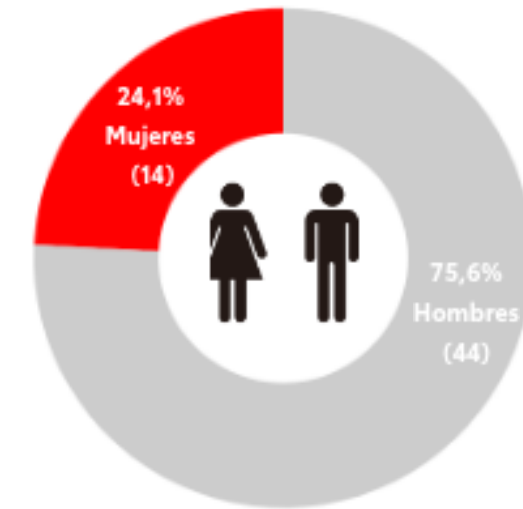
**Total empleados: 70**



**Dirección, gerencia y jefes: 12**



**Analistas/técnicos y operativos: 58**





## Capacitaciones y formación

---

Con el objetivo de fomentar el crecimiento y la profesionalización de nuestros empleados, implementamos un **Plan de Capacitaciones anual**, diseñado y gestionado por **TASA**. Este plan abarca a los equipos de **venta y posventa** en ambas sucursales, asegurando que nuestros colaboradores cuenten con las herramientas y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de alta calidad y mantenerse actualizados en las mejores prácticas del sector.

Este compromiso con la formación continua refuerza nuestra misión de proporcionar un entorno de trabajo que favorezca el desarrollo profesional y el fortalecimiento de nuestro equipo.

### Resultados:

**Venta Convencional:** Todos los vendedores del sector de ventas convencional, cuentan con un plan de capacitación al 100% en Nivel III.

**Administración:** El equipo de administración cuenta con un plan de capacitación al 80% en Nivel III.

**Plan de Ahorro:** El equipo de administración cuenta con un plan de capacitación al 80% en Nivel III.

### **Posventa:**

- 2 técnicos Master en Diagnóstico (1 por sucursal).
- Todos los asesores de Citas cuentan con nivel 1 completo.
- Asesores de Repuestos cuentan con nivel 1 y 2 completo.
- Asesores de Servicio cuentan con nivel 1 completo.



**Todo nuestro Staff cuenta con el 80% de la capacitación completa**



## Comunidad

---

Durante 2023, fortalecimos nuestras alianzas de trabajo en torno a la Educación y la Empleabilidad de la mano de Plan META de Toyota y las practicas Profesionalizantes en el área de posventa del concesionario.

### Plan META

El Programa META -Mejora en la Educación Técnica Automotriz- es una iniciativa de Toyota, que consiste en formar alumnos para que realicen prácticas profesionalizantes en el área de Posventa.

Durante 2023, trabajamos en alianza con la Escuela Técnica N°32, diseñando un Plan para impulsar el desarrollo de jóvenes talentos y futuros profesionales en el rubro. De 9 alumnos interesados, seleccionamos y recibimos a 2 pasantes, quienes se incorporaron al equipo en agosto y completaron su experiencia en diciembre.

Para el desarrollo de las prácticas, nos ajustamos a la propuesta de Plan META, guiando a los alumnos en el desarrollo de 4 roles: asesor de servicios, asesor de repuestos, técnico exprés y técnico generalista.

Al finalizar el período, los alumnos recibieron una evaluación por parte de los tutores que tuvieron en cada rol, para dar cierre a la práctica.

**Nuestro principal objetivo es brindarles a los estudiantes de mecánica automotriz de las escuelas técnicas de la zona de influencia del concesionario, la posibilidad de que realicen una práctica profesionalizante y vivan la experiencia de lo que es el trabajo en el mundo Toyota.**

**Por otro lado, es una excelente herramienta para formar futuros profesionales y/o posibles integrantes del área de posventa del concesionario.**



\*visita previa de referentes de la Escuela Técnica N°32 D.E. 14 "Gral. José de San Martín "



## Desarrollo ESG en Concesionarios

Desde el **Programa de Desarrollo de Sustentabilidad para Concesionarios**, TASA nos ha acompañado en la implementación y seguimiento de nuestro **Plan de Trabajo** anual, ayudándonos a establecer objetivos y ejes de trabajo que no solo benefician al concesionario, sino también a la red de concesionarios en general.

Mensualmente, participamos en espacios de intercambio y mejores prácticas, así como en **capacitaciones** con especialistas en temas clave como **energías renovables, biodiversidad, gobernanza, anticorrupción, diversidad, reportes de sustentabilidad, GRI, ODS, economía popular, cadena de valor**, entre otros.

Resultados destacados del programa:

- 10 Encuentros Virtuales de Líderes de Sustentabilidad y Referentes de Áreas invitadas.
- 1 Encuentro Presencial de Líderes de Sustentabilidad (ESG).
- Más de 20 horas de acompañamiento, intercambios y capacitación.

Este proceso nos ha permitido fortalecer nuestras prácticas sustentables y seguir avanzando en la creación de un futuro más responsable y alineado con los valores de la marca Toyota.



# EJE AMBIENTAL

## Nuestro compromiso

En Cerrito Car, asumimos un enfoque estratégico hacia la gestión ambiental, asegurando que nuestras prácticas estén alineadas con los más altos estándares de sostenibilidad. Contamos con un **Sistema de Gestión Ambiental** certificado bajo la norma **ISO 14001:2015**, que nos permite cumplir con requisitos nacionales e internacionales para minimizar nuestro impacto ambiental.

Nuestra **Política Ambiental** establece lineamientos claros para gestionar de manera eficiente los recursos y reducir nuestros impactos. Estos objetivos se integran con los programas desarrollados por **TASA**, incluyendo:

- **ECO DEALER:** Nivel **BLUE** alcanzado en 2023, y con el desafío de avanzar hacia los niveles **YELLOW** y **GREEN** en 2024.
- **DERAP:** Informes semestrales enviados a TASA que detallan los registros de consumo de agua, energía y gas, promoviendo una gestión ambiental transparente y eficiente.

### Contribución a los ODS

Nuestro compromiso ambiental se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo a:

- **ODS 6 (Agua limpia y saneamiento):** A través de una gestión eficiente del consumo de agua.
- **ODS 12 (Producción y consumo responsables):** Implementando prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones.
- **ODS 13 (Acción por el clima):** Trabajando activamente para reducir nuestras emisiones y optimizar el uso de recursos energéticos.

Estas iniciativas refuerzan nuestro propósito de ser un concesionario responsable, comprometido con la sostenibilidad ambiental y el bienestar de nuestra comunidad.



# EJE AMBIENTAL

## Nuestra política

CERRITO CAR S.A., Concesionario Oficial Toyota, dedicado a la Comercialización, Reparación y Servicios de Automotores, fija la presente Política 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.

### Protección del Medio Ambiente y Prevención de la Contaminación:

Utilizar tecnologías y técnicas ambientales, económicamente viables de implementar, con el propósito de minimizar los impactos asociados a sus actividades, productos y servicios.

### Cumplimientos Legales y Otros Requisitos:

Cumplir con requisitos legales aplicables y otros requisitos a los que CERRITO CAR S.A. adhiera, y que estén vinculados con los aspectos ambientales asociados a sus actividades, productos y servicios.

### 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 que desarrollan.

### Comunicación:

Comunicar esta Política al personal de la organización y todo interesado que así lo solicite.





## Energía



En línea con nuestro compromiso ambiental, trabajamos activamente para gestionar de manera responsable el uso de la energía en nuestras operaciones. Implementamos procesos de **medición y optimización del consumo de energía convencional**, orientados a reducir los impactos ambientales asociados al uso ineficiente de este recurso.

Adicionalmente, buscamos mejorar constantemente la eficiencia energética de nuestras instalaciones y equipos, contribuyendo no solo a la reducción de costos operativos, sino también a la disminución de nuestra huella de carbono.

Estas acciones se complementan con programas de sensibilización para nuestros colaboradores y clientes, promoviendo hábitos más sostenibles relacionados con el consumo energético, en consonancia con los objetivos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental y los estándares de sostenibilidad de TASA.

Este enfoque integral nos permite avanzar hacia un modelo energético más eficiente y responsable, alineado con las mejores prácticas del sector automotriz y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el **ODS 7 (Energía asequible y no contaminante)** y el **ODS 13 (Acción por el clima)**.

Indicador	Información 2022	Información 2023
Consumo energético dentro de la organización (por sucursal)	Cerrito: 56871 kWh Perú: 34135 kWh	Cerrito: 61003 kWh Perú: 44183 kWh
Reducción de consumos energéticos	El consumo energético de las 2 sucursales se redujo en promedio en el 2022 un 10,7% por unidad atendida con respecto al 2021.	El consumo energético de las 2 sucursales se redujo en promedio en el 2023 un 21,69% por unidad atendida con respecto al 2022.
Porcentaje de ahorro en luminarias LED		Las instalaciones de las 2 sucursales tienen un 90% de luminarias tipo LED.
Mejores prácticas u otros indicadores relevantes		La reducción se ha logrado por el tipo de luminarias (LED) y la instalación de sensores de movimiento en algunas salas o locales. Capacitación del personal.





## Agua y Efluentes

Gestionamos de manera eficiente los consumos de **agua** y el tratamiento de **efluentes** para reducir nuestro impacto ambiental. Con el objetivo de optimizar el uso de este recurso esencial, **medimos y monitoreamos** constantemente nuestros consumos, asegurando que las operaciones se realicen dentro de parámetros sostenibles y conforme a las normativas vigentes.

Nuestra estrategia se basa en la mejora continua y en la implementación de prácticas que favorezcan una **gestión responsable del agua**, reduciendo el consumo innecesario y asegurando que los efluentes generados no afecten el medio ambiente. Estas acciones están alineadas con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, especialmente con el **ODS 6 (Agua limpia y saneamiento)**, que promueve la gestión sostenible de los recursos hídricos.

De esta manera, Cerrito Car reafirma su compromiso con el medioambiente, buscando no solo cumplir con los requisitos legales, sino también mejorar nuestras prácticas internas en pro de un futuro más sostenible.

Indicador	Información 2022	Información 2023
Interacción con el agua	- Se extrae de la red de agua (AySA). - Control de consumo por caudalímetros instalados para tal fin.	- Se extrae de la red de agua (AySA). - Control de consumo por caudalímetros instalados para tal fin. - Grifería con pulsadores y botón con descarga doble en los baños.  <b>Lavadero:</b> Control de consumo por unidad lavada y especificaciones de uso de los productos utilizados para lograr cumplimiento legal con los parámetros legales de vuelco del efluente.
Consumo de agua por sucursal:	Cerrito: 1588,10 m <sup>3</sup> . Perú: 2260,20 m <sup>3</sup> .	Cerrito: 1483 m <sup>3</sup> Perú: 2117 m <sup>3</sup>
Mejores prácticas u otros indicadores relevantes		Capacitación al personal.





## Residuos

---

En línea con nuestro compromiso ambiental, hemos establecido como **objetivo prioritario** la **optimización del destino final de nuestros residuos**, asegurando que cada tipo de residuo sea tratado de manera responsable. Para ello, implementamos un sistema de **separación en origen** dentro de cada área de nuestras sucursales, facilitando el manejo adecuado de los residuos generados en nuestras operaciones diarias.

Además, llevamos a cabo **capacitaciones continuas a nuestro personal** para garantizar que la separación, clasificación y manipulación de los residuos se realicen siguiendo los mejores estándares de seguridad y eficiencia.

Este proceso incluye la correcta disposición de **residuos reciclables, peligrosos y no reciclables**, alineándonos con las normativas ambientales locales e internacionales, y contribuyendo al **reducir, reutilizar y reciclar**.

Fomentamos la **reducción de residuos** a través de la optimización de procesos y la implementación de prácticas sostenibles en todas nuestras áreas de trabajo, promoviendo una cultura de **responsabilidad ambiental** entre nuestros colaboradores.

Además, nos aseguramos de que los residuos sean gestionados por empresas certificadas que se encargan del **reciclaje y disposición final** en condiciones ambientalmente responsables.

Estas acciones no solo responden a los lineamientos de nuestro **Sistema de Gestión Ambiental**, sino que también se alinean con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, particularmente el **ODS 12 (Producción y consumo responsables)**, que busca reducir la generación de residuos y fomentar el reciclaje y la gestión eficiente de los recursos.

De esta manera, intentamos avanzar en la construcción de un modelo de negocio sostenible, integrando la gestión de residuos como una de las claves para reducir nuestro impacto ambiental y contribuir al bienestar de la comunidad.



## Residuos

---

Indicador	Información 2022	Información 2023
Carton/Papel	Cerrito: 1286 kg. Perú: 1023 kg.	Cerrito: 1496 kg. Perú: 1251 kg.
Residuos peligrosos	Cerrito: 16011 kg. Perú: 13058 kg.	Cerrito: 15281 kg. Perú: 11963 kg.
Otros (airbags, tapizados, electro, etc.)	Cerrito: 1294 kg. (scrap metálico) Perú: 1528 kg. (scrap metálico)	Cerrito: 1315 kg. (scrap metálico) Perú: 1405 kg. (scrap metálico)



## Mejores Prácticas 2023

---

Trabajamos bajo un enfoque de mejora continua, comprometidos con la sostenibilidad y la optimización de recursos. A continuación, detallamos las iniciativas implementadas en 2023 para reducir el consumo de agua, electricidad y residuos:

**Problema Detectado:** Altos consumos de recursos como agua, electricidad y materiales descartables, con una gestión limitada de residuos reciclables.

**Objetivo Kaizen:** Implementar soluciones sostenibles que permitan controlar y reducir el impacto ambiental del sector de posventa, alineándonos con nuestra política de sustentabilidad.

# KAIZEN

- **Eficiencia Energética**

**Problema:** Consumo excesivo de electricidad debido al uso continuo de iluminación.

**Medida:** Instalación de sensores de movimiento en áreas clave para optimizar el uso de la luz.

- **Ahorro de Agua**

**Problema:** Uso excesivo de agua en sanitarios y griferías.

**Medidas:** Incorporación de griferías con corte automático. Implementación de sistemas de doble descarga en baños.

- **Gestión de Residuos**

**Problema:** Manejo ineficiente de desechos reciclables y reutilizables.

**Medida:** Colocación de contenedores de reciclaje para una correcta clasificación y disposición de residuos.

- **Reducción del Uso de Papel**


**Problema:** Uso elevado de papel tradicional con un impacto ambiental considerable.

**Medida:** Uso de papel biodegradable en impresiones, fomentando prácticas más responsables.

**Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la eficiencia operativa y el respeto por el medio ambiente, avanzando hacia un futuro más sustentable.**



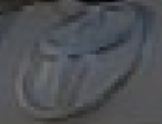
# TABLA DE CONTENIDOS GRI

		Índice de contenidos GRI
<b>Declaración de uso</b>	Cerrito Car SRL ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 01/01/2023 y 31/12/2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.	
<b>GRI 1 usado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021	
Estándar GRI	Contenido	Ubicación / Página
<b>GRI 2 Contenidos Generales</b>		
	<b>La organización y sus prácticas de presentación de informes</b>	
	2-1 Detalles organizacionales	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	5
	<b>Actividades y trabajadores</b>	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11 a 22
	2-7 Empleados	23,24
	<b>Gobernanza</b>	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	10
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	2, 10
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	2, 10
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	2, 10
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	2
	<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2, 6
	2-23 Compromisos y políticas	6, 28, 29
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	2, 6, 28, 29
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	2, 6, 28, 29
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	6, 28, 29
	<b>Participación de los grupos de interés</b>	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	6
	2-30 Convenios de negociación colectiva	NP
<b>GRI 3 Temas Materiales</b>		
	<b>Contenidos sobre los temas materiales</b>	
	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	6
	3-2 Lista de temas materiales	6
	3-3 Gestión de los temas materiales	6



<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>		
	<b>Contenidos temáticos</b>	
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	7, 8, 9
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	7, 8, 9
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>		
	<b>Contenidos temáticos</b>	
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	32,33
	301-2 Insumos reciclados utilizados	32,33
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	NP
<b>GRI 302: Energía 2016</b>		
	<b>Contenidos temáticos</b>	
	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	30
	302-4 Reducción del consumo energético	30
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>		
	<b>Contenidos sobre gestión de temas</b>	
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	31
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	NP
	<b>Contenidos temáticos</b>	
	303-5 Consumo de agua	31
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>		
	<b>Contenidos sobre gestión de temas</b>	
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	32,33
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	32,33
	<b>Contenidos temáticos</b>	
	306-3 Residuos generados	32,33
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	32,33
	306-5 Residuos destinados a eliminación	32,33
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>		
	<b>Contenidos temáticos</b>	
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Información no disponible
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	25
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	25
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>		
	<b>Contenidos temáticos</b>	
	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	23,24
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Información no disponible

Cerrito Car

 **TOYOTA**



**CERRITO CAR**

CERRITO - PERÚ - CONCESIONARIOS OFICIALES

TEST  
DRIVE  
AQUI

NEW  
COROLLA

ETIOS  
COROLLA