



Reporte de Sustentabilidad

Toyota Zento 2024



Todo
lo que te
mueve

ÍNDICE

Carta por la dirección	3
Nuestra Organización.....	4
Gobernanza y ética	6
Órgano de gobierno	6
Misión, Visión y Valores	7
Misión.....	7
Visión	7
Valores.....	7
Programa de Compliance	8
Cultura de Integridad y Ética empresarial	10
Reconocimientos y digitalización de procesos	11
Reporte y Materialidad	12
Grupos de Interés	12
Matriz de Materialidad	14
Punto de contacto para consultas.....	17
Desempeño Económico.....	18
Sistema de Gestión de la Calidad	20
Satisfacción y experiencia del cliente	20
Desempeño Ambiental.....	23
Política Ambiental.....	23
Toyota Environmental Challenge 2050.....	24
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	25
Sistema de Gestión Ambiental	26
Programa ECODealer	27
Indicadores de desempeño ambiental	29
Energía: consumo, eficiencia y autogeneración.	29
Agua: gestión responsable y reutilización	31
Residuos y Economía Circular	33

Emisiones y Cambio Climático.....	36
Desempeño Social – Capital Humano.....	38
Compromiso y respeto por las personas	38
Composición del equipo.....	39
Dotación por área y categoría	40
Distribución por sucursal.....	41
Beneficios	42
Formación y desarrollo	43
Desempeño Social - Comunidad.....	45
Compromiso con la comunidad.....	45
Educación y empleabilidad – Programa “Toyotizando Jóvenes”	45
Compromiso solidario – Apadrinamiento del Comedor de Julia.....	47
Vínculo con los clientes y cultura Toyota	48
Contenidos GRI	50

Carta por la dirección

GRI 2-22, 2-23

Es un orgullo presentar una nueva edición del Reporte de Sustentabilidad de Zento S.A., documento que refleja el trabajo, los avances y el compromiso de todo nuestro equipo en la integración de la sustentabilidad dentro de nuestra gestión diaria.

Durante 2024 consolidamos un año de crecimiento sostenido, acompañando los desafíos del negocio con una gestión ambiental cada vez más madura y medible. Logramos mantener la certificación del programa Ecodealer (Nivel Blue) en nuestras sucursales de Lanús y Adrogué, y continuamos fortaleciendo el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, incorporando nuevos indicadores de seguimiento que hoy nos permiten conocer, comparar y mejorar nuestro desempeño.

Los resultados obtenidos en materia de eficiencia energética, consumo de agua y gestión de residuos confirman que la mejora continua es parte de nuestra cultura organizacional. Este proceso se complementa con el desarrollo de proyectos innovadores, como la futura instalación de paneles solares en la sucursal de Adrogué, que representan un nuevo paso hacia la incorporación de energías renovables dentro de nuestras operaciones.

Cada avance reafirma nuestra convicción de que la sustentabilidad es el camino para crecer de manera responsable, generando valor económico, ambiental y social.

Los invito a recorrer este informe, que sintetiza un año de logros, aprendizajes y nuevos desafíos en nuestra meta de construir un Zento cada vez más sustentable, eficiente y comprometido con su entorno.

Nicolás Daneri

Presidente y Gerente General

Zento S.A.

Nuestra Organización

Aspectos materiales: Gestión responsable, trazabilidad, eficiencia y satisfacción al cliente.

GRI 2-1, 2-6, 2-7

En 2024, Zento S.A. celebró 17 años de trayectoria dentro de la red de concesionarios oficiales Toyota Argentina, consolidándose como un actor clave en el sur del Gran Buenos Aires.

La empresa inició sus actividades en el año 2007 con la apertura de su primera sucursal en Lanús, ubicada en Hipólito Yrigoyen 3202. Posteriormente, amplió su presencia con la apertura de la sucursal de Adrogué, en Hipólito Yrigoyen 13123, y más recientemente, en 2021, con la inauguración del concesionario de Canning, situado en Mariano Castex 511, conformando una red estratégica de atención integral en la región sur del GBA.



Como concesionario oficial Toyota, Zento ofrece una amplia gama de servicios que incluyen la comercialización de vehículos nuevos y usados, servicios de posventa, venta de repuestos y accesorios originales, y opciones de financiamiento, seguros y alquiler de vehículos. Todas estas operaciones se desarrollan en Argentina bajo los

más altos estándares de calidad, seguridad y gestión ambiental definidos por Toyota Argentina, respaldados por sistemas certificados que garantizan la trazabilidad, la seguridad y la satisfacción de cada cliente. Asimismo, Zento articula su cadena de valor con proveedores homologados y cooperativas locales dedicadas a la gestión y valorización de materiales reciclables, fortaleciendo una red sustentable que integra la eficiencia operativa con el compromiso ambiental y social.

La cultura organizacional de la empresa se sustenta en los valores del Toyota Way (Respeto por las Personas y Mejora Continua), pilares que orientan el trabajo diario y la relación con cada grupo de interés. Zento cuenta con un equipo de colaboradores altamente capacitados y comprometidos con ofrecer un servicio alineado con los valores de calidad y respeto que identifican a Toyota. Todas las operaciones de Zento se desarrollan bajo los lineamientos ambientales y corporativos de Toyota Argentina, que impulsa la eficiencia y la mejora continua.

Mirando hacia el futuro, Zento reafirma su propósito de seguir creciendo de forma responsable, profundizando la integración de la sustentabilidad en todas sus operaciones y generando valor para sus clientes, colaboradores y la comunidad.

Nuestro concesionario cuenta con las siguientes certificaciones y programas:



Gobernanza y ética

Aspectos materiales: liderazgo responsable, ética e integridad corporativa

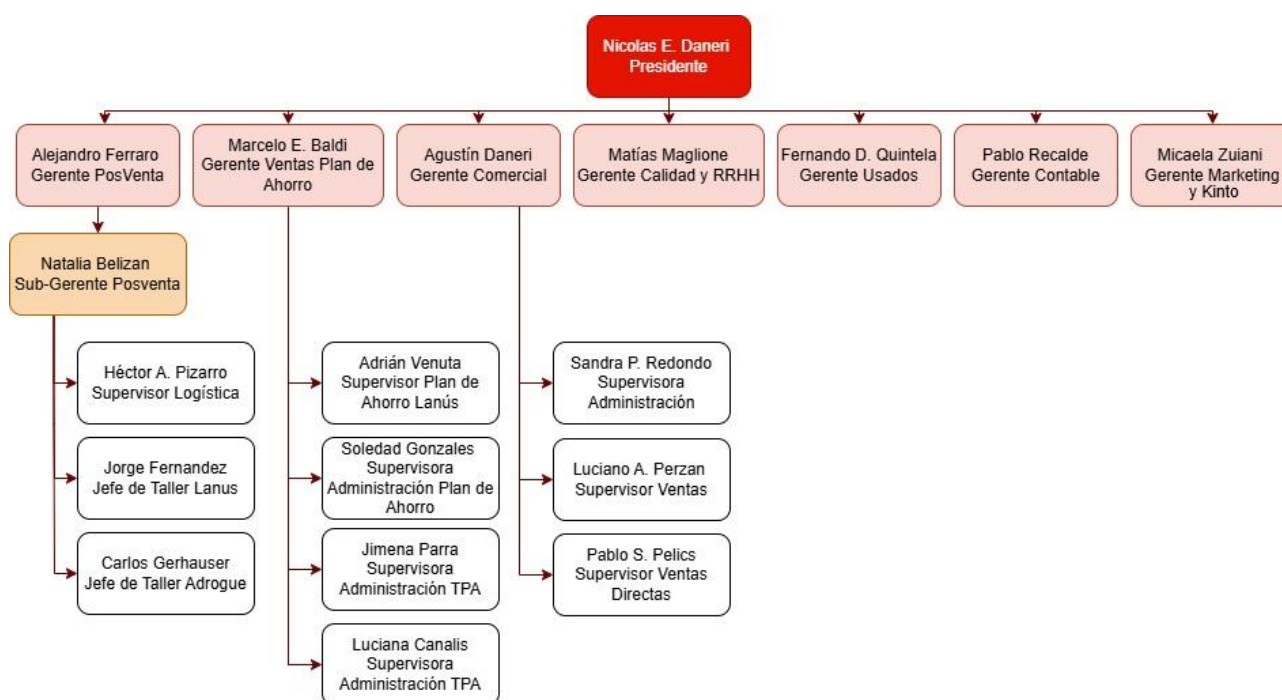
GRI: 2-9, 2-10, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-24, 2-25

La gestión de Zento se apoya en un modelo de gobernanza basado en la transparencia, la integridad y la mejora continua, principios que orientan todas las decisiones estratégicas y operativas de la empresa.

Este modelo está alineado con las políticas corporativas de Toyota Argentina y los valores del Toyota Way, que promueven una cultura organizacional sustentada en el respeto por las personas y la búsqueda permanente de la excelencia.

La estructura de gobierno de Zento garantiza una dirección clara, el cumplimiento de las normas vigentes y la integración transversal de los compromisos ambientales, sociales y de cumplimiento normativo. Las responsabilidades se distribuyen de forma definida entre las áreas directivas, gerenciales y operativas, asegurando una gestión participativa y responsable. Asimismo, el órgano de gobierno de Zento asume la responsabilidad final sobre la estrategia de sostenibilidad y supervisa el cumplimiento de los compromisos ambientales y sociales mediante revisiones periódicas del desempeño del órgano de gobierno en temas ESG (Enviromental, Social, Governance). La Gerencia General y Recursos Humanos, junto a los responsables de cada área, implementa políticas, programas y auditorías internas que garantizan la trazabilidad y la transparencia en la gestión

Órgano de gobierno



Misión, Visión y Valores

GRI 2-22, 2-23

La Misión, Visión y Valores de Zento expresan la esencia de nuestra identidad organizacional y el marco que guía cada decisión dentro de la empresa. Estos principios reflejan la forma en que entendemos el negocio: un espacio donde la excelencia, el respeto por las personas y la mejora continua se integran con el compromiso ambiental y social.

Misión

Lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes en tener y disfrutar un Toyota.

Visión

Ser líderes de la industria de la movilidad tanto en satisfacción al cliente como en volumen de negocio.

Valores

Confianza: Generamos vínculos duraderos basados en la credibilidad, la coherencia y el cumplimiento de nuestros compromisos.

Honestidad: Actuamos con integridad y transparencia en cada decisión, fomentando un entorno ético y responsable.

Transparencia: Comunicamos con claridad y apertura, asegurando procesos visibles y trazables en todas nuestras operaciones.

Respeto: Valoramos a las personas, promoviendo la diversidad, la escucha activa y un trato justo en cada vínculo.

Responsabilidad: Cumplimos nuestros compromisos con profesionalismo, orientando nuestras acciones hacia el desarrollo sostenible y el bienestar común.

Orientación a resultados: Buscamos la excelencia en cada tarea, impulsados por la mejora continua y el logro de objetivos que generen valor para todos nuestros grupos de interés.

Programa de Compliance

Aspectos materiales: Ética e integridad corporativa, transparencia y prevención de la corrupción

GRI: 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 205-2, 205-3

Durante la segunda mitad de 2023 y con lanzamiento oficial en 2024, Zento consolidó su Programa de Cumplimiento y Ética Empresarial (Compliance), avalado por el área de Legales de Toyota Argentina y aprobado por el Directorio. El programa establece un marco de conducta ética, transparencia y cumplimiento legal, alineado con los pilares del Toyota Way —Respeto por las Personas y Mejora Continua—, integrando las mejores prácticas del Grupo Toyota en materia de gobernanza y prevención de riesgos de corrupción.

Su implementación abarca a todas las operaciones y niveles jerárquicos de la organización, incluidos directores, gerencias, empleados, contratistas y terceros vinculados, garantizando que cada proceso comercial se desarrolle bajo estándares éticos verificables y con trazabilidad documental.

Políticas y lineamientos implementados

En el marco del Programa de Compliance, Zento desarrolló, revisó y aprobó un sistema integral de políticas y procedimientos que regulan los principales procesos de interacción con terceros y la gestión de fondos, beneficios o relaciones institucionales.

Entre las principales políticas se destacan:

- Política Anti soborno y Anticorrupción: define la prohibición absoluta de sobornos, pagos de facilitación o dádivas, estableciendo mecanismos de control, registro y reporte.
- Política de No Represalias: protege a quienes informan de buena fe posibles infracciones o irregularidades, garantizando un entorno de confianza y respeto.
- Política de Regalos y Hospitalidades: regulan la entrega o recepción de obsequios, comidas o cortesías comerciales, estableciendo límites, aprobaciones y registro obligatorio en el “Registro de Regalos y Hospitalidades”.
- Política de Donaciones y Patrocinios: promueven contribuciones transparentes a entidades sociales o gubernamentales, con debida diligencia previa, presupuesto anual aprobado y registro formal.
- Instructivo de Desembolsos y de Descuentos Comerciales: establecen los niveles de autorización, segregación de funciones y controles contables para toda transacción económica, asegurando trazabilidad y revisión posterior.

- Instructivo de Debita Diligencia: exige la evaluación de antecedentes y reputación de proveedores, socios comerciales y terceros antes de su contratación.
- Instructivo de Contratación de Ex Funcionarios: regula la relación con funcionarios públicos y establece períodos de enfriamiento conforme a los lineamientos de Toyota.

Cada documento se encuentra vigente, aprobado formalmente y disponible en el sistema de gestión interna.

Cultura de Integridad y Ética empresarial

GRI: 2-24, 2-26

Durante 2024, Zento continuó fortaleciendo su compromiso con una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento ético en todas sus operaciones. La empresa promueve activamente los valores del Código de Ética y Conducta y las políticas ABAC (Antisoborno y Anticorrupción), asegurando que todos los colaboradores, proveedores, clientes y terceros actúen conforme a los más altos estándares de honestidad y responsabilidad.

Si bien aún no se contaba con un canal formal de denuncias, Zento dispuso un correo institucional de ética (etica@zento.com.ar) para recibir consultas, alertas o reportes vinculados con posibles conflictos de interés o incumplimientos éticos. Este medio garantiza la confidencialidad de la información y el trato justo y reservado de cada caso, conforme a los principios de la Política de No Represalias.

Los reportes recibidos son evaluados por los gerentes correspondientes junto al área de Legales, asegurando una revisión objetiva y transparente. Zento reafirma su compromiso de proteger a toda persona que actúe de buena fe, fomente la integridad o solicite orientación ética, como parte esencial de su cultura corporativa.

Reconocimientos y digitalización de procesos

GRI: 2-23, 2-29, 3-3

Durante 2024, Zento fue seleccionado entre los finalistas del ESG Award de Toyota Argentina, un certamen que distingue las mejores prácticas de los concesionarios en materia ambiental (Environmental), social (Social) y de gobernanza (Governance).

La iniciativa presentada por la empresa, titulada “Comunicación efectiva de nuevas Políticas”, consistió en la digitalización del proceso de comunicación interna y validación legal de políticas corporativas, permitiendo notificar y registrar de forma fehaciente la recepción de documentos por parte del 100 % de los colaboradores.

Esta mejora implicó además una reducción significativa del uso de papel, eliminando la impresión de recibos de sueldo, entregas de uniformes y notas administrativas, fortaleciendo la trazabilidad y la eficiencia de los procesos internos.



Este reconocimiento posiciona a Zento entre las empresas que integran la sostenibilidad en su gestión diaria, reafirmando su compromiso con la transparencia, la innovación y la mejora continua.

Reporte y Materialidad

Aspectos materiales: gobernanza, gestión ambiental, desempeño económico, capital humano, comunidad y cumplimiento normativo

GRI: 2-29, 3-1, 3-2, 3-3, 102-54

El presente Reporte de Sustentabilidad 2024 ha sido elaborado de acuerdo con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI 2021), en su opción “de conformidad con”.

Abarca el desempeño económico, ambiental, social y de gobernanza de Zento S.A. correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

La información presentada incluye las tres sucursales operativas: Lanús, Adrogué y Canning, e incorpora todos los procesos de venta, posventa, administración, logística, capacitación y gestión ambiental, reflejando una visión integral del desempeño y la gestión sostenible de la organización.

Grupos de Interés

Aspectos materiales: diálogo y participación de grupos de interés, transparencia, sostenibilidad integral.

GRI: 2-29, 3-1, 3-2

En Zento entendemos que la sustentabilidad se construye escuchando y colaborando con quienes forman parte de nuestro entorno.

El vínculo con cada grupo de interés se desarrolla a través de instancias de diálogo continuo, mecanismos formales de consulta y canales abiertos que permiten fortalecer la confianza y la mejora constante.

Colaboradores: Son el corazón de nuestra organización. A través de capacitaciones, comunicación interna y encuestas de clima laboral, fomentamos su desarrollo, la seguridad en el trabajo y su participación activa.

Clientes: Son el eje de nuestra gestión comercial y de posventa. Escuchamos su voz mediante indicadores de satisfacción, atención personalizada y canales digitales, buscando ofrecer experiencias de calidad, transparencia y confianza.

Comunidad: Mantenemos un compromiso activo con nuestro entorno social, vinculándonos con diferentes grupos de interés en relación a las acciones realizadas bajo el programa ESG.

Proveedores: Trabajamos junto a una red de aliados estratégicos bajo criterios de ética, transparencia y cumplimiento normativo. Aplicamos procesos de due diligence y evaluaciones periódicas que garantizan relaciones responsables y sostenibles en toda la cadena de valor.

Toyota Argentina S.A.: Socio estratégico que proporciona la franquicia para operar como Concesionario oficial.

ACTRA: Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina.

Accionistas: acompañan el crecimiento sostenible de la empresa mediante la inversión, la búsqueda de eficiencia y la creación de valor económico a largo plazo. Mantienen un rol activo en la supervisión de resultados, la gestión transparente y la comunicación de los avances ambientales y financieros.

Estado y organismos reguladores: Mantenemos una relación institucional transparente y colaborativa con los distintos niveles de gobierno. Aseguramos el cumplimiento de las normativas ambientales, de seguridad y legales.

Matriz de Materialidad

GRI: 3-1, 3-2, 3-3

La matriz de materialidad de Zento identifica los temas prioritarios para la organización y sus grupos de interés.

Durante 2024, se mantuvieron instancias de diálogo con empleados, clientes, proveedores y la comunidad, cuyos aportes permitieron actualizar los temas relevantes en materia económica, ambiental, social y de gobernanza.

Grupos de interés	Factores estratégicos asociados a los GI	Impacto Económico	Impacto Social	Impacto Ambiental	Tema material	Cobertura	Estandar GRI asociado / Indicador propio
Colaboradores	Atracción, desarrollo y retención del talento. Clima laboral, capacitación, seguridad y bienestar.	Eficiencia y productividad del personal.	Desarrollo profesional, motivación, igualdad de oportunidades y bienestar integral.	Reducción del uso de papel por digitalización.	Desarrollo y bienestar del personal	Interna	2-7 · 3-3 · 401-1 · 401-2 · 404-1 · 405-1 · 406-1
	Formación continua y cultura Toyota Way (Kaizen).	Mejora del desempeño operativo.	Formación técnica, liderazgo, seguridad y valores corporativos.	—	Formación y desarrollo profesional	Interna	404-1 · 403-7
	Promoción de la seguridad y conciencia sobre la calidad.	Reducción de incidentes y fallas.	Conciencia sobre responsabilidad y mejora continua.	—	Cultura de seguridad – Día del Reinicio	Interna	403-1 · 403-7
Clientes	Calidad del servicio, atención personalizada y experiencia postventa.	Fidelización y crecimiento de ventas.	Satisfacción, confianza y seguridad del producto.	—	Gestión de calidad y experiencia del cliente	Interna / Externa	416-1 · 416-2

Grupos de interés	Factores estratégicos asociados a los GI	Impacto Económico	Impacto Social	Impacto Ambiental	Tema material	Cobertura	Estandar GRI asociado / Indicador propio
	Participación en actividades de vinculación y experiencias Toyota.	Fortalecimiento del vínculo comercial.	Cercanía, orgullo de marca, cultura Toyota.	—	Vínculo con clientes y cultura Toyota (Travesía 4x4 y Visita a Planta Zárate)	Externa	3-3 · 413-1
Comunidad	Educación técnica, empleabilidad e inclusión social.	Impacto económico local positivo.	Oportunidades de aprendizaje y desarrollo juvenil.	—	Educación y empleabilidad – Programa Toyotizando Jóvenes	Externa	3-3 · 413-1
	Apoyo solidario y reciclado solidario.	Aporte económico indirecto a instituciones locales.	Inclusión y asistencia a familias.	Reutilización de residuos reciclables.	Compromiso social y voluntariado – Comedor de Julia y reciclado solidario	Externa	3-3 · 413-1 · 413-2
Proveedores	Relaciones éticas, cumplimiento y transparencia.	Fortalecimiento de la cadena de valor.	Confianza y equidad comercial.	Implementación de buenas prácticas ambientales en conjunto.	Gestión ética y responsable de proveedores	Interna / Externa	2-23 · 2-26 · 205-2/3
Toyota Argentina S.A.	Alineamiento con políticas corporativas, mejora continua y desempeño ESG.	Competitividad, reputación y eficiencia.	Participación en programas Toyota (Ecodealer, ESG Award).	Digitalización y reducción de papel.	Gestión ética y digitalización – ESG Award 2024	Interna	2-23 · 2-29 · 3-3

Grupos de interés	Factores estratégicos asociados a los GI	Impacto Económico	Impacto Social	Impacto Ambiental	Tema material	Cobertura	Estandar GRI asociado / Indicador propio
ACTRA (Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina)	Coordinación gremial, intercambio de buenas prácticas y cumplimiento corporativo.	Mejora del desempeño sectorial.	Fortalecimiento de la red de concesionarios	Promoción de estándares ambientales comunes.	Participación institucional y cooperación sectorial	Externa	2-29 · 3-3
Accionistas	Productividad, eficiencia en costos, utilización de recursos, rentabilidad y crecimiento sostenible de la organización.	Fortalecimiento de la rentabilidad y del valor de la empresa.	Transparencia en la gestión y comunicación de resultados.	Seguimiento de la política ambiental y de las iniciativas de eficiencia energética y gestión de residuos.	Desempeño económico, cumplimiento normativo y gestión ambiental.	Interna	2-9 · 2-12 · 2-23 · 201-1 · 302-1 · 306-1
Estado y organismos reguladores	Cumplimiento normativo, legislación laboral y ambiental.	Licencias, habilitaciones y cumplimiento fiscal.	Transparencia y relaciones laborales.	Cumplimiento de normativa ambiental.	Cumplimiento legal y regulatorio	Interna / Externa	2-23 · 2-26 · 205-2/3 · 305-1/2/5 · 306-1/5

Punto de contacto para consultas

Para consultas relacionadas con este reporte, comunicarse con el área de Medioambiente de Zento S.A.

Mariana Padilla – mpadilla@zento.com.ar

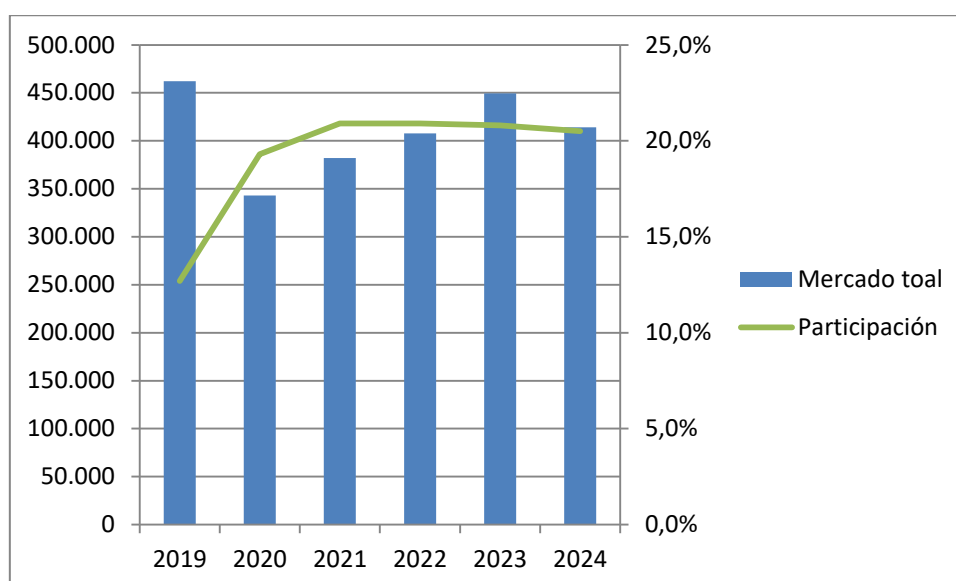
Matias Maglione – mmaglione@zento.com.ar

Desempeño Económico

Aspectos materiales: Desempeño económico, sostenibilidad financiera, fidelización de clientes.

GRI: 3-3, 201 - 1

Durante el 2024, Zento consolidó su desempeño económico en un contexto desafiante para la industria automotriz argentina. Con un total de 90.051 unidades vendidas y una participación de mercado del 20,5%, la compañía reafirmó su liderazgo regional y contribuyó al posicionamiento de Toyota como la marca número uno en ventas, producción y exportación a nivel nacional por cuarto año consecutivo.



La Hilux, producida en la planta de Zárate, mantuvo su liderazgo en el segmento pick-up, siendo por décimo noveno año consecutivo, reflejando la fortaleza del producto y la confianza de los clientes. Este desempeño se sustenta en una estrategia de crecimiento sostenible, basada en la eficiencia operativa y el trabajo en red con Toyota Argentina. Estas áreas no solo amplían la oferta de soluciones integrales de movilidad, sino que también fortalecen la cadena de valor, generando empleo, inversión y desarrollo local.

Durante el año, posventa se consolidó como un pilar estratégico dentro del modelo de negocio, impulsando la rentabilidad y reforzando la relación con los clientes a través del mantenimiento, venta de repuestos, neumáticos, accesorios y servicios conectados.

En línea con el Estándar GRI 201-1, Zento identifica y comunica el valor económico directo generado y distribuido durante el ejercicio 2024. Este indicador refleja la contribución económica de la empresa al entorno en el que opera, considerando los ingresos obtenidos y su distribución entre los principales grupos de interés.

Fuente	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en millones de pesos)	Grupo de Interés	2023	2024
	VALOR ECONÓMICO GENERADO		%	%
Est. Rdos	Ingresos / Ventas Netas	Clientes	96%	95%
Est. Rdos	Otros Ingresos		4%	5%
VEG	TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		100%	100%
	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		%	%
Est. Rdos	Costos Operacionales	Proveedores	88%	87%
Est. Rdos	Sueldos y Prestaciones de los Empleados	Colaboradores	5%	5%
Est. Rdos	Pagos a los Proveedores de Capital	Proveedores de crédito	0%	0%
Est. Rdos	Pagos al Gobierno	Gobierno	4%	6%
	Inversiones en Comunidades	Comunidad	0%	0%
VED	TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		97%	98%
VER	TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO		3%	2%

Estos resultados evidencian una distribución económica equilibrada y sostenible, en la que la mayor proporción del valor generado se destina a proveedores y colaboradores, acompañada de una contribución creciente al Estado y de una mejora progresiva en la eficiencia operativa.

De esta manera, Zento continúa fortaleciendo su aporte al desarrollo económico regional y su compromiso con la generación de valor compartido.

Sistema de Gestión de la Calidad

Aspectos Materiales: Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo

GRI 2-27, 3-3, 201-1

En Zento, la calidad se gestiona bajo un enfoque integral que combina los principios del Toyota Production System (TPS) con la mejora continua y el respeto por las personas. Este modelo impulsa la estandarización de procesos, la eliminación de desperdicios y la optimización de los recursos, garantizando operaciones seguras, eficientes y orientadas al cliente. De esta manera, la experiencia del cliente se consolida como el centro de todas las decisiones, generando vínculos duraderos basados en la confianza y la calidad del servicio.

Durante 2024, la compañía alcanzó la recertificación de los programas Toyota Service Management (TSM) y Fix It Right (FIR), que constituyen pilares fundamentales de la calidad y la estandarización de los servicios en toda la red. Estas certificaciones reafirman el compromiso de Zento con los estándares globales de Toyota y con la satisfacción integral de sus clientes.

Satisfacción y experiencia del cliente

Aspectos Materiales: Fidelización de clientes, atención posventa y resolución de reclamos

GRI: 2-7, 3-3, 416-1, 416-2

La satisfacción del cliente es el eje central de nuestra gestión comercial y de posventa de Zento. Para evaluar su percepción y expectativas, se realizan encuestas y seguimientos periódicos en todas las etapas del vínculo: desde la experiencia de venta hasta el servicio técnico. Los indicadores SSI (Sales Satisfaction Index), CSI (Customer Satisfaction Index) y FIR (Fix It Right), permiten monitorear el desempeño y orientar las acciones de mejora.

A fines de 2024, Zento incorporó por primera vez la medición de satisfacción de clientes de Toyota Plan de Ahorro, ampliando así el alcance de sus encuestas de experiencia al segmento de suscriptores y adjudicatarios. Esta nueva herramienta permite evaluar de forma integral el proceso de asesoramiento, adjudicación y entrega, fortaleciendo el seguimiento y la gestión de la experiencia del cliente en todas las etapas del vínculo comercial.

De este modo, Zento consolida un modelo de atención centrado en las personas, sustentado en la transparencia, la innovación y el respeto, asegurando una experiencia integral que trasciende la venta.

	Indicadores	Procesos	2023	2024	
Ventas	SSI - Sales Satisfaction Index	0 km	93,7	94,2	↑ 0,5
		Usados	94,1	93,4	↓ 0,75
Posventa	CSI - Customer Satisfaction Index	Servicios de mantenimiento	93,1	94,2	↑ 1,1
	FIR - Fix It Righ	Reparaciones	95,9	99,9	↑ 4

Los resultados obtenidos durante el 2024 fueron:

Ventas

		Monitoreo y seguimiento											
Indicador	Proceso	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24
% Satisfacción del cliente	0 Km	95,92	95,12	91,79	93,59	93,26	93,33	93,77	94,37	94,24	95,11	95,27	95,55
	Usados	88,1	89,4	91,71	91,88	91,77	91,99	92,66	94,63	96	94,55	96,41	94,55

Postventa

Objetivo posventa: Permanecer por encima de la red Toyota

		Monitoreo y seguimiento											
	Indicador	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sept-24	oct-24	nov-24	dic-24
% Satisfacción del cliente	CSI ZENTO	93,6	94,6	94	93,7	93,9	93,8	94,6	94,5	94,8	95	94,4	94,4
	CSI RED	92,9	93	93,1	93,2	93,3	93,3	93,3	93,2	93,4	93,6	93,5	93,4
	FIR RED	96,5	96,5	96,9	97,9	97,5	97,6	97,8	97,9	98,2	98,6	98	97,7
	FIR ZENTO	98	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Estos resultados evidencian una tendencia positiva fruto de una gestión centrada en la experiencia del cliente, el seguimiento personalizado y la incorporación de nuevas herramientas digitales para agilizar la comunicación y los reclamos. Asimismo, el negocio de neumáticos, accesorios y repuestos genuinos alcanzó los objetivos previstos, y la implementación de servicios conectados logró un nivel de efectividad del 78,9 %, consolidando un nuevo estándar de relación digital entre cliente, vehículo y concesionario. Zento continuará consolidando un modelo de negocio sostenible, orientado al crecimiento responsable, la rentabilidad y la generación de valor compartido.

Desempeño Ambiental

Aspectos materiales: eficiencia energética, gestión de residuos, cumplimiento normativo y reducción de emisiones.

GRI 2-23, 2-24, 3-3

Política Ambiental

Zento S.A., Concesionario Oficial Toyota, desarrolla sus actividades de comercialización, reparación y servicios de automotores bajo una Política Ambiental orientada a la prevención de la contaminación y la mejora continua del desempeño ambiental.

La empresa se compromete a:

- Desarrollar y promover mejoras ambientales continuas, revisando periódicamente los procesos y aplicando medidas que reduzcan el impacto ambiental y favorezcan la sostenibilidad.
- Prevenir la contaminación, mediante el uso de tecnologías ambientalmente responsables y económicamente viables que minimicen efluentes, residuos y consumo de recursos.
- Cumplir con todos los requisitos legales y otros compromisos aplicables relacionados con los aspectos ambientales significativos.
- Capacitar y concientizar al personal, así como a proveedores y contratistas, para fortalecer la responsabilidad compartida en la protección del ambiente.
- Utilizar eficientemente los recursos naturales, la energía y el agua, promoviendo la conservación y la reducción del uso de materiales no renovables.
- Comunicar y mantener actualizada esta política, asegurando su disponibilidad para todo interesado.

- Mantener y fortalecer la relación con Toyota Motor Corporation en materia ambiental, alineando las prácticas de gestión de Zento a los estándares y valores de la marca.

De esta manera, Zento consolida un compromiso permanente con la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de la normativa ambiental vigente.

Toyota Environmental Challenge 2050

En línea con la visión global de Toyota Motor Corporation, Zento adhiere al Toyota Environmental Challenge 2050, una estrategia compuesta por seis desafíos que buscan reducir a cero el impacto ambiental negativo de las operaciones y contribuir a una sociedad en armonía con la naturaleza.



Actualmente, Zento contribuye de manera directa a cuatro de los seis desafíos definidos por Toyota de la siguiente manera:

- Desafío 2 – Cero emisiones de CO₂ en operaciones: implementación del proyecto de energía solar fotovoltaica para incrementar la autogeneración y reducir la huella de carbono.
- Desafío 4 – Uso responsable del agua: mejoras en los sistemas de lavado y reutilización, promoviendo así el consumo eficiente del agua.
- Desafío 5 – Hacia una sociedad basada en la economía circular: fortalecimiento del sistema de separación en origen junto a convenios con cooperativas como LAJA y valorización de materiales reciclables.
- Desafío 6 – Convivencia con la naturaleza: capacitación al personal y actividades de concientización.

De este modo, Zento avanza de forma progresiva en su contribución al Toyota Environmental Challenge 2050, integrando objetivos ambientales concretos y medibles dentro de su gestión operativa y su compromiso con la sostenibilidad.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En línea con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, Zento adhiere a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como marco de referencia para integrar la sostenibilidad en su gestión. Más allá de los compromisos asumidos a través del Toyota Environmental Challenge 2050, la empresa reconoce su responsabilidad y capacidad de contribuir al logro de los ODS desde su rol como concesionario oficial y agente de desarrollo local.





En este sentido, Zento enfoca su aporte prioritariamente en los siguientes objetivos, por su vínculo directo con la actividad:

- ODS 4 – Educación de calidad: fortalecimiento del aprendizaje técnico y la empleabilidad a través del programa Toyotizando Jóvenes y las capacitaciones internas a nuestros colaboradores
- ODS 6 – Agua limpia y saneamiento: implementación de sistemas de uso eficiente del agua en nuestros servicios de posventa junto con la incorporación de mecanismos de control para la dosificación de los detergentes utilizados.
- ODS 8 – Trabajo decente y crecimiento económico: generación de empleo formal, desarrollo profesional y gestión responsable del negocio.
- ODS 12 – Producción y consumo responsables: impulso de prácticas de eficiencia energética, economía circular y valorización de residuos.
- ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos: cooperación con Toyota Argentina, instituciones educativas, cooperativas y organizaciones locales para promover proyectos de desarrollo sostenible.

Sistema de Gestión Ambiental

Aspectos materiales: gestión ambiental, cumplimiento normativo, mejora continua.

Contenidos GRI: 2-23, 2-24, 3-3, 302-1, 306-1

La implementación de la Política Ambiental y las contribuciones a los Desafíos Ambientales 2050 de Toyota se materializan a través del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de Zento, que establece procedimientos, responsabilidades y objetivos medibles para garantizar su cumplimiento y mejora continua.

El sistema se encuentra certificado bajo la norma ISO 14001 desde 2016 y ha mantenido su vigencia durante ocho años consecutivos, consolidando la eficacia del modelo de gestión y el compromiso de la empresa con la sostenibilidad.

Durante 2024, Zento obtuvo una nueva recertificación con resultados satisfactorios, destacándose la mejora en la segregación de residuos, la eficiencia energética y la gestión de efluentes. Asimismo, la sucursal Canning fue incorporada al alcance del sistema, adecuando su infraestructura y procesos a los lineamientos corporativos de Toyota y reforzando la estandarización ambiental en toda la red.

El SGA se apoya en auditorías internas y externas, seguimiento de indicadores y un programa de capacitación continua orientado a fortalecer la cultura de prevención, el cumplimiento normativo y la participación activa de los colaboradores.

Programa ECODealer

Aspectos materiales: cultura ambiental, uso eficiente de recursos, economía circular y mejora continua.

Contenidos GRI: 3-3, 302-1, 302-4, 306-1, 404-2, 413-1



Zento participa activamente del Programa Ecodealer, una iniciativa de Toyota Argentina que impulsa la gestión sustentable dentro de su red de concesionarios. Este programa tiene como objetivo integrar la sustentabilidad en todas las operaciones y se estructura sobre tres pilares: gestión ambiental, uso eficiente de los recursos y responsabilidad social.

En este marco, Zento implementa medidas concretas para optimizar el consumo energético, reducir los residuos y fortalecer la cultura ambiental interna. Durante 2024, las sucursales Lanús y Adrogué alcanzaron el Nivel Azul (Blue Level) del programa, logrando resultados sobresalientes en eficiencia eléctrica, gestión hídrica y reciclado.

Entre las principales acciones se destacan:

- Uso eficiente de energía: aplicación del Procedimiento de Consumo Eléctrico Eficiente, con responsables designados por sector, sectorización de iluminación, reemplazo total de luminarias por tecnología LED, y control automatizado de equipos de climatización mediante temporizadores.
- Gestión del agua: incorporación de griferías con corte automático, inodoros de doble descarga y sistemas de reutilización de agua de lluvia en lavaderos, con mediciones periódicas en m³/TUS.
- Gestión de residuos: separación y reciclado de cartón y papel en todas las áreas, sumado al reciclado de airbags junto a la articulación con cooperativas locales y donación de material reciclado a iniciativas sociales como la Fundación Garrahan.
- Educación ambiental: capacitación de más de 50 colaboradores en políticas de reducción, reciclado y eficiencia, promoviendo hábitos sostenibles y comunicación interna del programa.

Como resultado, Zento registró una reducción del 10 % en el consumo energético (kWh/TUS) en el primer semestre de 2024 respecto del año anterior, consolidando su compromiso con la mejora continua.

Este programa se integra al Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, alineando las metas locales de Zento con los Desafíos Ambientales 2050 de Toyota y fortaleciendo una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la eficiencia y la innovación sostenible.

Indicadores de desempeño ambiental

Aspectos materiales: eficiencia energética, uso responsable de recursos, economía circular, reducción de emisiones.

GRI: 302-1, 302-3, 303-1, 303-5, 305-1, 306-1, 306-3

Energía: consumo, eficiencia y autogeneración.

GRI: 302-1, 302-3, 302-4

La energía eléctrica constituye un objeto de monitoreo constante dentro de la gestión ambiental de Zento, ya que permite evaluar de manera directa el impacto de las acciones implementadas en materia de eficiencia, uso racional de los recursos y mejora continua. El seguimiento sistemático de este indicador refleja en qué medida las políticas y procedimientos adoptados, como la sectorización de iluminación, el reemplazo por luminarias LED, la automatización de equipos de climatización o la capacitación del personal, contribuyen a reducir el consumo relativo y optimizar el desempeño energético global del concesionario.

	2022	2023	2024	
Consumo de energía eléctrica (KWh)	496.630	499.524	512.513	↑ 2,6%
Total Unidades en Servicio (TUS)	31.628	36.683	40.393	↑ 10%
KWh / TUS	15,7	13,6	12,7	↓ 6,6%

Durante el trienio 2022–2024, el consumo total de energía eléctrica aumentó un 3,2 %, impulsado por el crecimiento de la actividad operativa y la ampliación de la infraestructura. Sin embargo, el volumen de Unidades en Servicio (TUS) se

incrementó un 28 %, lo que permitió una mejora sostenida de la eficiencia energética, reduciendo la intensidad de consumo de 15,7 kWh/TUS en 2022 a 12,7 kWh/TUS en 2024. Esto representa una disminución del 19 % en la energía utilizada por cada unidad de servicio, evidencia del impacto positivo de las medidas de eficiencia implementadas en el marco del Sistema de Gestión Ambiental y el programa Ecodealer.

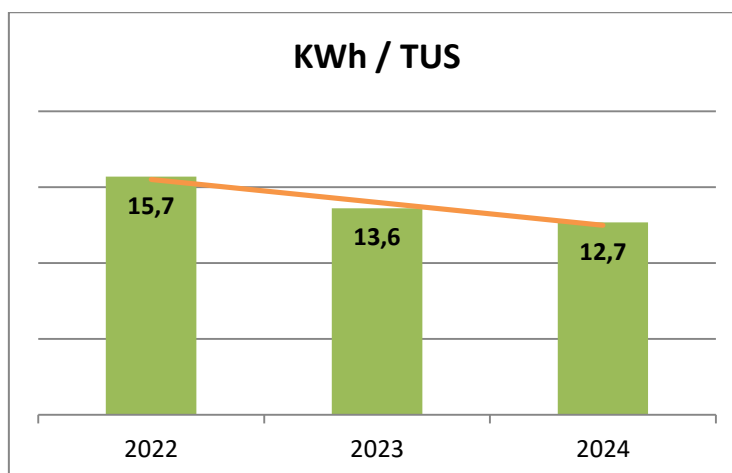


Gráfico: representación gráfica de la disminución del consumo de energía eléctrica por unidad atendida desde el 2022 al 2024.

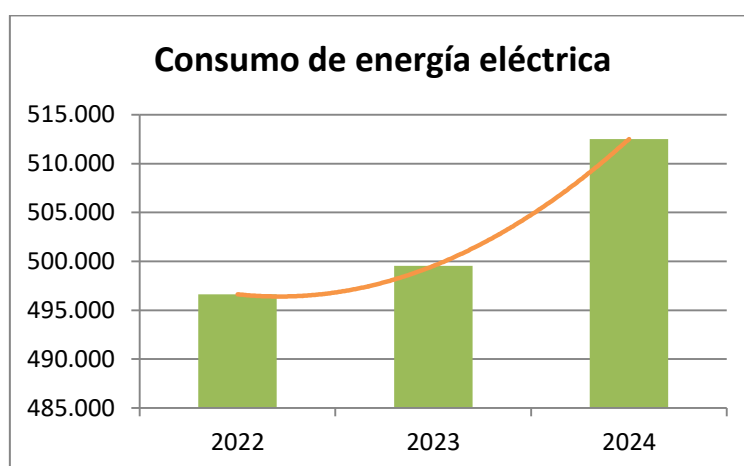


Gráfico: representación gráfica del consumo de energía eléctrica desde el 2022 al 2024.

En continuidad con el compromiso de Zento por incorporar fuentes de energía limpia y avanzar hacia operaciones de menor impacto ambiental, para 2025 se

proyecta la instalación de un sistema de energía solar fotovoltaica en la sucursal de Adrogué, con una capacidad aproximada de 60 kWp.

Este sistema permitirá generar cerca de 90 MWh anuales, lo que cubrirá aproximadamente el 20 % del consumo eléctrico total del concesionario.

Gracias a esta incorporación de energía renovable, se estima una reducción potencial de 32 toneladas de CO₂ por año, contribuyendo a disminuir la huella de carbono y a fortalecer la eficiencia energética dentro del marco del Toyota Environmental Challenge 2050.

Agua: gestión responsable y reutilización

GRI: 303-1, 303-3, 303-5

En línea con el Desafío Ambiental N.º 4 del Toyota Environmental Challenge 2050, Zento orienta su gestión hídrica hacia el uso responsable y la eficiencia en todos los procesos operativos.

El seguimiento de los consumos de agua potable permite medir de forma concreta el impacto de las acciones implementadas garantizando una mejora continua en la reducción del consumo relativo por unidad de servicio.

	2022	2023	2024	
Agua potable consumida (m3)	3.362	3.442	3.233	↑ 6,1%
Total Unidades en Servicio (TUS)	31.628	36.683	40.393	↑ 10%
m3 / TUS	0,11	0,09	0,08	↑ 11%

Durante el trienio 2022-2024, Zento logró una reducción sostenida en el consumo de agua potable por unidad de servicio, evidenciando el impacto positivo de las medidas implementadas en el marco del Desafío Ambiental N.º 4 de Toyota.

Si bien el volumen total de agua consumida presentó una leve variación interanual, con un descenso del 6 % en 2024 respecto de 2023, el crecimiento de la actividad operativa permitió alcanzar una mejora significativa en la eficiencia hídrica, que pasó de 0,11 m³/TUS en 2022 a 0,08 m³/TUS en 2024, es decir una disminución del 27 % en el uso de agua por unidad de servicio.

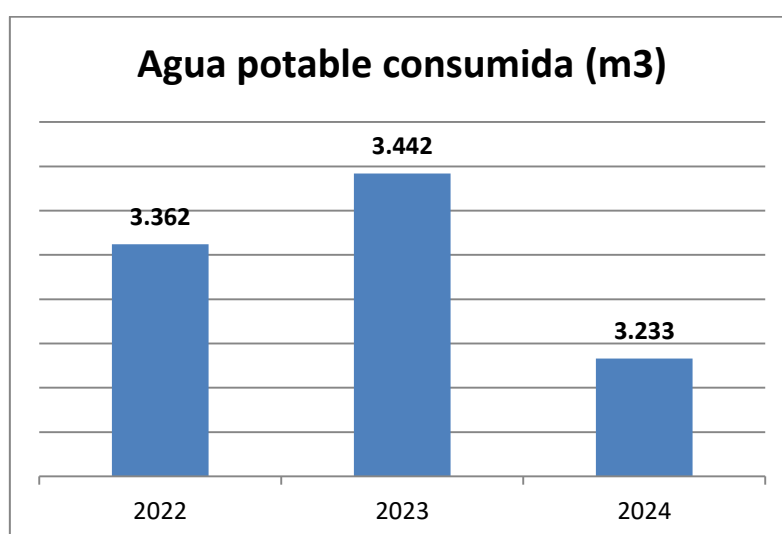


Gráfico: representación gráfica del consumo de agua desde el 2022 al 2024

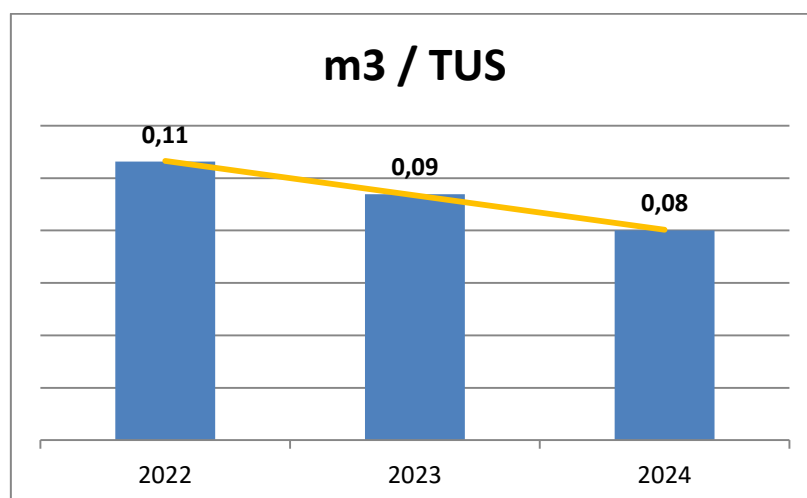


Gráfico: representación gráfica de la disminución del consumo de agua por unidad atendida desde el 2022 al 2024.

Para 2025, Zento proyecta fortalecer el monitoreo de consumos mediante medición sectorizada en todas las sucursales, consolidando su compromiso con la mejora continua y la preservación de los recursos hídricos.

Residuos y Economía Circular

GRI: 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

En el marco del Desafío Ambiental N.º 5 del Toyota Environmental Challenge 2050, Zento impulsa una gestión integral de residuos orientada a la reducción, valorización y reutilización de materiales, fortaleciendo un modelo de economía circular que integra la sostenibilidad ambiental con el compromiso social.

	2023	2024	
Total de residuos generados (kg)	106.427	105.354	↓1%
Total Unidades en Servicio (TUS)	36.683	40.393	↑10%
kg / TUS	2,90	2,61	↓10%

Tabla: evolución de la generación total de residuos

Durante 2024, Zento mantuvo un control sistemático sobre la generación total de residuos, integrando la información de todos los sectores operativos dentro del Sistema de Gestión Ambiental.

En comparación con 2023, el volumen total de residuos se redujo ligeramente (de 106.427 kg a 105.354 kg) mientras que las Unidades en Servicio (TUS) aumentaron un 10 %. Esta combinación resultó en una mejora del 10 % en la intensidad de generación (kg/TUS), que pasó de 2,90 a 2,61 kg por unidad de servicio. La reducción relativa de residuos evidencia una mayor eficiencia operativa y el

impacto de las medidas implementadas para optimizar la segregación en origen y la valorización de materiales reciclables.

Categoría	Tipo	2023	2024
Reciclables	Tapitas	S/D	52,2
	Papel	S/D	328,66
	Cartón	6.979	9.273
Especiales	Aceites	20.800	19.400
	Sólidos	14.048	13.100
	Barros	64.600	63.200

Tabla: detalle por tipo de residuo

El seguimiento de los indicadores específicos permitió analizar la evolución por tipo de residuo y la efectividad de los circuitos de gestión. En la categoría de reciclables, se incorporaron los registros formales de tapitas (52,2 kg) y papel (328,66 kg) donados a la Fundación Garrahan. El volumen de cartón recuperado creció un 33 %, pasando de 6.979 kg a 9.273 kg, consolidando el circuito con la *Recortera Tuyú* de Valentín Alsina, cuyos fondos se destinan al *Comedor de Julia* en Villa Caraza y Casa M.A.N.U. en Monte Grande. Por último, en cuanto a los residuos especiales, vinculados a la operación de talleres y lavaderos, se observó una reducción general del 2 al 7 %.

El enfoque de Zento en la gestión de residuos combina criterios de trazabilidad, economía circular y valor social. Por esa razón, los residuos peligrosos continúan siendo tratados por el operador autorizado *SILVA S.A.*, asegurando cumplimiento normativo y disposición final adecuada.

Por otro lado, Zento mantiene un programa de reutilización de airbags fuera de uso junto a la Cooperativa LAJA (Villa Diamante), que transforma el material textil en productos de uso cotidiano. Esta cooperativa, luego de las campañas que se realizan desde Zento para el reemplazo de los airbags, recibe los mismos e inician un proceso para transformarlos en telas limpias para su confección. De esta manera, producen bandoleras, bolsos maternos junto a su yerbera y azucarera, carteras, porta documentos, basurero para autos y mochilas. Todos estos productos son exhibidos para su venta en nuestras sucursales.

Durante 2024, se entregaron 350 airbags, que fueron convertidos en 306 productos confeccionados, promoviendo así la inclusión laboral y la reducción de residuos.



Para 2025, Zento se propone fortalecer la separación en origen, avanzar en la cuantificación mensual de materiales valorizados y mantener en el tiempo la tendencia a reducir la generación de residuos por unidad de servicio (kg/TUS).

Estas acciones permitirán consolidar una gestión más eficiente, trazable y alineada con los principios de mejora continua y economía circular que promueve Toyota, integrando el compromiso ambiental con el desarrollo social de la comunidad.

Emisiones y Cambio Climático

Contenidos GRI: 305-1, 305-2, 305-5

Aunque Zento aún no cuenta con una medición formal de su huella de carbono, la empresa gestiona de manera preventiva las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) mediante políticas de eficiencia energética y optimización del consumo eléctrico, en el marco del Desafío Ambiental N.º 2 del Toyota Environmental Challenge 2050.

Durante 2024, las mejoras implementadas en iluminación LED, automatización de los equipos de climatización, y el fortalecimiento del Procedimiento de Uso Eficiente de Consumo Eléctrico, contribuyeron a una disminución sostenida del consumo energético y, en consecuencia, de las emisiones asociadas al uso de electricidad.

Además, el proyecto de energía solar fotovoltaica previsto para la sucursal Adrogué representa un paso clave hacia la transición energética. Su instalación, planificada para 2025, permitirá cubrir aproximadamente el 20 % del consumo eléctrico del concesionario y evitar la emisión de alrededor de 32 toneladas de CO₂ por año, reforzando el compromiso de Zento con la reducción del impacto ambiental de sus operaciones. De manera complementaria, se promueve el mantenimiento preventivo de la flota vehicular, la capacitación sobre movilidad eficiente y el uso racional de combustibles fósiles, con el objetivo de minimizar las emisiones directas (alcance 1).

Para los próximos años, Zento se propone avanzar hacia la cuantificación progresiva de su huella de carbono corporativa, integrando indicadores de emisiones dentro

del Sistema de Gestión Ambiental y alineando sus reportes con los estándares internacionales de sostenibilidad.

Desempeño Social – Capital Humano

Aspectos materiales: Desarrollo profesional y bienestar del personal, diversidad, igualdad de oportunidades e inclusión, derechos humanos y ética laboral, bienestar y clima organizacional

GRI: 2-7, 3-3, 401-1, 404-1, 405-1, 406-1

Compromiso y respeto por las personas

GRI: 405-1, 406-1

En Zento, entendemos que nuestros colaboradores son la parte esencial del éxito de la organización. Por eso, asumimos el compromiso de escuchar a cada uno de ellos, acompañar su desarrollo y brindarles el apoyo necesario para que puedan crecer tanto profesional como personalmente.

Nuestro modelo de gestión se basa en la mejora continua, la escucha activa y la predisposición constante para superarnos como equipo. Creemos que un entorno de trabajo saludable, participativo y respetuoso es la base de toda empresa sostenible.

En este sentido, Zento promueve el respeto irrestricto por los derechos humanos, la igualdad de oportunidades y la diversidad en todas sus formas. No se toleran actos de discriminación, acoso ni ningún tipo de conducta que vulnere la dignidad de las personas. Ante cualquier situación que contravenga estos valores, la organización actúa con firmeza, aplicando los procedimientos y sanciones correspondientes.

A su vez, fomentamos el diálogo abierto, la colaboración entre áreas y el reconocimiento del esfuerzo individual y colectivo. Cada integrante del equipo tiene la posibilidad de proponer mejoras, capacitarse y asumir nuevos desafíos dentro de un marco de equidad, transparencia y respeto mutuo.

De esta manera, Zento consolida una cultura organizacional centrada en las personas, orientada al desarrollo integral, al bienestar y a la generación de valor compartido con la comunidad.

Composición del equipo

GRI: 2-7, 401-1, 405-1

Estos datos corresponden al cierre del ejercicio 2024 y se elaboran a partir del relevamiento y seguimiento del área de recursos humanos que evalúa anualmente los indicadores de rotación, diversidad y bienestar del personal, entre otros.

Indicador	Unidad / Descripción	2024
Empleados al inicio del año	Dotación al 01/01/2024	209
Empleados al cierre del año	Dotación al 31/12/2024	220
Altas	Ingresos efectivos durante 2024	47
Bajas	Egresos efectivos durante 2024	36
Promedio de dotación anual	(Inicio + Cierre) / 2	214,5
Tasa de ingreso	Altas / Promedio de dotación anual × 100	21,9%
Tasa de rotación	Bajas / Promedio de dotación anual × 100	16,7%
Edad promedio	Años al 31/12/2024	37 años
Antigüedad promedio	Años al 31/12/2024	7 años
Total mujeres	Personas	70
Total varones	Personas	149
Distribución por género	Mujeres	31,8%
	Varones	67,7%

Los indicadores de ingreso y rotación fueron calculados conforme al GRI 401-1, utilizando el promedio de dotación anual, obtenido de la media entre el total de empleados al inicio y al cierre del ejercicio, como base de referencia.

Durante 2024, la dotación de Zento mostró una tendencia de crecimiento sostenido, pasando de 209 a 220 colaboradores, lo que representa un aumento neto del 5 %. Este incremento estuvo impulsado por la apertura de nuevas oportunidades dentro de la red.

A lo largo del año, se incorporaron 47 nuevas personas y se registraron 36 desvinculaciones, alcanzando una tasa de ingreso del 21,9 % y una rotación del 16,8 %. En este sentido, las renunciaciones voluntarias representaron la principal causa de desvinculación, seguidas por bajas por fin de contrato. Estos resultados reflejan una rotación asociada a decisiones personales o naturales del ciclo laboral, sin incidencias significativas vinculadas al clima o a la gestión interna. Este análisis permite detectar oportunidades de mejora en retención, comunicación y desarrollo de carrera, reforzando el compromiso con el bienestar de los colaboradores.

La edad promedio del equipo se ubicó en 37 años y la antigüedad media en 5 años, evidenciando una estructura laboral que combina experiencia y juventud, favoreciendo la transferencia de conocimiento y la continuidad operativa. En materia de diversidad, las mujeres representan el 31,8 % del total y los varones el 67,7 %, manteniendo una participación estable y reforzando el compromiso de la organización con la igualdad de oportunidades.

Dotación por área y categoría

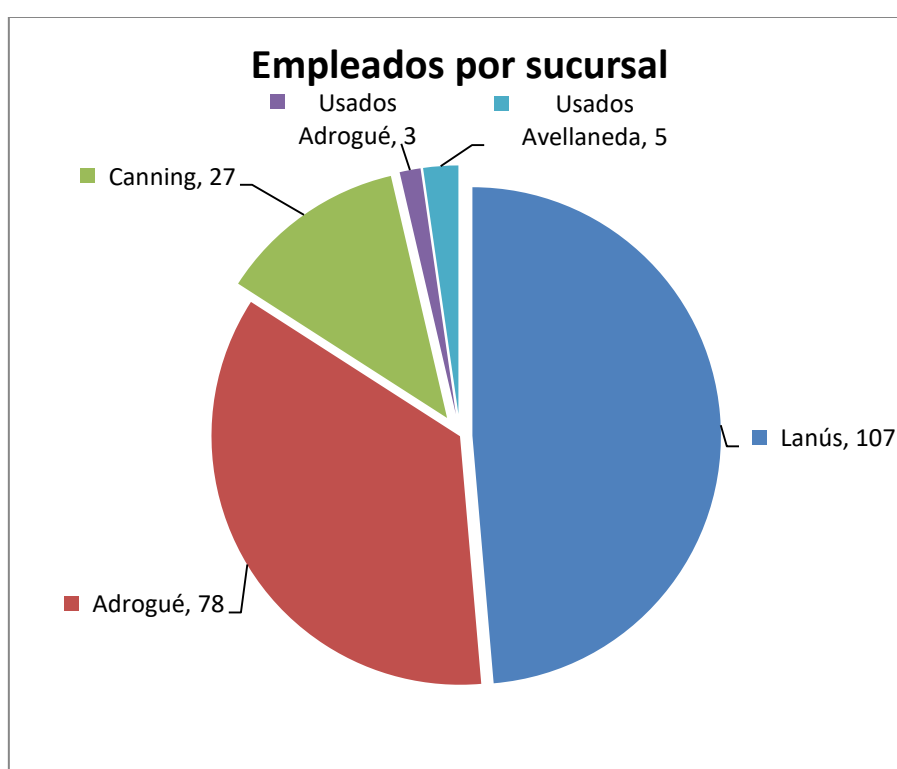
Del total de 220 colaboradores, la mayor concentración se encuentra en el área de Posventa (112 personas), que agrupa técnicos, asesores de servicio y personal de apoyo. Le siguen Ventas (49 personas entre Ventas y Ventas TPA), donde se desempeñan asesores comerciales y responsables de atención al cliente, y Administración (27 personas), que incluye funciones contables y de soporte interno.

La dotación jerárquica está compuesta por 1 presidente, 7 gerentes, 1 subgerente, 2 jefes de taller y 8 supervisores, mientras que el 91 % del equipo corresponde a personal operativo y administrativo. Este esquema demuestra una estructura liviana y eficiente, con niveles de liderazgo reducido y cercano al equipo, lo que favorece la comunicación directa, la agilidad en la toma de decisiones y la implementación de la mejora continua.

Distribución por sucursal

GRI 2-7, 3-3

Sucursal	Cant. empleados	%
Lanús	107	49%
Adrogué	78	35%
Canning	27	12%
Usados Adrogué	3	1%
Usados Avellaneda	5	2%
Total	220	100%



La dotación de Zento se encuentra concentrada principalmente en la sucursal de Lanús (49 %) ya que opera como nuestra sede central y de más antigüedad. Seguido a eso, se concentra el 35% de los empleados en la sede de Adrogué. Ambas sedes reúnen más del 80 % del total de colaboradores y operan como ejes estratégicos de la red. Las sucursales de Canning y las unidades de Usados complementan la cobertura regional, garantizando la atención de clientes en todo el sur del Gran Buenos Aires y fortaleciendo la presencia comercial de la marca.

Beneficios

GRI 2-7, 2-29, 3-3

En Zento, el bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad. La empresa promueve un entorno laboral donde el esfuerzo, la dedicación y el compromiso se reconocen a través de distintos beneficios que buscan mejorar la calidad de vida y el desarrollo personal de cada integrante del equipo.

Los beneficios institucionales que ofrece Zento incluyen:

- Planes de ahorro con descuento exclusivo para colaboradores.
- Descuento en la compra de vehículos 0 km, incluyendo accesorios, repuestos y mano de obra.
- Regalo institucional en el día del cumpleaños.
- Política de préstamos al personal.
- Descuentos en el alquiler de vehículos KINTO.

Además, el área de Recursos Humanos implementa un programa interno de beneficios orientado al bienestar personal y familiar, que contempla acuerdos con empresas y prestadores locales, entre ellos:

- Descuentos en obras sociales (Osmecon, Omint, Sancor Salud y Premedic).
- Descuentos en dietéticas seleccionadas.
- Beneficios en comercios de decoración y mobiliario infantil.
- Descuentos en cursos de inglés.
- Bonificaciones en pinturerías.
- Lavado de vehículos.

Estas acciones refuerzan el compromiso de Zento con el equilibrio entre la vida personal y laboral, el bienestar integral y la motivación del personal, promoviendo

un entorno de trabajo basado en el respeto, la valoración y el orgullo de pertenecer a la organización.

Asimismo, todos los beneficios y programas vigentes son comunicados de manera periódica a través de los canales internos de la empresa, como la aplicación Naloo y el grupo institucional de WhatsApp, que funcionan como herramientas de comunicación directa y participativa con todos los colaboradores. A través de estos canales también se difunden las instancias de capacitación, actividades internas y novedades corporativas, fortaleciendo la comunicación transversal y la cultura de mejora continua.

Formación y desarrollo

GRI: 404-1

En Zento, entendemos que el crecimiento de la empresa depende del desarrollo de las personas que la integran. Por eso, fomentamos una cultura de aprendizaje continuo, brindando a cada colaborador la posibilidad de ampliar sus conocimientos y fortalecer sus competencias técnicas, comerciales y de gestión.

Durante el año, se promueven diversas instancias de capacitación, tanto presenciales como virtuales, que incluyen talleres, seminarios y programas de formación interna, orientados a la mejora continua, la excelencia en la atención al cliente y la seguridad operativa.

Capacitaciones	Temas	Personas	Horas
Curso de Inducción	Se comunica la filosofía Toyota, las 5S, Kaizen (mejora continua), las normas de calidad, seguridad e higiene y las políticas de la empresa	36	46

Capacitaciones	Temas	Personas	Horas
Instituto Toyota	Formación específica de las habilidades requeridas para puestos específicos	124	825
Seguridad e Higiene en el trabajo	Uso de matafuegos, primeros auxilios, uso de EPP, riesgo eléctrico, movimiento manual de carga, roles de evacuación y cómo actuar ante una evacuación	256	780

Cabe destacar también, que dentro del plan de formación, cada año se celebra el “Día del Reinicio”, una jornada de reflexión que promueve la conciencia sobre la calidad y la seguridad, inspirada en las lecciones aprendidas del accidente ocurrido en 2009. Este espacio refuerza la importancia de detenerse, revisar los procesos y asumir los errores como parte del aprendizaje continuo.

Estas acciones forman parte de nuestro compromiso con el desarrollo profesional y personal del equipo, alineado con los principios del Toyota Way y la búsqueda permanente de la mejora continua (Kaizen).

Con el propósito de continuar impulsando el crecimiento de nuestros colaboradores, durante 2025 Zento buscará mejorar el sistema de seguimiento de capacitaciones, registrando de manera más completa las horas de formación, los temas abordados y el alcance por área. De esta manera, la empresa podrá analizar el impacto real de la formación interna y orientar las acciones futuras según las necesidades del equipo, fortaleciendo la planificación de los programas de desarrollo profesional.

Desempeño Social - Comunidad

Aspectos materiales: compromiso social, impacto local, educación y empleabilidad, relación con los clientes

GRI: 3-3, 413-1, 413-2

Compromiso con la comunidad

GRI: 3-3, 413-1, 413-2

En Zento entendemos que nuestra responsabilidad va más allá de los límites del negocio. Por eso, mantenemos un compromiso activo con las comunidades en las que operamos, promoviendo iniciativas que fortalezcan la educación, el desarrollo social y la integración.

Durante 2024, la empresa impulsó diversos programas que reflejan los valores del Toyota Way y su propósito de generar valor compartido con el entorno. A su vez, no se identificaron impactos negativos significativos en las comunidades locales vinculadas a las operaciones de Zento.

Educación y empleabilidad – Programa “Toyotizando Jóvenes”

GRI: 3-3, 413-1

Zento mantiene una alianza con tres instituciones educativas llamadas Instituto Técnico Nuestra Señora de Itatí, Escuela de Educación Secundaria Técnica N°2 “Gral. Enrique Mosconi” y E.E.S.T N°9 “Ing. Torcuato di Tella” (Avellaneda), con las cuales llevó adelante el programa Toyotizando Jóvenes, destinado a estudiantes de las especialidades de mecánica e informática.

Durante el año se recibieron tres grupos de pasantes, quienes permanecieron tres meses en la empresa aprendiendo de los colaboradores de distintas áreas. Al comenzar su experiencia, se le realiza una inducción donde se transmite los principios del Toyota Way, las 5S y las buenas prácticas de trabajo. Luego, a lo largo de su experiencia, los jóvenes con orientación en mecánica acompañaron a nuestros

mecánicos en su día a día en el taller aprendiendo sobre los diferentes servicios posventa y, los jóvenes con orientación en informática acompañaron a los sectores de sistemas, recursos humanos, administración y calidad comprendiendo el funcionamiento interno del concesionario. Al finalizar el ciclo, el equipo de Recursos Humanos desarrolló un taller de empleabilidad, donde los estudiantes aprendieron a elaborar su currículum, crear su perfil de LinkedIn y prepararse para una entrevista laboral. Además, seis alumnos seleccionados participaron del Programa de Mejora de la Educación Técnica Automotriz (META) de Toyota en la planta de Zárate.

Por otro lado, en 2024 se dictó un taller especial de empleabilidad para los jóvenes del Club Barracas de Boxeo, reforzando el compromiso de Zento con la inclusión, la educación y la formación para el trabajo.



Estas iniciativas reflejan la voluntad de la empresa de abrir sus puertas a la comunidad, generando oportunidades de aprendizaje real y acompañando el desarrollo de las próximas generaciones de profesionales.

Compromiso solidario – Apadrinamiento del Comedor de Julia

GRI: 3-3, 413-1, 413-2

Desde 2016, Zento mantiene un vínculo permanente con el Comedor de Julia, ubicado en el barrio San José Obrero de Villa Caraza, Lanús Oeste, donde se brinda asistencia alimentaria diaria a más de 700 familias.

Durante 2024 se renovó el apoyo a la institución con nuevas entregas de alimentos e insumos, resultado de la venta del cartón reciclado recolectado en las tres sucursales de la empresa.



Esta acción, impulsada por el equipo interno de reciclado solidario, combina la gestión ambiental responsable con un propósito social concreto, fortaleciendo el compromiso de Zento con la comunidad local.

Vínculo con los clientes y cultura Toyota

GRI: 3-3, 413-1, 413-2

A lo largo del año, Zento promovió actividades que fortalecen el vínculo con sus clientes y colaboradores, integrando experiencias que reflejan los valores de la marca. En este sentido, se realizaron dos Travesías 4x4 y dos visitas a la planta de producción Toyota ubicada en Zárate.

La Travesía 4x4 en Necochea, organizada en colaboración con Club Toyota y los chicos de Sin Huellas 4x4, consiste en una jornada de aventura y trabajo en equipo que permite disfrutar de las capacidades de la Hilux 4x4 y estrechar la relación con los clientes en un entorno natural, fomentando el aprendizaje compartido.



La visita a la planta de producción Toyota en Zárate (Provincia de Buenos Aires) de la que participaron más de 30 clientes del concesionario permitió conocer de cerca el proceso de fabricación de la Hilux, la SW4 y la Hiace, además de observar la organización y los estándares de calidad que distinguen a Toyota Argentina.



Estas visitas refuerzan el orgullo de pertenecer al ecosistema Toyota y acercan a los clientes a la filosofía de trabajo que guía a la compañía.

Zento continuará promoviendo espacios de encuentro y experiencias que fortalezcan el vínculo con sus clientes, fomentando la confianza, la cercanía y la mejora continua en cada interacción.

Contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido / Indicador	Sección del reporte	Desafíos Toyota Enviromental Challenge 2050	ODS relacionados (Zento)
2-1 a 2-6	Información general de la organización (nombre, actividades, sede, estructura, cadena de valor)	“Quiénes somos” y “Nuestra organización”	-	17
2-7	Empleados: número total por tipo de contrato y género	“Desempeño Social – Capital Humano / Composición del equipo”	-	4, 8
2-9 a 2-16	Estructura de gobierno, delegación de autoridad y compromisos	“Gobernanza y Ética”	-	8, 17
2-23	Compromisos de política	“Gobernanza y Ética / Código de Ética y Conducta”	-	8, 12, 17
2-26	Mecanismos de asesoramiento y cumplimiento	“Programa de Compliance y Canal de Denuncias”	-	8, 17
2-29	Comunicación con los empleados	“Compromiso y respeto por las personas” y “Beneficios al personal”	-	8
3-1 / 3-2	Proceso para determinar temas materiales y límites	“Materialidad”	-	17
3-3	Gestión de los temas materiales	A lo largo de todos los bloques (Capital Humano, Ambiental, Comunidad, Gobernanza)	-	8, 12, 17
201-1	Valor económico generado y distribuido	“Desempeño Económico”	-	8
205-2 / 205-3	Formación en ética y cumplimiento / Casos de corrupción	“Programa Compliance y Ética”	-	8, 17

Estándar GRI	Contenido / Indicador	Sección del reporte	Desafíos Toyota Enviromental Challenge 2050	ODS relacionados (Zento)
302-1 / 302-3 / 302-4	Energía consumida / Intensidad energética / Reducción de consumo	"Gestión Ambiental – Energía y Eficiencia"	Desafío 2 - Cero emisiones de CO2 en operaciones	12
303-1 / 303-3 / 303-5	Gestión y consumo de agua	"Gestión Ambiental – Consumo de agua"	Desafío 4 - Uso responsable del agua	6, 12
305-1 / 305-2 / 305-5	Emisiones directas, indirectas y reducción de GEI	"Gestión Ambiental – Huella de carbono"	Desafío 2 - Cero emisiones de CO2 en operaciones	12
306-1 a 306-5	Residuos: generación, gestión y disposición	"Gestión Ambiental – Residuos y economía circular"	Desafío 5 - Hacia una sociedad basada en la economía circular	12
401-1	Altas, bajas y rotación	"Desempeño Social – Composición del equipo"	-	8
401-2	Beneficios para empleados	"Beneficios al personal"	-	8
403-1 / 403-7	Salud y seguridad ocupacional / Prevención de incidentes	"Día del Reinicio (Formación y desarrollo)"	-	8
404-1	Formación y educación	"Formación y desarrollo"	-	4, 8
405-1	Diversidad e igualdad de oportunidades	"Composición del equipo" y "Estructura jerárquica"	-	8
406-1	No discriminación	"Compromiso y respeto por las personas"	-	8
413-1	Compromiso con comunidades locales	"Desempeño Social – Comunidad"	Desafío 6 - Convivencia con la naturaleza	4, 17
413-2	Impactos sobre comunidades locales	"Desempeño Social – Comunidad / Apadrinamiento Comedor de Julia"	Desafío 6 - Convivencia con la naturaleza	4, 17
416-1 / 416-2	Evaluación de impactos sobre la salud y seguridad de los clientes	"Satisfacción y experiencia del cliente"	-	8, 12