

# ALPES AUTOMOTORES



reporte de  
sustentabilidad

**2022**

# índice

<b>CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>3</b>
<b>QUIENES SOMOS</b>	
Nuestra Organización	5
Actividades, productos y servicios	5
Ubicación de las sedes	6
<b>GOBIERNO</b>	
Estructura de Gobierno	8
Visión, Misión y Valores	8
<b>SUSTENTABILIDAD</b>	
Carta Gerente General	9
Nuestro Primer Reporte	10
Grupos de Interés	10
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	
Prácticas de Adquisición	11
Prácticas Anticorrupción	12
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>	
Política Ambiental	13
Energía	13
Combustibles	13
Agua y Efluentes	14
Residuos	14
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>	
Política de Recursos Humanos	15
Formación y Enseñanza	15
Diversidad e igualdad de oportunidades	16
Comunidades locales	17
Impacto en clientes	18





## CARTA DEL PRESIDENTE

GRI:102-14

En nombre de **Alpes Automotores S.A.**, es un honor presentarles nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad, correspondiente al período 2021-2022, acerca de nuestro desempeño económico, ambiental y social, y elaborado en conformidad con los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

El año 2021 fue para nosotros muy especial. Cumplimos con orgullo 40 años como concesionario Oficial Renault, en un contexto en el que la pandemia continuaba afectando nuestro normal desempeño, así como el del resto del planeta. Ante un mundo en constante cambio, necesitado del aporte de todos sus actores para disminuir el impacto ambiental y garantizar la calidad de vida de las generaciones

futuras, desde nuestro lugar y en un momento tan importante para nuestra historia como lo fue el cuadragésimo aniversario, asumimos el desafío de incorporar la Sustentabilidad como parte fundamental de la cultura y estrategia de nuestro negocio. Este primer reporte representa nuestra rendición de cuentas en dicho aspecto, por lo que los datos aquí expuestos están fundados en principios de rigurosidad y transparencia.

En este período atípico, signado por la crisis sanitaria, nuestra primera preocupación fue proteger a nuestro personal y nuestros clientes. Para ello, dotamos a nuestros colaboradores de información necesaria para su cuidado y desarrollamos acciones de protección tanto para ellos como para nuestros clientes, siguiendo las recomendaciones de las instituciones gubernamentales, Renault Argentina y ACARA (Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina). En la actualidad nos encontramos en una etapa de transición en la que salimos progresivamente de las restricciones hacia una normalidad que aún no ha llegado por completo, por lo que seguiremos trabajando con responsabilidad para que ese día se acerque lo más pronto posible.

Como parte esencial del desarrollo sustentable, se hace imperativo disminuir la huella ambiental que dejamos en la realización de nuestras actividades, por lo que nuestra premisa como concesionario es hacer una utilización responsable y a conciencia de las energías no renovables (agua, energía eléctrica, combustibles fósiles), a fin de que nuestros procesos sean sostenibles en el tiempo. Asimismo, entendemos la importancia del tratamiento de los residuos generados, por lo que trabajaremos para optimizar su destino.

Creemos que el camino hacia un mundo sustentable no puede transitarse en soledad, por lo que resulta indispensable involucrarnos en el ámbito local con organismos no gubernamentales, organizaciones comunitarias que trabajan con personas en condiciones de vulnerabilidad social, entidades educativas y deportivas. Además, nos relacionamos principalmente con proveedores de nuestras zonas de influencia, atendiendo a la importancia que representa fomentar las economías locales y los negocios sustentables.

Para Alpes Automotores, el capital humano es sumamente valioso, al igual que promover una cultura organizacional más diversa, inclusiva y participativa. Por ello brindamos oportunidades de trabajo sin distinguir por raza, género, preferencias sexuales, edad, religión u orientación política. Nos enfocamos en incorporar personas responsables, comprometidas y que ansíen el crecimiento tanto laboral como personal. A fin de contribuir a ese crecimiento, capacitamos constantemente a nuestros colaboradores, tanto con formaciones propias como con aquellas brindadas por Renault Argentina y ACARA.

Por último, queremos destacar el compromiso que tenemos con nuestros clientes, cuya satisfacción es para nosotros primordial. Estamos convencidos de nuestra filosofía de brindar una excelente calidad de atención y experiencias memorables. En tal sentido, nos sentimos orgullosos de encontrarnos entre los Concesionarios Oficiales Renault con mejores indicadores de calidad. Para finalizar, deseo agradecer a todos nuestros colaboradores que a través de un trabajo denodado ha demostrado su sentido de pertenencia con nuestra empresa, sabiendo afrontar circunstancias tan difíciles y atípicas como las que hemos vivido en este período.

Los invitamos a conocer nuestro primer reporte, y a emprender la travesía de la sustentabilidad juntos.

**Muchas gracias.**

**Juan Luis Sona**  
Presidente

QUIENES SOMOS . 1

GOBIERNO . 2

SUSTENTABILIDAD . 3

DESEMPEÑO ECONÓMICO . 4

DESEMPEÑO AMBIENTAL . 5

DESEMPEÑO SOCIAL . 6



## QUIENES SOMOS

GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 102-8

### Nuestra organización

Alpes Automotores S.A. es una empresa familiar de 41 años de existencia en el mercado automotor, fundada en la ciudad de San Jorge, provincia de Santa Fe.

Somos un Concesionario Oficial Renault desde el mes de Mayo de 1981. Nos especializamos en venta de unidades 0Km. Renault, Planes de Ahorro, unidades usadas, ofrecemos servicios financieros y contamos con servicio de post-venta según los estándares establecidos por Renault Argentina.

### Actividades, productos y servicios

**Vehículos 0km.:** Comercializamos toda la gama de vehículos que provee Renault Argentina.

**Planes de Ahorro:** Brindamos PLAN ROMBO, una herramienta desarrollada por Renault Argentina que otorga la posibilidad de acceder a la compra de vehículos 0 km. con facturación directa al suscriptor a través del sistema de ahorro previo.

**Vehículos Usados:** Vendemos vehículos usados seleccionados de todas las marcas.

**Repuestos y Accesorios:** Ofrecemos a la venta repuestos originales provistos por Renault Argentina, así como la marca Motrio, que es comercializada como segunda marca, sosteniendo los estándares de calidad que brinda garantía de fábrica.

**Talleres Oficiales:** Nuestro personal de Taller cuenta con la capacitación necesaria y las herramientas tecnológicas que se requieren para garantizar nuestras intervenciones en las unidades marca Renault que ingresan a los mismos.

**Financiación:** Ofrecemos servicios financieros a través de Renault Financial Services. Contamos con una amplia oferta de financiamientos minoristas a Empresas, Responsables Inscriptos y Consumidores Finales, con líneas de tasas subsidiadas tanto para vehículos 0 km. como unidades usadas.

## Ventas unidades - 2022

CANAL	V. DE PASAJEROS	V. UTILITARIOS	TOTAL
Ventas Convencionales	186	164	350
Ventas Corporativas	58	66	124
Ventas Plan Rombo	97	30	127
<b>Total Unidades 0 Km. Vendidas</b>	<b>341</b>	<b>260</b>	<b>601</b>
<b>Ventas Unidades Usadas</b>	<b>157</b>	<b>39</b>	<b>196</b>
<b>TOTAL UNIDADES VENDIDAS</b>	<b>498</b>	<b>299</b>	<b>797</b>



QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL



#### Ubicación de las sedes

La Casa Central de Alpes Automotores S.A. se ubica en la Ciudad de San Jorge, Provincia de Santa Fe, siendo el Departamento San Martín su zona asignada. Esta fue nuestra primera instalación, y es donde actualmente la organización cuenta con la sede de su equipo administrativo- contable.

En el año 1992 fuimos distinguidos con el nombramiento como Concesionario Oficial para la Ciudad de San Francisco, Provincia de Córdoba, siendo el Departamento San Justo de dicha provincia nuestra zona de influencia, y se constituyó de esa forma en nuestra primera sucursal.

Posteriormente, en el año 2.000, Renault Argentina nos otorgó el nombramiento en la Ciudad de Rafaela, dando nacimiento a nuestra segunda sucursal, y determinando los Departamentos Castellanos, 9 de Julio y San Cristóbal de la Provincia de Santa Fe, como el área asignada para comercializar.

En resumen, contamos con tres instalaciones en las cuales desarrollamos todas las actividades y brindamos todos los productos y servicios detallados anteriormente por igual. Nuestra zona de influencia abarca 152 localidades, en las mismas habitan 545.521 personas, su extensión es de 56.857 kilómetros cuadrados y su densidad es de 9,5 habitantes por kilómetro cuadrado (Base: Censo 2010, único Registro Oficial disponible).



QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

Colaboradores

2021



Mujeres



Hombres



SANTA FE

San Jorge

Rafaela



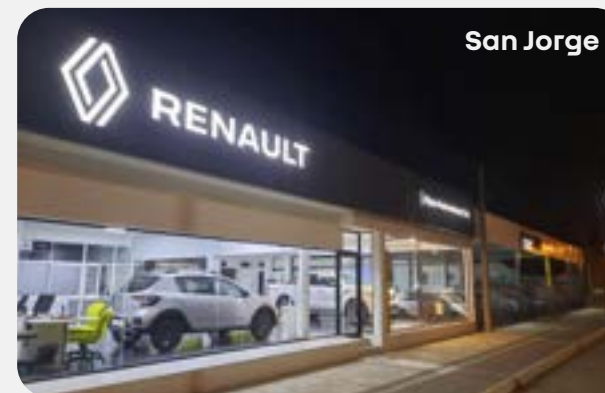
CÓRDOBA

San Francisco



TOTAL

2022



San Jorge



Rafaela

Nuestra actividad se realiza 100% en la República Argentina, siendo los departamentos indicados en las Provincias de Santa Fe y Córdoba, nuestra zona de influencia. Los productos y servicios ofrecidos están orientados a todo tipo de clientes: personas físicas, empresas, organismos gubernamentales y de bien público.

En cuanto al personal, contamos en nuestras tres sedes con un total de 68 colaboradores, el 100% de planta permanente. El 60% de nuestros colaboradores desempeña sus tareas en las sedes ubicadas en la Provincia de Santa Fe (San Jorge y Rafaela), mientras que el restante 40% lo hace en la Provincia de Córdoba (sucursal San Francisco).

QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

## GOBIERNO

GRI: 102-5, 102-16, 102-18

### Estructura de Gobierno

**Alpes Automotores S.A.** es una empresa familiar fundada en el año 1981, en la ciudad de San Jorge. Desde su nacimiento se constituyó como una Sociedad Anónima cuyo capital es de origen 100% nacional, y el mismo pertenece hasta el día de hoy en su totalidad a integrantes del grupo familiar.

El Directorio está compuesto por tres personas, dos hombres y una mujer, y a su cargo está la definición de los objetivos máximos de la empresa, así como las estrategias generales para su cumplimiento.

La empresa cuenta con un comité ejecutivo. El mismo está comandado por el Presidente del Directorio, y reúne al Gerente General y a tres Gerentes, responsables de las Áreas Ventas, Post-Venta y Administración.

En el proceso de incorporación de la Sustentabilidad como parte fundamental de la organización, el Gerente General y el Vice-Presidente del Directorio, con la supervisión del Presidente, son los responsables de definir y desarrollar las estrategias y planes de acción para llevar a cabo dicho objetivo. Si bien todavía no contamos con un Comité de Sustentabilidad, referentes de las distintas áreas de la empresa han brindado su aporte y han participado en las acciones que se describen en el presente reporte.

## VISIÓN

**Ser un concesionario reconocido en la región por su excelente calidad de atención al cliente.**

## MISIÓN

**Como Concesionario Oficial Renault, nos proponemos ofrecer a nuestros clientes una variada gama de productos y brindar servicios de alta calidad que produzcan experiencias memorables, entendiendo que la formación y capacitación de nuestros recursos humanos en busca de mejora continua es el camino indicado para ello.**

## VALORES

Nuestra organización, por ser desde sus inicios una empresa familiar, tiene como mandato irrenunciable mantener su reputación en los más altos estándares, entendiendo que para ello deben regirnos valores tales como:

- **Transparencia.**
- **Honestidad.**
- **Respeto y responsabilidad** para con nuestros clientes internos y externos.
- **Trato equitativo** para todo tipo de clientes.
- **Confidencialidad.**
- **Capacitación** de nuestros recursos humanos en busca de mejora continua.





## CARTA GERENTE GENERAL

Es un honor haber sido distinguido por la Empresa como responsable de desarrollar e implementar un programa de negocios competitivo y sustentable. A tal efecto, comenzamos junto al Vice-Presidente de la empresa participando en una formación dictada por la Consultora AG Sustentable para todos los Concesionarios de Renault Argentina, con el fin de nutrirnos de toda la información necesaria que nos permita alcanzar las metas propuestas.

Hemos decidido conformar un grupo de sostenibilidad para lo cual vamos a convocar al Departamento de Recursos Humanos para relevar y detectar las personas que nos van a acompañar en este camino, en nuestras tres instalaciones, con la intención de capacitar a nuestro personal

en formaciones que garanticen la incorporación de estos conceptos.

Medimos mensualmente el uso de recursos no renovables y trabajaremos para sumar ideas que nos conduzcan a un uso más eficiente de los mismos y tendiendo a la reducción de su consumo. Hemos instrumentado un proceso de sustitución de artefactos lumínicos halógenos, reemplazándolos por luces LED, a los efectos de garantizar un menor consumo de energía eléctrica.

La extensión de nuestra zona, 56.857 kilómetros cuadrados, nos demanda el uso de unidades que se movilizan con combustibles no renovables. Seguiremos trabajando en el desarrollo de acciones de contacto virtual y a través de redes para conseguir disminuir el uso de los mismos, así

como nos proponemos una transición a mediano plazo hacia vehículos de pasajeros híbridos o eléctricos, en la medida que Renault Argentina decida su comercialización. A estos momentos no se han visto los resultados esperados.

En cuanto a la relación con nuestros grupos de interés, trabajamos hace muchos años con Instituciones Deportivas y Sociales de nuestra zona. En este ejercicio hemos comenzado, en el marco de una nueva política destinada a coarticular con Instituciones de bien público, desarrollando un programa de capacitación que dicta Renault Argentina a través de su Instituto de Formación, destinado a las Asociaciones de Bomberos Voluntarios de la Provincia de Santa Fe y Córdoba, y referido a cómo proceder frente a siniestros de autos eléctricos. Esto debido a una necesidad de los mismos, y en agradecimiento a su desinteresada labor.

Para próximos ejercicios, nos proponemos, con la participación de todos los órganos de la empresa, confeccionar un código de ética que esté regido por los principios que establecen nuestra Misión y Política de Responsabilidad Social.

Agradezco la capacitación recibida por esta iniciativa de Renault Argentina y extendiendo el agradecimiento al personal de la empresa que está involucrado en el proyecto.

**Muchas gracias.**

**Daniel. A. Fracassi**

Gerente General

QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

## SUSTENTABILIDAD

GRI: 102-40, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

### Nuestro Primer Reporte

Presentamos nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad GRI Referenciado. El mismo tiene una frecuencia anual y comprende desde el 01 de Mayo de 2021 al 30 de Abril de 2022.

Se incluyen datos cuantitativos del año anterior a los efectos de poder realizar una relación comparativa de los mismos.

La información que surge de los Estados Contables de la sociedad es la utilizada para la elaboración de este Reporte de Sustentabilidad de Alpes Automotores S.A.

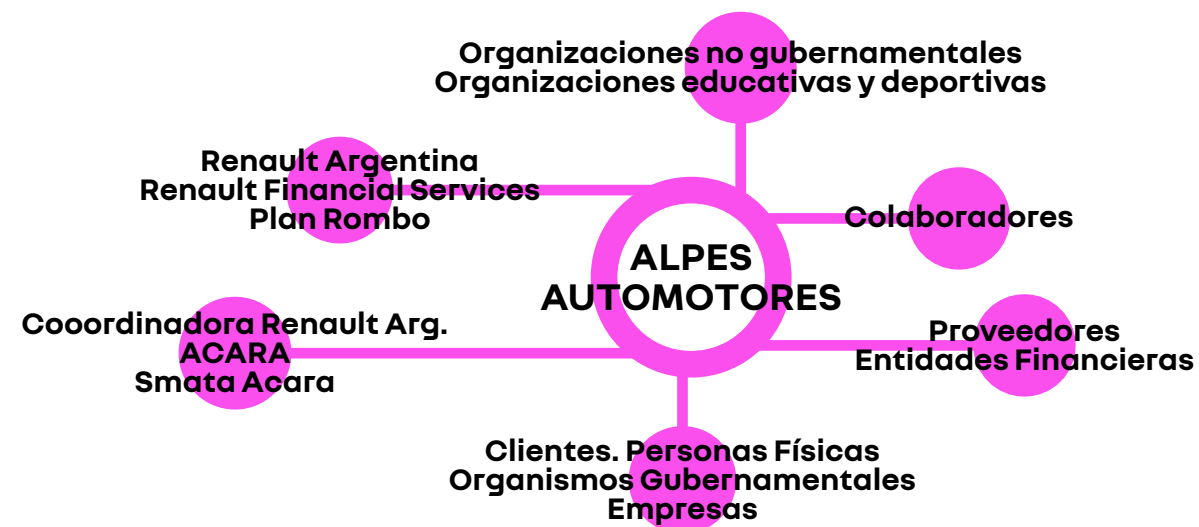
Evaluaremos la posibilidad de incluir un proceso de verificación externa para reportes futuros.

La Gerencia General de Alpes Automotores S.A. es el punto de contacto para realizar las consultas acerca del Reporte de Sustentabilidad emitido. A tal efecto deben comunicarse a [dfracassi@alpessa.com.ar](mailto:dfracassi@alpessa.com.ar)

Los temas materiales abordados en el presente reporte fueron definidos por Renault Argentina para su red de concesionarios, en el marco del Programa de Negocios Competitivos de GRI. Los temas definidos son los que se detallan a continuación:

- GRI 204: Prácticas de adquisición
- GRI 205: Anticorrupción
- GRI 302: Energía
- GRI 303: Aguas y efluentes
- GRI 306: Residuos
- GRI 404: Formación y enseñanza
- GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades
- GRI 413: Comunidades locales
- Indicador propio: Impacto en clientes

## GRUPOS DE INTERÉS



QUIENES SOMOS

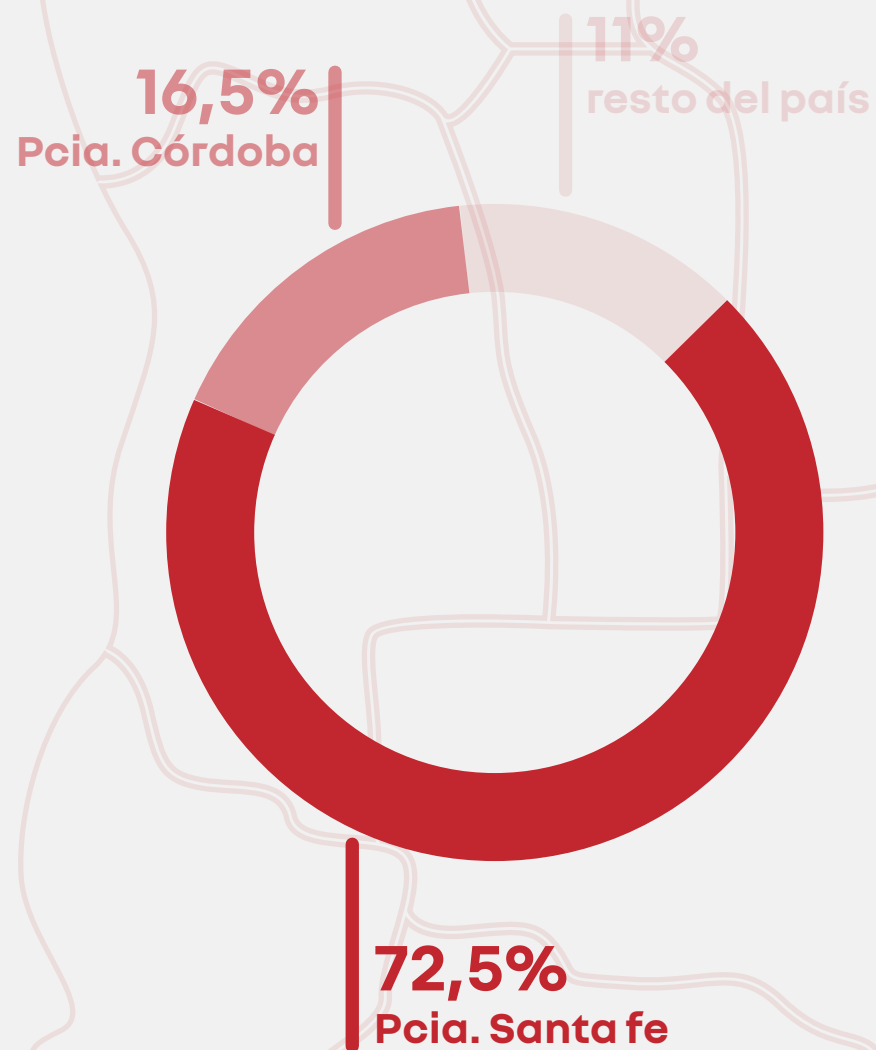
GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL



## DESEMPEÑO ECONÓMICO

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 205-2

### Prácticas de Adquisición

Como Concesionarios Oficiales de la marca Renault nuestro principal proveedor es Renault Argentina S.A. quien alcanza 92.6 % de nuestras compras. Para el 7.4 % restante, priorizamos la contratación de proveedores locales, entendiendo por tales los que se encuentran ubicados en las regiones asignadas como nuestra zona de influencia de las Provincias de Santa Fe y Córdoba.

A fin de fomentar las economías locales, asegurar practicidad y celeridad en la provisión de elementos requeridos en nuestras actividades, privilegiamos la contratación de empresas y profesionales de nuestra zona. Para ello, tenemos como condición que los mismos garanticen altos estándares de calidad, y que cuenten con un comportamiento intachable en los aspectos impositivo, legal y de relación con la comunidad. En caso de que no se cumpla con alguno de estos tres ítems es decisión de la empresa no continuar la relación comercial.

Sin considerar Renault Argentina S.A., las adquisiciones a Proveedores locales alcanzan el 89% sobre el total.

QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

### Anticorrupción

Debido a nuestra condición de sujetos obligados ante la Unidad de Información Financiera (UIF), hemos instrumentado como práctica habitual la utilización de herramientas para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), bajo la Ley N° 25.246. Entendemos la importancia de aportar desde nuestra actividad a combatir dichas actividades delictivas, por lo que, a tal efecto, contamos con un Manual de Políticas y Procedimientos en materia de Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, el cual se actualiza anualmente de acuerdo a las nuevas disposiciones que sean dictadas por la UIF.

También hemos diseñado formularios y procedimientos internos de recopilación de información con el fin de identificar y conocer a cada uno de nuestros clientes. Un análisis íntegro de dichos documentos nos permite definir un Perfil del Cliente, y además advertir potenciales operaciones inusuales que, de ser necesario, deban reportarse a la UIF.

Tanto el Presidente como el Vice-Presidente, Oficiales de Cumplimiento Titular y Suplente de nuestra empresa, reciben periódicamente de parte de ACARA (Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina) actualizaciones de las disposiciones que emite la UIF, así como también capacitaciones anuales que se encargan de trasladar a gerentes y colaboradores.

Además contamos con un programa de capacitación de recursos humanos, dirigido a los colaboradores que por su función están involucrados en estos procesos. Al 30/04/2022, 27 personas han recibido esta capacitación, incluyendo Gerentes, y colaboradores vinculados al Equipo de Ventas y la Secretaría Comercial.

al 30/04/22

### Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos Anticorrupción

	PERSONAS	SOBRE EL TOTAL
Miembros del Directorio	3	100%
Colaboradores	27	40%

al 30/04/22

### Por categoría laboral

	PERSONAS	SOBRE EL TOTAL
Directorio	3	100%
Gerentes	3	75%
Equipos de Ventas	17	100%
Secretaría Comercial	7	100%

QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

## DESEMPEÑO AMBIENTAL

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 303-3, 306-3

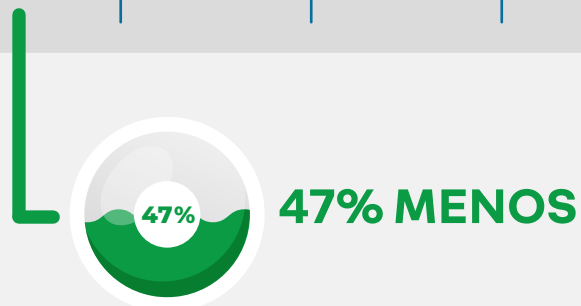
### Política Ambiental

Nuestra política referida a este aspecto vital para el desarrollo sustentable es propender a un uso responsable de recursos no renovables en cada área de nuestra organización, tendiendo a la reducción continua de la huella ambiental que generan nuestras actividades. Para ello, además de las acciones concretas que detallaremos a continuación, tratamos de concientizar a cada uno de nuestros colaboradores. Además llevamos controles mensuales de los consumos energéticos, y analizamos el impacto en los mismos que provoca cada acción sustentable que introducimos.

### Energía

En lo referido a energía eléctrica, es política de la empresa propender a la reducción sostenida del consumo de KWS, por lo que, para conseguir este objetivo, se instrumentó en nuestra Casa Central de San Jorge el reemplazo de artefactos halógenos por luces LED, para la iluminación de salón de exhibición y las oficinas. Podemos mostrar una reducción significativa (20%) en el consumo total del periodo 2022, en comparación al de 2021.

Ejercicio	San Jorge	Rafaela	San Fco.	Total
2021	76130 kws	51484 kws	62332 kws	189946 kws
2022	<b>40285 kws</b>	49396 kws	62347 kws	152028 kws



En consonancia con nuestra intención de seguir en un proceso de reducción permanente, y dado el muy buen resultado observado en Casa Central, para el ejercicio venidero estamos realizando inversiones a tal efecto en nuestra Sucursal de Rafaela.

### Combustibles

En cuanto al uso de combustibles procedentes de fuentes no renovables, la extensa zona de influencia que tenemos asignada, que como indicamos abarca 56.857 kilómetros cuadrados, nos obliga, a efectos de cubrir la misma, a un uso intensivo de unidades que utilizan este recurso. Esto conlleva una dificultad a la hora de buscar acciones que impliquen un reducción significativa en el uso de este tipo de combustibles. Observando los consumos, podemos apreciar además un aumento con respecto al año anterior (17%), debido al proceso de regreso a la normalidad pre-pandemia, ya sin restricciones a la circulación.

Ejercicio	San Jorge	Rafaela	San Fco.	Total
2021	16912 litros	12680 litros	12501 litros	42093 litros
2022	17880 litros	16546 litros	14835 litros	49261 litros

No obstante, ciertas prácticas como comunicaciones e interacciones vía redes sociales, y las reuniones en plataformas virtuales, que fueron popularizadas en el contexto de la pandemia, representan una buena alternativa que seguiremos aplicando.

En resumen, el consumo de combustibles es un tema que nos preocupa y es decisión de la empresa tender a una reducción en la utilización de los mismos. Por eso, para los períodos que vienen, tenemos la intención de comenzar un proceso de sustitución de unidades de vehículos para pasajeros que funcionan con estos recursos por unidades híbridas o eléctricas, una vez que Renault Argentina lo incorpore a su gama de productos.

QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

### Agua y Efluentes

Con respecto al uso del agua, si bien en nuestra Casa Central la misma se extrae de pozo, y en nuestras Sucursales de Rafaela y San Francisco proviene de red, dicho recurso tiene el mismo destino en las tres sedes: se aplica al lavado de unidades, limpieza general del edificio y sanitarios. En cuanto a la utilización para consumo de colaboradores y clientes, como ninguna de las tres locaciones cuenta con agua potable, la misma es suministrada por proveedores locales.

En función de lo enunciado anteriormente, en nuestra Casa Central no contamos con una medición del uso por ser proveniente de pozo.

En cuanto a nuestras sucursales el consumo de red es el siguiente:

Ejercicio	Rafaela	San Fco.	Total
2021	363 m3	608 m3	971 m3
2022	408 m3	854 m3	1262 m3

El incremento observado se debe a un aumento en la cantidad de autos que pasaron por nuestro lavadero con respecto al año anterior, así como una mayor actividad en general dada por la salida progresiva de la etapa más dura de la pandemia.

### Residuos

En cuanto a este punto, atendiendo a la importancia del reciclaje y el correcto tratamiento de los residuos según su origen, nos proponemos para los próximos ejercicios separar los mismos diferenciando en orgánicos e inorgánicos, y dentro de estos, entre reciclables y no reciclables. A tal efecto, estamos capacitándonos en Casa Central con técnicas Kaizen (certificación en proceso) y contactando a organizaciones que se ocupan del tratamiento de los residuos.

En cuanto a los desechos originados por actividades del taller de nuestra Casa Central y que contienen aceites, los mismos se entregan a organizaciones habilitadas a la recolección y tratamiento de los mismos. Es decisión de la empresa extender estas prácticas a las sucursales.



## DESEMPEÑO SOCIAL

GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 405-1, 413-1

### Política de Recursos Humanos

Como destacamos en cuanto a los valores, principios y normas de conducta que nos rigen, la capacitación continua de nuestro personal es uno de nuestros objetivos, entendiendo que agregar valor a nuestro capital humano es un reconocimiento a su esfuerzo que permite un crecimiento personal, que a su vez redundará en un mejor servicio a nuestros clientes.

### Formación y Enseñanza

Como Concesionario Oficial Renault recibimos capacitaciones permanentes en las diferentes áreas de la empresa. En el Ejercicio en curso se realizaron la siguiente cantidad de formaciones.

### Formaciones Renault

	CURSOS	HRS
GERENCIA	10	20
MANDOS MEDIOS	16	42
ADMINISTRACIÓN	4	8
VENTAS	13	26
REPUESTOS	4	8
TALLER	29	68
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>172</b>

### FORMACIÓN KAIZEN – SAN JORGE

Kaizen es una filosofía de vida o espíritu de mejora de origen japonés, un concepto que engloba una estrategia o metodología de CALIDAD en la empresa y en el trabajo, así como en nuestra vida personal, tanto individual como colectiva.

En la visión Kaizen siempre es posible hacer las cosas de una mejor forma; ningún día debe pasar sin que alguna mejora haya sido implementada, sea en la estructura de la empresa o en el individuo. Su método trae resultados concretos, tanto en la calidad como en la cantidad, en poco tiempo y a bajo costo, apoyado en la sinergia generada por un equipo unido para alcanzar las metas establecidas por la dirección de la empresa.

Llevado a nuestro ámbito, puede entenderse como un proceso estandarizado de solución de problemas, que incluye 7 proyectos:

- 1 – 5S (Clasificación, Estandarización, Limpieza, Orden y Sustentabilidad)
- 2 – Taller
- 3 – Turnos
- 4 – CRM
- 5 – Repuestos
- 6 – Stock y Preparación VN
- 7 – RR.HH.

El SPR (Sistema de Producción Renault) permite a la compañía alcanzar ganancias continuas en productividad mientras satisface las expectativas de los clientes en calidad y entrega rápida.

Kaizen aporta a la empresa los siguientes resultados:

- Incrementa la productividad de taller
- Distribuye los espacios edilicios de manera óptima
- Crea un ambiente laboral agradable para el empleado
- Elimina tareas que no agregan valor y reduce costos de operación
- Mejora los tiempos de cada proceso
- Estandariza los procesos de manera simple
- Optimiza el volumen del stock de Repuestos
- Mejora el mix de ventas
- Incrementa la Calidad – Alta tasa de recomendación y baja tasa de retorno
- Amplía las Entregas a tiempo, reduciendo la espera de los clientes
- Optimiza el proceso de comunicación al cliente
- Calidad de Servicio al cliente (inclusive la percepción visual)

QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

## FORMACIÓN KAIZEN - SAN JORGE

De la mano de Ingeniería Agesta, a través de su Titular Guillermo Agesta y su equipo de colaboradores, hemos realizado capacitaciones en nuestra Casa Central de San Jorge a los efectos de obtener la certificación Kaizen. En la misma participaron los Departamentos Taller, Repuestos y Administración.

Al 30 de Abril se encuentran realizadas la totalidad de las capacitaciones, restando la certificación, prevista para fines del mes de Mayo de 2022.

Departamentos involucrados: **Taller - Repuestos - Administración.**

- 14 Formaciones que demandaron 39 horas de capacitación.

- 11 Formaciones personal Masculino, 27 horas cursadas.

- 3 Formaciones personal Femenino, 12 horas cursadas.

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN al 30/04/22

Por colaborador	3,10
Por sexo	
Mujeres	1,00
Hombres	3,75
Por categoría laboral	
Gerentes	6,50
Mandos Medios	6,78
Administrativos	0,84
Vendedores	1,90
Técnicos	7,56
Mantenimiento	0,00

## Diversidad e igualdad de oportunidades

En Alpes Automotores estamos convencidos de que cada colaborador debe ocupar el puesto que más se ajuste a su persona y a su capacidad, alineando sus intereses con lo de la empresa. Por eso contratamos y promovemos colaboradores sin discriminar por raza, género, preferencias sexuales, edad, religión u orientación política. Consideramos que miradas diferentes contribuyen a una organización más diversa y participativa, enriqueciendo a todos y cada uno de sus integrantes. Busca-

mos que nuestros colaboradores sean responsables y comprometidos con su trabajo, a la vez que se anhelan un crecimiento tanto laboral como personal.

Es importante para nosotros mantener un ambiente laboral ameno y saludable, basado en el respeto, la solidaridad y el trabajo en equipo.

	clasificación por sexo		clasificación por edad		
Miembros del Directorio	HOMBRES - MUJERES		<30	30-50	>50
	67%	33%	0%	33%	66%

Al 30/04/2021 contábamos con 71 colaboradores, mientras que al 30/04/2022 contamos con 68. La reducción (4%) se debió a jubilaciones y retiros voluntarios. A su vez, en la Casa Central de San Jorge trabajan 22 colaboradores, mientras que en Sucursal San Francisco 27, y en Sucursal Rafaela 19.

	clasificación por sexo		clasificación por edad		
	HOMBRES - MUJERES		<30	30-50	>50
Gerentes	3	1	0	1	3
Mandos Medios	7	2	0	4	5
Administrativos	9	10	3	10	6
Vendedores	19	2	1	12	8
Técnicos	9	0	2	3	4
Mantenimiento	5	1	1	3	2
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>33</b>	<b>28</b>
	<b>76%</b>	<b>24%</b>	<b>10%</b>	<b>49%</b>	<b>41%</b>



QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

### Comunidades locales

Alpes Automotores S.A. en sus 41 años de historia ha hecho de la coarticulación con las Entidades que componen la sociedad uno de los pilares a través de los cuales construyó una relación afianzada en sus principios rectores que se mantiene hasta la fecha. Ser parte de las manifestaciones Culturales, Deportivas y Sociales de los distintos estamentos que componen nuestra sociedad es habitual y recurrente en la trayectoria de la empresa.

El aporte solidario a Instituciones Educativas, Entidades de inclusión y protección de personas, Festivales musicales solidarios es parte de nuestra Política anual en nuestra zona de pertenencia.



< ONG que brinda hogar y contención para niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social.



^ Festival solidario que reúne a los vecinos de San Jorge y zona para disfrutar del folklore, las tradiciones y las costumbres populares.

En este año consideramos necesario dar un paso más y, en el marco de seguir avanzando en procesos de coarticulación con Instituciones de bien público, coordinamos un programa de capacitación que dicta Renault Argentina a través de su Instituto de Formación, destinado a las Asociaciones de Bomberos Voluntarios de la Provincia de Santa Fe y Córdoba referido a cómo proceder ante siniestros de autos eléctricos. Si bien el presente informe refleja lo ocurrido en el ejercicio que abarca desde Mayo 2021 a Abril 2022, consideramos oportuno reflejar la primera formación que se realizó en el mes de Junio de este año en la Ciudad de San Jorge. En el próximo informe adjuntaremos las imágenes de las formaciones que también se desarrollarán en las Zonas de Rafaela (Provincia de Santa Fe) y San Francisco (Provincia de Córdoba).

QUIENES SOMOS

GOBIERNO

SUSTENTABILIDAD

DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

DESEMPEÑO SOCIAL

### Impacto en clientes

En concordancia con la visión definida por la empresa y que rige nuestro accionar, buscamos una continua mejora en la calidad de nuestros procesos para maximizar la satisfacción de cada cliente que nos visita. Entendemos que, para lograr este objetivo, debemos analizar la retroalimentación brindada por nuestros clientes, por lo que desarrollamos acciones que tienen como fin realizar evaluaciones mensuales de las diferentes áreas que componen la organización.

A tal efecto, y en una labor conjunta con Renault Argentina, utilizamos información que es proporcionada por nuestros clientes a modo de feedback. En tal sentido, recibimos respuestas que nos evalúan tanto en Ventas como en Post-Venta. Existe un canal establecido para este fin en el que Renault Argentina, a través de un prestador del servicio contratado, envía a todos nuestros clientes con los cuales hemos realizado operaciones en cada mes, en los Departamentos de Ventas y Post-Venta, una encuesta que trata de determinar cómo hemos atendido a los mismos, cuál es su grado de satisfacción, si hemos sabido satisfacer todas sus necesidades, si debió retornar por algún motivo y si su experiencia ha sido acorde a sus expectativas. También utilizamos como un indicador importante las reseñas que dejan quienes nos visitan en Google My Business (GMB).

Nos medimos con objetivos que establece Renault Argentina para cada actividad y en función del resultado obtenido determinamos: en primer lugar, si hemos alcanzado o superados los mismos, y luego, los cursos de acción a desarrollar para establecer procesos de mejora continua.

A continuación, les presentamos los indicadores con los que cerramos el 30/04/2022 (para una mejor comprensión, aclaramos que la puntuación máxima es de 5 estrellas).

### VENTAS

**Satisfacción General = 4.8 ★ / Objetivo RASA = 4.6 ★**

**Retorno = 0% / Objetivo RASA máximo = 4%**

### POST-VENTA

**Satisfacción General = 4.9 ★ / Objetivo RASA = 4.7 ★**

**Retorno = 3.3% / Objetivo RASA máximo = 4%**

### E-REPUTATION (GMB)

**Satisfacción General = 4.9 ★ / Objetivo RASA = 4.5 ★**

# Índice de contenidos GRI

Estandar GRI	Contenido	Número página
GRI 101 - FUNDAMENTOS		
GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES		
1. Perfil de la Organización		
102-1	Nombre de la organización.	5
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	5
102-3	Ubicación de la sede.	6
102-4	Ubicación de las operaciones.	6-7
102-5	Propiedad y forma jurídica.	8
102-6	Mercados servidos.	6-7
102-7	Tamaño de la organización.	5-7
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	7
2. Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	3
3. Ética		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	8
4. Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza.	8
5. Participación de los Grupos de Interés		
102-40	Lista de Grupos de Interés.	10
6. Prácticas para la elaboración de informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	10
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	10
102-47	Lista de temas materiales.	10
102-48	Reexpresión de la información.	10
102-49	Cambios en la elaboración de informes.	10
102-50	Período objeto del informe.	10
102-51	Fecha del último informe.	10
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	10
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	10
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	10
102-55	Índice de contenidos GRI.	19
102-56	Verificación externa.	10



# Índice de contenidos GRI

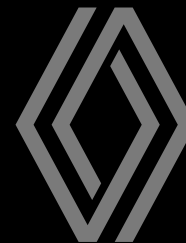
Estándar GRI	Contenido	Número página
<b>GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>		
GRI 103 - Enfoque de gestión		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	11-12
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	11-12
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	11-12
<b>PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>		
GRI 204 - Prácticas de adquisición contenidos temáticos		
204-1	Proporción del gasto en proveedores locales.	11
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>		
GRI 205 - Anticorrupción contenidos temáticos		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	12
<b>GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>		
GRI 103 - Enfoque de gestión		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	13-14
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	13-14
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	13-14
<b>ENERGÍA</b>		
GRI 302 - Energía contenidos temáticos		
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	13
<b>AGUA Y EFLUENTES</b>		
GRI 303 - Agua y efluentes contenidos temáticos		
302-3	Extracción de agua.	14
<b>RESIDUOS</b>		
GRI 306 - Residuos contenidos temáticos		
306-3	Residuos generados.	14



# Índice de contenidos GRI

Estandar GRI	Contenido	Número página
<b>GRI 400 - ESTÁNDARES SOCIALES</b>		
GRI 103 - Enfoque de gestión		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	15-16-17
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	15-16-17
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	15-16-17
<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>		
GRI 404 - Formación y enseñanza contenidos temáticos		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	16
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
GRI 405 - Diversidad e igualdad de oportunidades contenidos temáticos		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	16
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>		
GRI 413 - Comunidades locales contenidos temáticos		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	17
<b>IMPACTO EN CLIENTES</b>		
	Indicadores propios	18





- Este reporte en su portada ha tomado como referencia el reporte de sustentabilidad de Renault Argentina, que fue realizado por GOTA, agencia creativa que emplea persona con discapacidad intelectual.
- El diseño general del reporte fue realizado por Expandia Hub.