



REPORTE DE *SUSTENTABILIDAD* 2023

Período 01/01/2023 al
31/12/2023



MILANESIO

TABLA DE CONTENIDO

- 1** Mensaje de la Dirección
- 2** Sobre Héctor Ricardo Milanesio S.A.
- 3** Gobierno, Ética e Integridad
- 4** Anticorrupción

- 5** Desempeño Económico
- 6** Desempeño Ambiental
- 7** Desempeño Social
- 8** Índice GRI

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN



NUCHA BEARZOTTI Y VIRGINIA MILANESIO

Estimados colaboradores, socios y grupos de interés.

Es un honor dirigirnos a ustedes a través de este reporte que sigue los estándares Global Reporting Initiative (GRI), que reafirma nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad en todas nuestras operaciones.

En un mundo cada vez más interconectado, creemos que las empresas no solo tenemos la responsabilidad de generar valor económico, sino también de contribuir activamente al bienestar social y ambiental de las comunidades en las que operamos.

El año que hemos atravesado nos ha desafiado a innovar y fortalecer nuestra visión de negocios responsables, alineando nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), continuando con el compromiso solidariamente a los principios de Toyota Motor Corporation a nivel global.

En los últimos meses, hemos sido testigos de numerosos fenómenos meteorológicos extremos que han dejado profundas huellas en poblaciones de todo el mundo. Estos eventos nos recuerdan, de manera urgente, la necesidad de adoptar medidas y tomar decisiones sensatas que trasciendan lo económico y se enfoquen en el cuidado de nuestro entorno y la protección de las futuras generaciones.

Creemos fervientemente que el cambio climático debería estar en agenda de todos.



Desde nuestra empresa, entendemos que formamos parte activa de la solución.

Este reporte GRI no solo representa nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, sino también una declaración de nuestras acciones concretas para mitigar el impacto ambiental, promover prácticas conscientes y contribuir a un futuro adaptable frente a los desafíos climáticos globales.

Estamos certificados en Normas Ambientales ISO 14001, basadas en la optimización de recursos renovables y no renovables, evitando la contaminación a través efluentes y desechos de materiales contaminados o contaminantes.

Nos sumamos como parte del Desafío Ambiental Toyota 2050 aspirando a reducir el impacto ambiental negativo durante la fabricación y conducción de nuestros vehículos, y a contribuir positivamente al ambiente y la sociedad.

Estamos convencidos de que, a través de la concientización, innovación, el trabajo en equipo y el compromiso de cada uno de nosotros, podemos seguir generando valor mientras cuidamos el planeta que nos une a todos, nuestra casa, la Madre Tierra.

Este reporte refleja el esfuerzo conjunto de nuestra organización y de cada uno de ustedes, quienes son esenciales para el éxito de esta misión.



2

Quiénes Somos

CONTENIDO GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-14, 2-1

QUIÉNES SOMOS

Héctor Ricardo Milanesio S.A. es una organización fundada en marzo de 1979, 44 años con la representación de marca Toyota, y acompañando desde 1997 como concesionario oficial el inicio de las operaciones de Toyota Argentina S.A.

Comercializamos *vehículos 0 Km Toyota y usados certificados*, ofrecemos *repuestos y accesorios genuinos* de la marca garantizando la posibilidad de mantener el estado original de las unidades distribuidas.

Brindamos *servicios de mantenimiento y reparación* de unidades Toyota permitiendo a los usuarios conservar un estado óptimo y seguro de los vehículos, con el aval de sistemas de seguridad certificados con ISO 14001. Ofrecemos *planes de ahorro (Toyota Plan)* y hemos incorporado *servicios en soluciones de movilidad Toyota*.

Hoy como en sus inicios, Héctor Ricardo Milanesio S.A. es una empresa familiar con el 100% de capitales nacionales y privados.

Contando con dos sucursales; una de ellas se ubica en Av. Falucho 1106 de la ciudad de San Jorge (centro este de la provincia de Santa Fe, Departamento San Martín) y la otra en Avenida Rosario de Santa Fe 2805 de la ciudad de San Francisco (centro este de la provincia de Córdoba, Departamento San Justo).



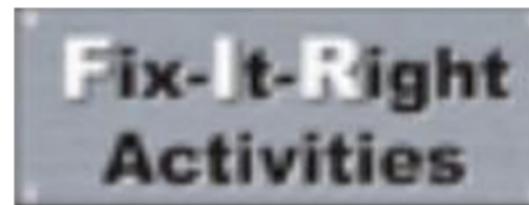
Desafío Ambiental 2025

Nos alineamos al Desafío Ambiental 2050 de Toyota y a los ODS planteados por las Naciones Unidas.

Es por esto que contamos con un Equipo de Sustentabilidad, formado voluntariamente por colaboradores de diversas áreas. Esto nos permite tener una visión global de la organización e identificar las fortalezas y puntos de mejora de cada sector, para ampliarlo al resto de la compañía.



Certificaciones



PRODUCTOS Y SERVICIOS



KiNTO

 Comercialización de vehículos 0 Km Toyota

 Toyota Plan de Ahorro (TPA)

 Vehículos Toyota usados certificados

 Venta y colocación de accesorios

 Boutique Toyota: indumentaria y merchandising

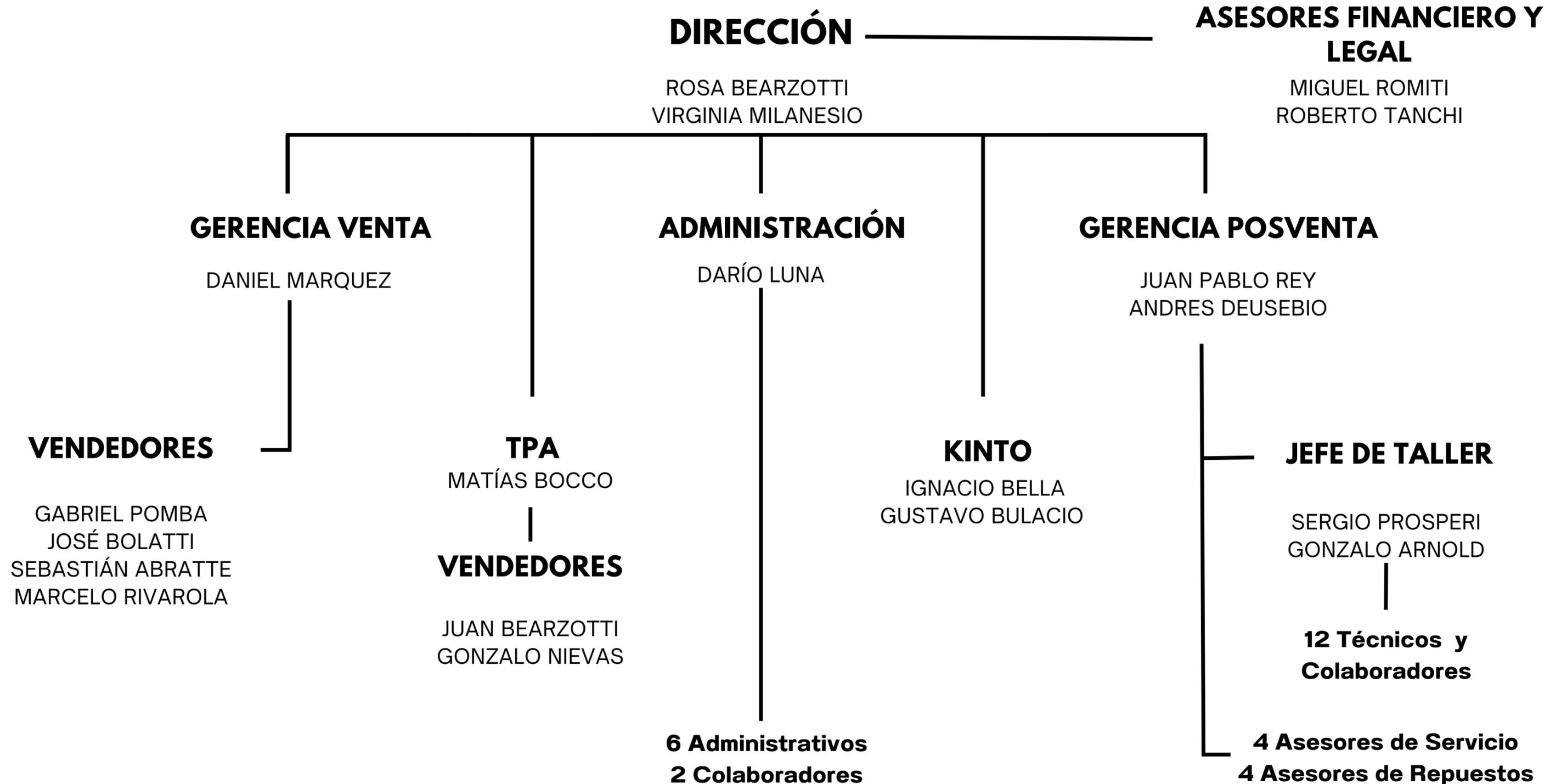
 Servicio de Posventa Oficial

 Servicios en soluciones de movilidad Toyota (KINTO)

 Financiación a través de Toyota Compañía Financiera (TCFI)

 Servicio de Seguros Toyota Broker

Tamaño de la Organización





3

Gobierno, Ética e Integridad

CONTENIDO GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 2-16, 2-17, 3-3, 405-1

Somos una organización familiar con extensa experiencia en un mercado complejo, que conoce de la importancia de alinear su operación a su Misión, Visión y Valores.

Guiados por lineamientos éticos, morales y empresariales promovidos por quien fuera el visionario emprendedor Héctor Ricardo Milanesio, que combinados con la Filosofía Toyota (Toyota Way) nos han conducido hasta llegar al éxito que hoy tenemos.

Sigamos avanzando en pos de la mejora continua, la valorización del trabajo y la práctica del respeto hacia los demás.

MIISIÓN



Acompañar y satisfacer las necesidades de los clientes, generando lazos que nos permitan brindar servicios integrados de calidad, atención diferencial y percepción de valor agregado en nuestras prestaciones.

Generar felicidad basándonos en los valores de Toyota Way.

Adherimos además a la Misión de Toyota Argentina S.A. persiguiendo el crecimiento sostenible, superando las expectativas de los clientes, con costos competitivos y contribuyendo con la comunidad.

VISION



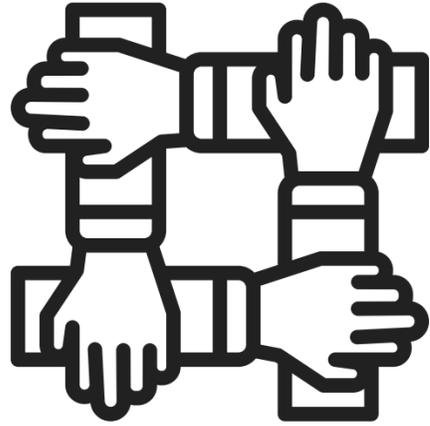
Ser un modelo diferenciado de concesionario, aportando valor, satisfacción plena o excediendo las expectativas de los clientes, continuando con nuestro compromiso con la calidad, atención y mejora continua.

Lograr fidelidad de los usuarios como miembros de la Familia Toyota Milanesio.

Ser efectivos en nuestras acciones con los clientes externos e internos.

Contribuir al concepto de movilidad para todos.

VALORES



Nuestros valores son: ética de trabajo, honestidad, compromiso, confiabilidad, respeto, responsabilidad, lealtad, disciplina, convicción.

*Ética de trabajo: contribuimos a crear una reputación empresarial sólida y un ambiente de trabajo positivo creyendo y actuando en base a principios y valores que nos guían en nuestras interacciones y decisiones laborales.

*Honestidad: nos reconocemos como transparentes en todas las actividades que desarrollamos y en las relaciones que construimos, tanto con los clientes internos como externos, con la comunidad y con otras organizaciones. Preservamos la información y recursos propios y de terceros.

*Compromiso: nos sentimos involucrados con la Misión, Visión y Valores de nuestra empresa, respetando y actuando en consecuencia tanto a nivel individual, como familiar y empresarial.

*Confiabilidad: son los valores en los que creemos los que nos posicionan como una empresa confiable en todos los niveles con los que nos relacionamos.

*Respeto: valoramos las opiniones y acciones de nuestra comunidad con actitud positiva, trabajando día a día en la capacidad de escucha, en el reconocimiento, aceptación y valoración de la diversidad y cambios de paradigma como base para relaciones humanas sanas. Estimulamos el desarrollo de empatía en las relaciones interpersonales.

*Responsabilidad: asumimos los acontecimientos resultantes de los actos que realizamos, tanto dentro de la empresa, como con clientes externos, la comunidad y otras organizaciones.

*Lealtad: nos caracterizamos por el respeto hacia nuestros valores, hacia la marca que representamos, nuestros colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad.

*Disciplina: el orden, la coordinación y la sistematización son hábitos que nos conducirán a mejores resultados.

*Convicción: asumimos que los valores expresados son la base para nuestro desarrollo como personas y empresa.



4

Anticorrupción

CONTENIDO GRI 205, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2

ANTICORRUPCIÓN

La Unidad de Información Financiera (UIF) y organismos gubernamentales establecen políticas en la compra de 0 Km, Toyota Plan y vehículos usados, para verificar el origen de los fondos de nuestros clientes.

Nuestro personal se encuentra capacitado y en conocimiento de la ley N° 25.246: “Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo”. Se realizan los procedimientos correspondientes a fin de cumplir con los requerimientos establecidos.

Como Concesionario Oficial debemos solicitar a todos nuestros clientes un legajo completo con la siguiente documentación:

- Documentación necesaria que justifique el origen de los fondos por el valor de la unidad adquirida.
- Firma de la Declaración Jurada por el cliente donde se informa si la persona es sujeto políticamente expuesta.

En los únicos casos en que el Concesionario no solicita documentación para respaldar el origen de los fondos es cuando el titular de la operación:

- Presenta la documentación necesaria que justifique el origen de los fondos por el valor de la unidad adquirida.
- Paga con un cheque propio donde sea titular o cotitular.
- Abona la operación con dinero obtenido a través de un crédito bancario.
- Entrega como forma de pago un vehículo usado del cual es titular registral.

Al ser parte del procedimiento de venta, todos los colaboradores del sector comercial, contable, de gestoría y finanzas reciben capacitaciones sobre esta temática.



5

Desempeño Económico

CONTENIDO GRI GRI 202. DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016, 103-1, 103-2, 103-3, 201-1

Enfoque de Gestión

El desempeño económico es vital para nuestra organización, porque cada acción se sustenta con recursos privados generados única y exclusivamente a partir de esta actividad.

Creemos que una gestión eficiente de los recursos disponibles y el desarrollo de un plan estratégico integral que respete los lineamientos de la compañía matriz, pero que esté diseñado a nuestra medida y considerando las posibilidades que ofrece nuestro mercado a nivel zonal, nos permitirá persistir, crecer y alcanzar una posición competitiva en un ambiente cambiante y cada vez más competitivo.

A tal fin, realizamos reuniones periódicas con nuestros mandos medios y asesor financiero, medimos en forma regular nuestro desempeño económico, y somos flexibles para ejecutar las modificaciones que sean convenientes en épocas de alta volatilidad e imprevistos.

Estamos convencidos de que una buena salud financiera, dentro de la cual los recursos sean administrados en forma efectiva, nos conducirá a satisfacer nuestras obligaciones y alcanzar metas financieras a corto, mediano y largo plazo.

Mediante este reporte adherimos a la materialidad definida por Toyota Argentina para su red de concesionarios en el marco del Programa de Negocios Competitivos (PNC) del Global Reporting Initiative (GRI), tomando como referencia el “Programa de Desarrollo de RSE para Concesionarios”, 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.

A través de auditorías internas y externas, y de reportes mensuales realizados desde cada área, se realiza un seguimiento y evaluación de los resultados de cada área CSI Ventas.

Indicadores Económicos

El siguiente cuadro, propuesto por los estándares GRI, plasma el flujo de valor económico generado y distribuido entre los distintos grupos de interés. Las cifras se presentan en % en relación a la cifra de ventas que surgen de los Estados Contables 2023

Valor economico directo generado y distribuido (expresado en %)	Grupo de Interes	2022	2023
VALOR ECONOMICO GENERADO			
Ingreso / Ventas Netas	CLIENTES	95,33%	96,59%
Otros ingresos		4,67%	3,41%
TOTAL VALOR ECONOMICO GENERADO		100%	100%
VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO			
Costos Operacionales	Proveedores	-90,60%	-91,95%
Sueldos y Prestaciones de los Empleados	Colaboradores	-2,62%	-2,66%
Pagos a Proveedores de Capital	Proveedores de Credito	-0,23%	-0,24%
Pagos al Gobierno	Gobierno	-2,38%	-2,41%
Inversiones en Comunidades	Comunidad	-0,11%	-0,12%
TOTAL VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO		-95,44%	-97,38%
TOTAL VALOR ECONOMICO RETENIDO		4,06%	2,62%



6

Desempeño Ambiental

CONTENIDO GRI 302 Energía, 103, 302-1, 302-3 // GRI 303 Agua y Efluentes 103, 303-1, 303-3 // GRI 306 Residuos 103-1, 103-2, 103, 306-1, 306-3

Desempeño Ambiental

Nos reconocemos como un concesionario Toyota pujante y comprometido.

Nos responsabilizamos a:

- *Implementar, mantener y mejorar en forma continua nuestro Sistema de Gestión Ambiental, orientando nuestras acciones al cumplimiento de los objetivos de la organización.
- *Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios.
- *Promocionar del cuidado del medio ambiente y el uso de energías renovables.

Practicando estos procesos es que día a día hacemos mejor nuestro trabajo y contribuimos responsablemente al uso racional de recursos.



ENERGÍA

La conservación de la energía forma parte del concepto de eco-suficiencia. Promover un uso eficiente del recurso energético resulta en mayor calidad ambiental y en optimización de los procesos.

El impacto dentro de la organización se producía principalmente por el consumo energético generado por equipos eléctricos utilizados en las instalaciones, motivo por el cual la empresa realizó inversiones en luminaria de bajo consumo. Al día de la fecha el 100% de nuestra luminaria es LED.

Asimismo se desarrollaron campañas educativas destinadas a nuestro personal sobre uso racional de energía y otros recursos.

Proyectamos para 2026 la incorporación de paneles solares.

Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental certificado según normas ISO 14.001/2015 con el Ente Certificador DNV.

Disponemos de un Departamento Externo de profesionales idóneos en la materia. Generamos reuniones semanales y auditorías internas cuatrimestrales, lo que nos permite tener un control minucioso del manejo de residuos para lograr a diario nuestros objetivos y prepararnos para las auditorías de certificación.

AGUA Y FLUIDOS

La utilización del recurso hídrico se destina hacia dos objetivos principales: el de mayor consumo es el correspondiente al "lavado de cortesía de vehículos", realizado en el taller de servicio técnico. El de menor envergadura, es el que se utiliza en "sanitarios, higiene y limpieza".

En San Jorge, el agua se extrae del subsuelo a través del sistema bomba-pozo.

En San Francisco, es provista por la red local municipal de agua.

En las dos concesionarias se cuenta con conexión local a cloacas, y el vertido del agua proveniente de los baños y de los lavaderos, es a la red cloacal de cada localidad.

Los productos químicos utilizados en la limpieza de vehículos son biodegradables.

La gestión de agua está alineada con el Desafío Ambiental Toyota 2050, específicamente, con el Desafío 4, cuyo objetivo es disminuir y optimizar el uso del agua.

Trabajamos a diario en reducir la cantidad de agua utilizada en nuestros procesos.

RESIDUOS

La gestión de residuos es una prioridad para nuestra organización.

El propósito de nuestro enfoque de Gestión Ambiental es planificar y concretar procesos, definiendo políticas y objetivos ambientales que respeten el cuidado del medioambiente. Llevamos a cabo los controles operacionales necesarios para minimizar el impacto ambiental, cumpliendo con los requisitos legales.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental se enfoca en los estándares de la norma ISO 14001, sumado a la estrategia ambiental de Toyota (Desafío Ambiental 2050), a través de los cuales se promueven nuevas ideas y objetivos como: mejorar la eficiencia energética (uso racional de energía eléctrica y gas), reducción del consumo de agua, separación de residuos y estímulo del reciclado, gestión y disposición segura de residuos peligrosos, promoción del uso de vehículos híbridos fabricados sustentablemente.

Tabla comparativa de valores de consumos

	Suc. SAN JORGE		Suc. SAN FRANCISCO	
	2022	2023	2022	2023
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWh)	33859	38619	27331	33859
CONSUMO DE GAS NATURAL (m3)	1329	1415	s/c	s/c
CONSUMO DE AGUA (m3)	97	85	168	405
GENERACIÓN DE RESIDUOS GENERALES	620	1880	745	1736
GENERACIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES (Tratados)	11610	19400	4571	14513



7

Desempeño Social

CONTENIDO GRI 401-2 Empleo 403-1, 403-9, 404 Formación y Enseñanza 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 405-1

EMPLEO

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 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.

En Héctor Ricardo Milanesio S.A. estamos orgullosos de no tener rotación de personal, nuestros colaboradores durante años han acompañado a la empresa, creciendo siempre a la par. Esto es valorado desde la Dirección, que año a año incentiva el crecimiento personal y profesional de cada uno de ellos.

CAPACITACIONES

Gracias a las constantes capacitaciones brindadas por Toyota Argentina, brindamos un servicio de atención al cliente de excelencia, aplicado a todos los sectores de ambas concesionarias. Además se llevan a cabo con periodicidad capacitaciones internas, donde cada referente de área, instruye a sus pares en diferentes temas relacionados con su sector.



ÍNDICE GRI

GRI 102-CONTENIDOS GENERALES (2016)

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- 102-1 Nombre de la organización
- 102-2 Actividad, marcas, productos y servicios
- 102-3 Ubicación de las sedes
- 102-4 Ubicación de las operaciones
- 102-5 Propiedad y forma jurídica
- 102-6 Mercados servidos
- 102-7 Tamaño de la organización
- 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

ESTRATEGIA

- 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

GOBERNANZA

- 102-18 Estructura de gobernanza

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 102-40 Lista de los grupos de interés

PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES

- 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
- 102-46 Definición de los contenidos de los informes y coberturas del tema
- 102-47 Lista de temas materiales
- 102-48 Reexpresión de la información
- 102-49 Cambios en la elaboración de informes
- 102-50 Período objeto del informe
- 102-51 Fecha último informe
- 102-52 Ciclo de elaboración de informes
- 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe
- 102-55 Índice de contenidos GRI

ESTÁNDARES TEMÁTICOS

Serie 200 (temas económicos)

DESEMPEÑO ECONÓMICO

- 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 201-DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)

- 201-1 Valor económico directo generado y distribuido

ANTICORRUPCIÓN

GRI 103-ENFOQUE DE GESTIÓN

- 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 205-ANTICORRUPCIÓN 2016

- 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Serie 300 (temas ambientales)

ENERGÍA

GRI 103-ENFOQUE DE GESTIÓN

- 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 302-ENERGÍA 2016

- 302-1 Consumo energético dentro de la organización
- 302-3 Intensidad energética

AGUA Y FLUIDOS

GRI 103-ENFOQUE DE GESTIÓN

- 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 303-AGUA Y EFLUENTES 2018

- 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido
- 303-3 Extracción del agua

RESIDUOS

GRI 103-ENFOQUE DE GESTIÓN

- 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 306-RESIDUOS

- 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos
- 306-3 Residuos generados

Serie 400 (temas sociales)

EMPLEO

GRI 103-ENFOQUE DE GESTIÓN

- 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 401-EMPLEO 2016

- 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se otorgan a los empleados a tiempo parcial o temporales

GRI 404-FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

GRI 103-ENFOQUE DE GESTIÓN

- 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 405-DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016

- 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

COMUNIDADES LOCALES

GRI 103-ENFOQUE DE GESTIÓN

- 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 413-COMUNIDADES LOCALES 2016

- 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo



TOYOTA



Milanesio



MILANESIO



@toyotamilanesio