



Reporte de Sustentabilidad 2019-2020



Índice de Contenidos



1. Mercedes-Benz en Argentina

Sobre Daimler AG y Mercedes-Benz	6
Estrategia Corporativa	13
Gestión Sustentable	14

4. Desempeño Social

Nuestra Gente	88
Salud y seguridad ocupacional	99
Compromiso Social	105

2. Gobierno e Integridad

Gobierno Corporativo	26
Integridad y Compliance	33

5. Índice de contenido GRI

Índice de contenido GRI	115
-------------------------	-----

3. Desempeño en las Operaciones

Desempeño Económico	42
Cadena de Suministro	48
Desempeño Ambiental	52
Calidad y Atención al Cliente	70
Movilidad Sustentable	84

Carta del Presidente y CEO



Manuel Mantilla

Estimados lectores:

Atravesamos otro ciclo marcado con grandes desafíos y profundos cambios. Aun así, gracias al compromiso de nuestros equipos de trabajo, avanzamos y cumplimos con las metas propuestas.

En este séptimo Reporte, encontrarán algunos de los desafíos y de las adaptaciones a los cambios que trajo la pandemia global del COVID-19; una realidad que nos fortaleció como equipo y nos puso a prueba en todo sentido.

También, contamos acerca del fuerte foco que tienen nuestras operaciones para preservar los recursos junto con la protección climática y la calidad del aire, de la mano con el Programa *Green Production*, una iniciativa global del Grupo Daimler, que trabaja bajo el lema *Green cars produced in Green plants*.

En Mercedes-Benz redefinimos el concepto de movilidad y asumimos el compromiso de cero emisiones, seguridad y disminución de la contaminación sonora. Por ello, buscamos tecnologías innovadoras que nos ayuden a asegurar que nuestros vehículos sean más atractivos y respetuosos con el ambiente.

Con la introducción del primer vehículo 100% eléctrico al país, reafirmamos nuestro compromiso en la promoción de un cambio de paradigma. En línea con la estrategia de Daimler AG, planificamos un crecimiento sostenido en la oferta de automóviles eléctricos para 2025, incorporando, anualmente, nuevos modelos híbridos y eléctricos.

También presentamos la tercera generación de la Sprinter, utilitario que se fabrica desde 1996 en el Centro Industrial Juan Manuel Fangio de Virrey del Pino, destinado al mercado interno y la venta en la región. Con una inversión de más de 150 millones de dólares y más de dos décadas de destacada trayectoria, la Sprinter llega ahora con más equipamiento, mayor versatilidad, una nueva dimensión en seguridad y renovado diseño interior y exterior.

Por otro lado, en relación con los vehículos pesados, el concepto de sustentabilidad se orienta desde el punto de la eficiencia operativa y económica, además del menor impacto ambiental.

Somos la primera automotriz argentina en remanufacturar piezas genuinas que cumplen con los más altos niveles de calidad. Contamos con una línea de producción, *Reman*, de última tecnología. De esta manera, bajamos los costos sin comprometer la calidad, minimizamos el tiempo de reparación, contribuimos con el ambiente y reducimos la contaminación por descarte. Asimismo, contamos con el servicio de monitoreo de flotas de camiones *Fleetboard*®, que optimiza costos teniendo en cuenta el ciclo de vida útil del vehículo, el consumo de combustible y el mantenimiento de las unidades.

Es así como queremos seguir siendo el fabricante líder de vehículos mientras nos convertimos en el proveedor líder de servicios de movilidad, manteniendo el mismo punto de referencia de siempre: la mirada y satisfacción de expectativas de nuestra cartera de clientes.

En materia social, la pandemia definitivamente aceleró muchos cambios y puso en jaque el modelo tradicional de negocios. La cultura empresarial se avocó a una nueva modalidad de trabajo atravesada por la virtualidad y un liderazgo comprometido, centrado en nuevas políticas de inclusión social y triple impacto. Se demostró que las empresas que se quedan “en el molde” no pueden afrontar la crisis, necesitan desarrollar la capacidad de innovar e idear soluciones creativas para afrontar los nuevos desafíos.

Para nuestro equipo, la inclusión social y laboral ya es un tema de agenda que debemos trabajar desde ahora. Entendemos que una forma de ayudar al país a crecer es mejorar las condiciones de empleabilidad y trabajar en conjunto con entidades públicas y privadas, con el fin de promover espacios abiertos de discusión. La inclusión social garantiza que todas las personas, que se encuentran en riesgo de pobreza y exclusión, cuenten con oportunidades educativas y de progreso social.

Para terminar, queremos nombrar y agradecer a todas las personas involucradas en la transición que estamos viviendo, quienes nos acompañan en el cumplimiento de los desafíos económicos y socioambientales; ellas son: el equipo de Mercedes-Benz en Argentina y sus familias, las empresas que conforman nuestra red comercial y quienes nos proveen, clientes, usuarios y usuarias, y toda la comunidad de Virrey del Pino y del ecosistema empresarial en el que estamos insertos; solo con su compromiso y su cohesión hicimos posible que el futuro sea hoy y que sea sustentable.

Carta de la Gerente de Relaciones Institucionales, Comunicaciones y RSE



Verónica Niemann

Querida Comunidad:

Es un orgullo volver a comunicarnos a través del Reporte de Sustentabilidad, porque entendemos que el proceso de rendición de cuentas, de nuestra triple cuenta de resultados, es la manera más efectiva de dar a conocer a todos nuestros públicos de interés los impactos y los progresos alcanzados por el modelo de gestión sustentable, ético y transparente que siempre nos ha caracterizado. Asimismo, con ello perseguimos propiciar información valiosa que alimente la generación de valor compartido con nuestros grupos de interés.

Mantuvimos intactos nuestros compromisos en sustentabilidad a pesar del contexto y, en algunos casos, los reforzamos para atender a la emergencia sanitaria y económica suscitada por la pandemia.

Reconfirmamos el compromiso con la Agenda Global 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, alcanzando un gran hito, como fue la adhesión a los Principios de Empoderamiento de la Mujer de ONU Mujeres.

La generación de empleo digno y la empleabilidad es un compromiso que nos desafía diariamente. En Argentina, empleamos en forma directa a más de 2.500 personas, distribuidas entre el Centro Industrial Juan Manuel Fangio de Virrey del Pino, la Casa Central en Munro, el *Training Center* de Malvinas Argentinas y la sede de *SelecTrucks* de Pilar (primer concesionario de compra y venta de camiones usados con respaldo y garantía de la marca). Asimismo, generamos empleo indirecto a través de las empresas proveedoras, la red de empresas concesionarias y los talleres oficiales.

Estamos convencidos de que todas las empresas deben comprometerse a asumir un rol activo en la sociedad para posicionarse como agentes de cambio. Para ello, se requiere una nueva forma de articulación

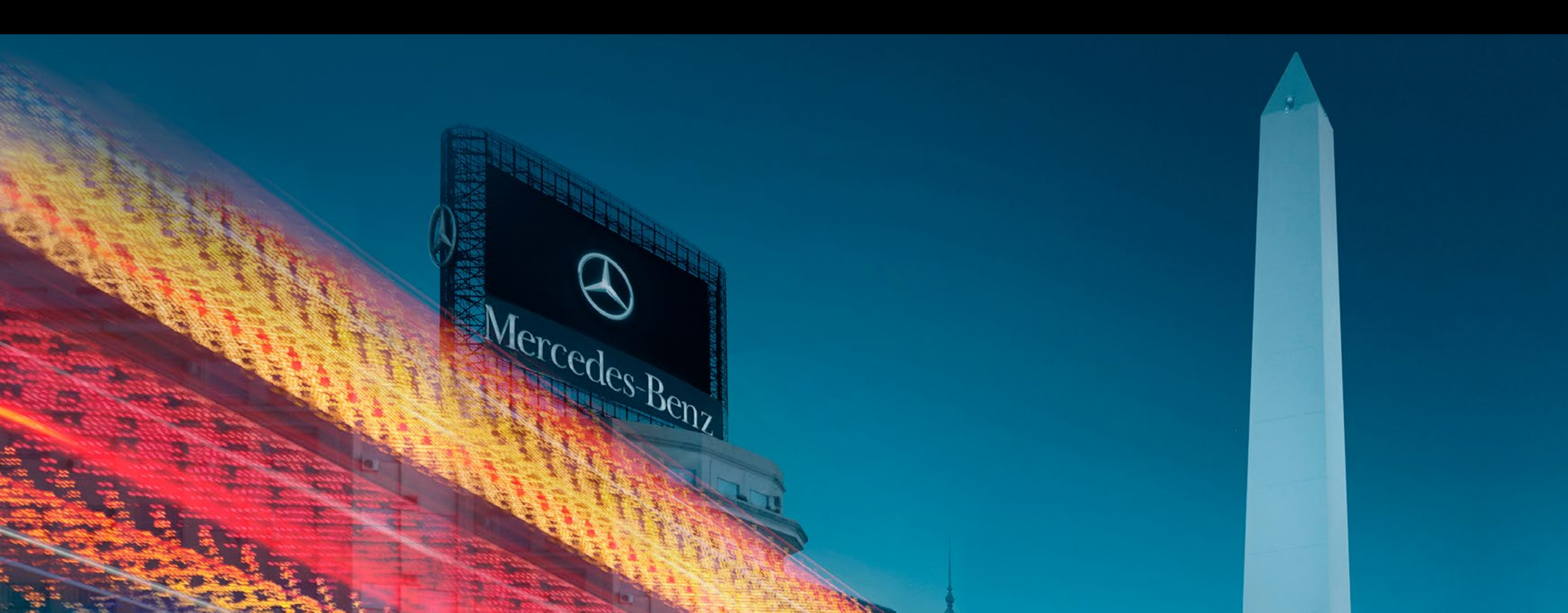
de los objetivos y de relacionamiento con la cadena de valor, que contribuya a minimizar el impacto socioambiental y que genere relaciones mutuamente beneficiosas, que no afecten a las generaciones futuras.

Nuestra gente asumió ese compromiso y lo llevó a la práctica a través de diferentes iniciativas, articuladas con actores del sector civil, público y privado. La sinergia generada, entre estos diferentes actores del ecosistema, nos demostró que enriquecen el abordaje y amplían los resultados e impactos de las acciones implementadas en los ejes de trabajo de Educación, Movilidad Sustentable y Segura, y Deporte y Niñez.

En este período tan desafiante, lanzamos, junto a Laureus, el Programa DinámicaMente, que impulsó la inclusión social y el deporte en jóvenes y niños y niñas de la comunidad cercana a nuestras locaciones de negocio. También, destacamos que, durante 2020, el trabajo de voluntariado de nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras se fortaleció. Mediante el Programa de Voluntariado Yo Sumo, nuestro personal brindó ayuda a educadores y estudiantes del Polo Educativo localizado en el Predio Industrial, para llevar adelante (en forma virtual) charlas orientadas a las prácticas profesionalizantes e inserción laboral.

Asimismo, gracias al diálogo permanente con la comunidad de Virrey del Pino, el espíritu solidario mostró nuevamente sus frutos y pudimos acompañar las diferentes demandas que generaba el contexto.

Solo resta agradecer a todas las personas involucradas en la transición que estamos viviendo, quienes nos acompañan en el cumplimiento de los desafíos económicos y socioambientales. Gracias a su esfuerzo y apoyo, podemos seguir avanzando hacia la visión que nos proponemos cumplir.



Mercedes-Benz en Argentina



1.1 Sobre Daimler AG y Mercedes-Benz

Daimler es líder mundial en la producción de automóviles y es uno de los mayores fabricantes de vehículos comerciales en el mundo. Su historia se remonta a 135 años atrás, cuando Karl Benz y Gottlieb Daimler inventaron el auto en 1886.

Daimler está planeando un cambio fundamental de su estructura corporativa. El objetivo es aprovechar todo el potencial de las diferentes divisiones de negocios, para que sean aún más eficientes con dos fuertes empresas independientes. Mercedes-Benz AG, dedicada a autos y vans, y Daimler Trucks, enfocada a camiones y buses, trabajan en diferentes sectores con grupos de clientes, rumbos tecnológicos y requisitos de capital específicos.

Como una de las marcas de automóviles de lujo más valiosa, Mercedes-Benz ofrece los autos y vans más deseados por clientes exigentes del mundo, mientras que Daimler Truck les ofrece soluciones y servicios de transporte comercial líderes en el sector. Ambas empresas operan en industrias que están experimentando una transformación tecnológica y una estructural integral. Esta transformación está profundizando aún más las diferencias existentes entre las divisiones.

El Consejo de Administración y el Consejo de Supervisión de Daimler están convencidos de que ambas divisiones pueden implementar de manera más efectiva sus *SpurWechsel* (su cambio de carril) cuando actúan como unidades de negocio independientes.

Mercedes-Benz en Argentina

El Grupo Daimler en la República Argentina está compuesto por **Mercedes-Benz Argentina S.A.U.** (dedicada a la operación de automóviles y vans), **Mercedes-Benz Camiones y Buses Argentina S.A.U.** (dedicada a la operación de camiones y buses), **Mercedes-Benz Compañía Financiera Argentina S.A.** (financiera y negocios de movilidad) y **Círculo Cerrado S.A. de Ahorro para Fines Determinados** (comercialización de planes de ahorro).

También, en el mismo predio del Centro Industrial, en 1962 inició el Polo Educativo con la inauguración de la Escuela de Educación Técnica Fundación Fangio.

Además, contamos con las oficinas de Casa Central, un Centro de Capacitación y la nueva Unidad de Negocios de camiones usados: *SelecTrucks*.



Locaciones en Argentina

El Centro Industrial Juan Manuel Fangio se localiza en Virrey del Pino, partido de La Matanza, Provincia de Buenos Aires. El Centro Industrial y el Polo Educativo se encuentran en el barrio homónimo, ubicados al lado del parque industrial. Nuestras oficinas de Casa Central se encuentran en la localidad de Vicente López, dentro del Complejo Lumina Panamericana, el cual se encuentra certificado en la categoría "Gold" por *U.S. Green Bulding Council* y verificado por *Green Business Certification Inc.*

Además de estas oficinas, contamos con un Centro de Capacitación, localizado en Malvinas Argentinas, y con la Unidad de Negocios de camiones usados *SelecTrucks*, localizada en Pilar.



Respuesta y adaptación frente a la pandemia del COVID-19

El Centro Industrial Juan Manuel Fangio se vio obligado a interrumpir la operación para cumplir con el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio (ASPO), dispuesto frente a la emergencia sanitaria nacional.

A partir de ese momento, tanto la Planta como las oficinas centrales dispusieron el cierre y reajustaron sus actividades y operaciones diarias. La Compañía debió ajustar sus pronósticos de ventas y financieros, asegurar la distribución de los *stocks* de producto terminado existentes (debido a la baja disponibilidad de producto), procurar obtener el abastecimiento necesario de materiales y materias primas importados para el retome de actividades y asegurar la existencia de flujos de caja que salvaguardasen el capital de trabajo.

Para el trabajo administrativo, se dispuso el *home office* y la actividad en el Centro Industrial se redujo al mínimo para la atención de emergencias y mantenimiento.

El 26 de mayo, habiendo obtenido la autorización para funcionar dentro del Centro Industrial y habiendo adaptado todos los protocolos sanitarios solicitados (tendientes a salvaguardar la integridad, salubridad e higiene de todas las personas), se retomaron las actividades productivas y de distribución de los repuestos. Sin embargo, no fue fácil iniciar las actividades poniendo a punto una línea de producción que estuvo totalmente parada por casi dos meses y, además, se sumaron dificultades como el ausentismo o el licenciamiento del personal. Esta situación planteó nuevos desafíos por afrontar y superar.

Asimismo, gracias al constante diálogo con los diferentes sindicatos de la Compañía, se desarrollaron programas de suspensión durante el contexto de pandemia.

En septiembre, reiniciamos el segundo turno de las actividades del Centro Industrial.

Todo lo anterior demuestra nuestro compromiso con quienes forman parte de nuestra Organización y, también, hacia nuestra cartera de clientes, produciendo y posibilitando la venta de productos, como los camiones, los buses y sus repuestos, que representan un elemento fundamental para el desarrollo de todas las actividades económicas del país, al ser el medio de transporte de millones de personas y de productos.



Medidas de Prevención contra el COVID-19

Preparamos una serie de recomendaciones y consejos para que te protejas en el camino hacia el trabajo, durante tu jornada laboral en la planta y en el regreso a tu casa.

Hacé un buen uso de las pautas que están en las siguientes páginas y juntos mantendremos nuestra seguridad y la de los miembros de tu familia.

Entre todos nos cuidamos.

NO BAJES LOS BRAZOS

Más nos adaptamos, más nos cuidamos.

La Segunda Ola de Covid 19 ha desencadenado un aumento de casos en nuestro país, motivo por el cual se han tomado **NUEVAS MEDIDAS** para evitar la suba de contagios y el desborde sanitario. Además de las normas que ya conocemos, y venimos implementando, en esta oportunidad, y **hasta el 30/04** inclusive, regirán las siguientes modificaciones en el protocolo de seguridad:



TRABAJA POR MANTENER LA DISTANCIA
Mercedes-Benz

Servicios y productos en Argentina

Para alcanzar la excelencia en nuestras operaciones, desarrollamos una estructura operativa con las siguientes Unidades de Negocio:

Mercedes-Benz Autos

Comercialización de automóviles de alta gama, en donde se encuentran:

- Modelos Mercedes-Benz Hatch, Tourers, Sedán, Coupés, SUV y Cabrios/Roadsters
- Modelos AMG Sedán, Coupés, Todoterreno y Cabrios/Roadsters
- EQ

 [Ver tabla de Autos](#)

Otros servicios de Mercedes-Benz Autos:

- **Mercedes-Benz Assistance 24 Horas:** Servicio de asistencia en Argentina y países limítrofes, las 24 horas, los 365 días del año. **Más información** →
- **Service Plus:** Programa de mantenimiento para automóviles Mercedes-Benz. **Más información** →

Mercedes-Benz Buses

Producción y comercialización de minibuses, urbanos, interurbanos y de larga distancia, para el mercado local.

 [Ver tabla de Buses](#)

Otros servicios de Mercedes-Benz Buses:

- **REMAN:** Operaciones de remanufactura de motores y cajas de velocidades. Somos la primera automotriz en remanufacturar piezas en Argentina y contamos con una línea de producción de última tecnología. **Más información** →
- **Repuestos y Accesorios Genuinos:** Fabricados de acuerdo con los más rigurosos parámetros de calidad según los estándares de Mercedes-Benz, nuestros repuestos genuinos aseguran el máximo desempeño, economía, seguridad y durabilidad de su vehículo. **Más información** →

Mercedes-Benz Camiones

[Ver tabla de Camiones](#)

Comercialización y producción de camiones para el mercado local.

Otros servicios de Mercedes-Benz Camiones:

- **Mercedes-Benz Service Plus:** Programa de mantenimiento de camiones, el cual permite programar los mantenimientos para obtener la mayor disponibilidad de su flota. [Más información →](#)
- **Mercedes-Benz Assistance 24 horas:** Servicio de asistencia en Argentina y países limítrofes, las 24 horas, los 365 días del año. [Más información →](#)
- **Fleetboard®:** Servicio de adquisición de datos disponibles a través de Internet, mediante la utilización de telemática. [Más información →](#)
- **REMAN:** Operaciones de remanufactura de motores y cajas de velocidades. Somos la primera automotriz en remanufacturar piezas en Argentina y contamos con una línea de producción de última tecnología. [Más información →](#)
- **Mercedes-Benz TruckTraining:** Compartimos las mejores formas de manejar para aprovechar al máximo tu Mercedes-Benz. [Más información →](#)
- **Repuestos y Accesorios Mercedes-Benz:** Únicos por su calidad y durabilidad, permiten hacer los vehículos tan únicos como cada cliente. [Más información →](#)
- **Mercedes-Benz Oil Recomendado:** Aceite original de Mercedes-Benz. Es el lubricante óptimo para un motor Mercedes-Benz. [Más información →](#)
- **SelecTrucks:** Canal de ventas dedicado a la compra y venta de camiones usados de todas las marcas, con garantía Mercedes-Benz. Permite comprar una unidad 0km Mercedes-Benz, entregando en parte de pago su camión usado, sin importar su marca. Asimismo, permite comprar un camión usado acondicionado según los estándares de Mercedes-Benz. [Más información →](#)

Mercedes-Benz Vans

Producción y comercialización de vans para transporte de mercaderías y personas, con una amplia gama de variantes y conversiones para el mercado local e internacional.



[Ver tabla de Vans](#)

Otros servicios de Mercedes-Benz Vans:

- **Mercedes-Benz Assistance 24 Horas:** Servicio de asistencia en Argentina y países limítrofes, las 24 horas, los 365 días del año. [Más información →](#)
- **Mercedes-Benz Express Service:** En 90 minutos ya estás de nuevo en marcha. [Más información →](#)
- **Mercedes ServiceCare:** Servicio de mantenimiento o garantía para vans. [Más información →](#)
- **Plan de mantenimiento Mercedes-Benz:** Para mantener la seguridad y el correcto funcionamiento de los vehículos en talleres especializados cualificados. [Más información →](#)
- **Programa de Seguridad Vans:** Desarrollamos diferentes paquetes de trabajo enfocados en la seguridad del cliente, para brindarle un mantenimiento más seguro, fiable y calificado, con técnicos especializados y piezas originales de Mercedes-Benz. [Más información →](#)

Círculo Cerrado S.A. de Ahorro para Fines Determinados



Ofrecemos la posibilidad de acceder a la compra de camiones, buses, vans o automóviles, a través de un sistema de ahorro previo, brindando la mejor atención y el asesoramiento en cada etapa, con absoluta transparencia en sus procedimientos. Más de 40 años con el respaldo y la garantía de Mercedes-Benz en Argentina.



[Ver productos](#)

Premios y reconocimientos

Prestigiosas instituciones y programas reconocieron nuestro compromiso con la gestión sustentable y el apoyo a la educación y a la movilidad sustentable y segura.

Estas distinciones son un orgullo, ya que reflejan tanto la excelencia y la calidad de nuestros productos como la labor diaria de todas las personas que forman parte de la Organización.

Distinciones recibidas durante el período de reporte:

- *Ranking Global 500*: Mercedes-Benz se ubicó en el puesto 13 del *ranking* general del *Global 500* de 2019, superando al resto de las marcas de vehículos, siendo una de las marcas más valiosas del mundo.
- Premio “Movilidad Sustentable y Segura”, otorgado por la Secretaría de Transporte de la Nación. La distinción se realizó en el marco del programa “Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura”.
- Premio “Emprendedor Solidario” de Foro Ecuménico y Social, categoría “Educación y Trayectoria”, por el compromiso con la comunidad local y la educación a través de su Programa Genios.
- En la Exposición Internacional Bienal de Soluciones de Transporte Vial y Urbano, desarrollada en Francia, el nuevo Actros de Mercedes-Benz fue galardonado, por quinta vez consecutiva, con el premio al “Mejor Camión del Año”.
- Obtuvimos el 3^{er} puesto en el *Ranking Randstad Employer Brand* en 2019 y el 4^{to} en 2020 (ingresamos al *Hall of Fame* en 2016, y mantenemos esta posición hasta la actualidad).



1.2 Estrategia Corporativa



[Más información sobre la Estrategia de Daimler](#)

La sustentabilidad para Daimler significa la creación permanente de valor para todos los grupos de interés: clientes, usuarios y usuarias de nuestra marca, el personal, inversionistas, *partners* y la sociedad en su conjunto.

Entendemos que la responsabilidad económica, ambiental y social va de la mano a lo largo de toda la cadena de valor. Para lograr el éxito a largo plazo, debemos estar a la altura de esta responsabilidad.



Protección del clima y calidad del aire

Hasta 2030 nuestra flota de vehículos nuevos debe presentar un balance neutro de CO₂ y no ejercer una influencia negativa relevante en la calidad del aire de las ciudades.



Conservación de recursos

Nos hemos propuesto desvincular a largo plazo el consumo de recursos del crecimiento de nuestra facturación.



Ciudades habitables

Aportamos una contribución para mejorar la calidad de vida de las ciudades con nuestras soluciones de movilidad y de tráfico.



Seguridad vial

Perseguimos la visión de un tráfico sin accidentes y desarrollamos la conducción automatizada teniendo en cuenta aspectos sociales y éticos.



Responsabilidad de la información

Impulsamos una actividad comercial sostenible basada en datos, nos anticipamos a las necesidades de nuestra cartera de clientes y hacemos un uso respetable de sus datos.



Derechos Humanos

Asumimos la responsabilidad y hacemos lo que está a nuestro alcance para preservar los Derechos Humanos a lo largo de la cadena completa de creación de valor.

Cultura común

Integridad

Buscamos el diálogo de forma regular, para afianzar la integridad en todas las áreas de nuestra Empresa y a todos los niveles jerárquicos. Además, ayudamos a nuestros equipos de trabajo en la toma de decisiones con repercusión en la sociedad, a fin de reforzar su propia responsabilidad.

Nuestra gente

Somos un empleador atractivo, fomentamos la diversidad en nuestra dotación y transmitimos los conocimientos y las aptitudes necesarios para afrontar los desafíos de la digitalización.

Partnership

Nuestros principios para el diálogo político y la defensa de nuestros intereses constituyen la base para una actuación responsable y fiable, destinada a armonizar los intereses de la Empresa con los de la sociedad.

1.3 Gestión Sustentable

Definimos la gestión sustentable de nuestro negocio como la manera en la cual buscamos crear valor en lo económico, social y ambiental de forma equilibrada.

Queremos posicionarnos como una empresa de buenas prácticas de ciudadanía corporativa sobre la base de nuestros Valores Corporativos, el cumplimiento de los Derechos Humanos y el diálogo fluido con nuestros principales grupos de interés. Estas condiciones claves atraviesan transversalmente todas las operaciones y los sectores de la Compañía, y nos alinean a las áreas de enfoque y los impulsores de resultados, definidos a nivel corporativo.

Guiándonos por nuestra Visión y nuestra Misión, incorporamos el concepto de sustentabilidad dentro de nuestro objetivo estratégico y de las operaciones del negocio.

Para asegurarnos de que las actividades relacionadas con la sustentabilidad tengan un efecto sustancial, deben supervisarse y adaptarse periódicamente de acuerdo con los últimos avances. Por lo tanto, trabajamos junto con nuestros grupos de interés para formular cuestiones y objetivos claves.

Los marcos internacionales, como son los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, los diez Principios del Pacto Mundial de la ONU, los Principios de Empoderamiento de Mujeres (WEPs), las normas internacionales de certificación, la guía AA1000SES de *Accountability* y los Estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI), nos proporcionan una guía fundamental para nuestras actividades en este sentido.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

A través de nuestra Estrategia de Sustentabilidad hacemos contribuciones positivas para resolver los desafíos globales establecidos en la Agenda Global 2030.

En Mercedes-Benz Argentina, iniciamos el análisis y la identificación de nuestra contribución al desarrollo sustentable, de la mano de los 17 objetivos y sus 169 metas. Para ello, utilizamos la herramienta *SDG Compass*.










Considerando e identificando los impactos reales o potenciales, positivos o negativos, tanto de nuestra actividad como de nuestra cadena de valor y su concordancia con los aspectos identificados como materiales para nuestro Reporte de Sustentabilidad, el resultado fue la selección de los siguientes ODS:



Estrategia de Sustentabilidad de Mercedes-Benz en Argentina



Matriz de Vinculación de Prácticas Relevantes y ODS Materiales

Prácticas relevantes de Mercedes-Benz en Argentina		         																			
		3	4	5	8	9	11	12	13	16	17										
Protección del clima y recursos	Desempeño económico y cadena de suministro																				
	Exportaciones				8.1., 8.2, 8.3															17.10, 17.11	
	Cadena de Suministro local				8.4, 8.5	9.2, 9.3															
	Mercedes-Benz <i>Special Terms</i>					9.2, 9.4		12.4, 12.5													
	Requisito y recomendación para proveedores de tener certificaciones					9.4															
	Desempeño ambiental																				
	<i>Green Production y Green Strategy</i>		4.7			9.2, 9.4		12.2, 12.4, 12.5, 12.6, 12.8	13.2, 13.a												
	Sistema de Gestión Ambiental (SGA)					9.2, 9.4		12.2, 12.4, 12.5, 12.6, 12.8	13.2, 13.a												
	Programas de gestión de energía					9.2, 9.4		12.2	13.3, 13.a												
	Programa de gestión de emisiones y <i>Ambition 2039</i>					9.2, 9.4		12.2, 12.8	13.3												
	Programas de gestión del agua y efluentes					9.2, 9.4		12.2, 12.4													
	Planta de tratamiento físico, químico y biológico de efluentes líquidos					9.2, 9.4		12.2, 12.4													
	Programas de Reciclado del Hospital Garrahan							12.4, 12.5, 12.8	13.3											17.16, 17.17	
	<i>Programas de gestión de residuos</i>					9.2, 9.4		12.4, 12.5													

Prácticas relevantes de Mercedes-Benz en Argentina



Seguridad vial y Ciudades sustentables	Calidad y atención al cliente										
	Centro de Atención al Cliente y Manual de Atención										16.6, 16.7
	Fleetboard							11.2	12.2, 12.a	13.2, 13.a	
	Truck Training, Training Center y Asistencia & Capacitación a flotas				8.2, 8.3, 8.4	9.2, 9.4, 9.5, 9.6	11.2	12.8, 12.a	13.3		
	Proyecto Mercedes-Benz Retail Certification					9.4		12.6	13.2, 13.3, 13.a		
	Plataforma She's Mercedes							12.8	13.3		
	Movilidad sustentable										
	Reman					9.2, 9.4			12.4, 12.5	13.2	
	EQ, Electric Intelligence	3.6						11.2, 11.6	12.2, 12.a	13.2, 13.a	
	Proceso de Regeneración en vehículos, Ecómetro y Eco-roll en Camiones y Buses							11.2, 11.6	12.2, 12.a	13.2, 13.a	
Innovación y tecnologías de seguridad en productos	3.6				9.5, 9.b	11.2, 11.6	12.a	13.2, 13.3			
ServiceCare y Assistance 24 horas	3.6										
Vito Plus Accesible					9.2	11.2					
Cultura de integridad y seguridad de la información	Gobierno, integridad y compliance										
	Códigos, Directrices, Procedimientos, Comunicaciones y Capacitaciones										16.5, 16.6
	97 Directrices y Políticas										16.5, 16.6
	RR.HH. Compliance				8.7, 8.8						16.5, 16.6, 16.7
	Carta antibribery y capacitación en Compliance para la Red de Concesionarios										16.5, 16.6, 16.7
	Comité de Gestión, Mesas de Trabajo y participación en asociaciones empresariales y de sustentabilidad								12.6, 12.8	16.7, 16.8	17.16, 17.17
	Reporte de Sustentabilidad								12.6, 12.8	16.6	
Proceso de Due Diligence en alta de empresas proveedoras				8.8				12.6	16.6		

Prácticas relevantes de Mercedes-Benz en Argentina



Cultura de interinidad y seguridad de la información

Nuestra gente, y salud y seguridad ocupacional

Gestión de la Diversidad, WEPs, Política de Protección de la Maternidad			5.4, 5.c, 5.5	8.5, 8.8			
Estrategia BOOST GO de Vans y Leadership 20X			5.5	8.5, 8.6, 8.b			
Becas, pasantías, programas de capacitación, evaluación de desempeño	4.3, 4.4			8.5, 8.6, 8.b			
Programas de beneficios equilibrio vida personal - laboral, Gestión de clima			5.5	8.5, 8.6, 8.8, 8.b		16.16, 16.17	
Política y Programa de Formación de Seguridad y Salud Ocupacional, Comité Mixto de Higiene y Seguridad, y de Ergonomía	3.5, 3.8			8.8			
Servicio Médico en el Centro Industrial, Servicio de Kinesiología y Rehabilitación, Programa de Prevención de Trastornos Músculo Esqueléticos	3.5, 3.8			8.8			
Iniciativas y acciones frente al COVID-19	3.8			8.8			
Inversión social							
Escuela de Educación Técnica Fundación Fangio	4.3, 4.4			8.5, 8.6, 8.b			
Polo Educativo del Centro Industrial	4.3, 4.4, 4.5			8.3			
MovilizAR	3.d	4.7	5.1	8.5, 8.8			17.16, 17.17
Programa DinámicaMente		4.5, 4.7					
Programa de Voluntariado #YoSumo		4.7		8.8			
Apoyo de iniciativas y programas de educación en la comunidad		4.3, 4.4, 4.5, 4.7	5.1	8.6		11.4	
Social Compliance y Registro centralizado de información sobre donaciones y patrocinios					11.1, 11.4, 11.a		16.5, 16.6, 16.7, 17.16, 17.17
Inversión social: Diálogo y Creación de valor compartido, Diagnósticos					11.1, 11.2, 11.4, 11.7		16.17, 17.16, 17.17
Iniciativas y acciones frente al COVID-19	3.8			8.8		11.5	17.16, 17.17

Diálogo con los grupos de interés

Mapeamos y clasificamos a nuestros grupos de interés a través de un análisis desarrollado sobre la base de la guía AA1000SES de *Accountability*. Este análisis abarcó distintas dimensiones, como responsabilidad, influencia, cercanía y representación, entre otras variables.

Los principales grupos de interés que surgieron de este trabajo son:

Grupo de interés	Quiénes lo componen	Canales de comunicación
Personal	Equipos de trabajo jornalizados y de administración (tanto de fábrica como de Casa Central), personal jerárquico y profesionales.	Reuniones, encuentros informativos, desayunos, revista interna, carteleras, <i>e-mailings</i> , Intranet, redes sociales, Reporte de Sustentabilidad.
Cartera de clientes	Clientes en general, usuarios y usuarias clasificados por productos y servicios.	Revista Mundo Benz, eventos, <i>e-mailings</i> , <i>call center</i> , encuestas, redes sociales, Reporte de Sustentabilidad.
Empresas proveedoras	Empresas que nos proveen por compras productivas, compras anexas y no productivas, tanto de bienes como de servicios.	Plataforma de sistemas específicos, reuniones, visitas regulares, Reporte de Sustentabilidad.
Concesionarios	La red de empresas concesionarias, en propiedad de terceros, que comercializan nuestros productos y servicios.	Reuniones con la Cámara de Concesionarios, <i>workshops</i> anuales y revista Mundo Benz, <i>dealer extranet</i> , <i>e-mailings</i> , reuniones, Circular, Reporte de Sustentabilidad.
Accionistas y otras compañías del grupo	Daimler AG y las otras compañías del Grupo Daimler.	Reuniones de Asamblea y reportes gerenciales directos, Reporte de Sustentabilidad.
Comunidades, medios, universidades y otros	Comunidades vecinas a la Planta, la comunidad en general, asociaciones sin fines de lucro con las cuales trabajamos, universidades y medios especializados, entre otros.	Eventos de RSE, reuniones de diálogo, visitas de relevamiento, conferencias, <i>e-mailings</i> , gacetillas de prensa, encuestas, mesas de trabajo, Reporte de Sustentabilidad.
Organismos de control	Autoridades gubernamentales, nacionales, provinciales y municipales, y otros organismos de contralor.	<i>E-mailings</i> , reuniones.
Sindicatos	Organizaciones sindicales que representan a nuestro personal.	Reuniones periódicas, Reporte de Sustentabilidad.

Diálogo con la Dirección











Creemos que el diálogo entre todas las categorías de la Organización favorece la integración. Si bien la Dirección siempre está presente en la apertura o en el cierre de actividades de capacitación y de diversos programas, existen lugares de encuentro creados especialmente para propiciar la comunicación entre colaboradores y el Directorio:

- **Town Hall Informativos:** Para fortalecer la comunicación directa de la Alta Dirección con todo el personal que integra la Organización.
Las personas miembros del Directorio presentan información acerca de resultados y objetivos de los negocios; se busca motivar el interés de la nómina en la orientación a resultados, generar compromiso, trabajo en equipo y, así, lograr acercar e integrar los niveles gerenciales a todas las categorías del personal.
- **Programa de Mentoring:** En el marco del programa de desarrollo de colaboradores con potencial, aquellos que forman parte de este grupo tienen como mentor a un director o una directora, que sigue su plan de desarrollo individual a través de reuniones mensuales.
- **Manager Dialog:** Reuniones mensuales convocadas por el director de la Planta, para informar sobre todas las novedades con respecto a la producción.

Consideramos de gran relevancia el diálogo permanente con nuestros grupos de interés. Los diferentes canales de comunicación con cada grupo son usados frecuentemente, y los temas que surgen a través de ellos son evaluados por las áreas correspondientes y son quienes implementan las acciones consecuentes.

Redes Sociales

Utilizamos las redes sociales como otra forma de relacionarnos con nuestros grupos de interés.

Mercedes-Benz (Contenido Institucional)			
Autos			
Vans			
Camiones			
SelecTrucks			

Reporte de Sustentabilidad

Este es nuestro séptimo Reporte de Sustentabilidad, el cual fue elaborado según los estándares de *Global Reporting Initiative (GRI)*, opción esencial.

Asumiendo nuestro compromiso de emitir reportes bienalmente, este comprende el período entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2020, plazos coincidentes con los ejercicios económicos 2019 y 2020; el último emitido fue el correspondiente a 2017 y 2018. No existe reexpresión de la información de reportes anteriores.

El presente Reporte incluye a Mercedes-Benz Argentina S.A.U., Mercedes-Benz Camiones y Buses Argentina S.A.U. y sus empresas controladas según los Estados Contables correspondientes (excepto Mercedes-Benz Compañía Financiera Argentina S.A.); no ha sido sometido a revisión o verificación externa, pero lo consideraremos para futuras publicaciones.

Para comentarios, sugerencias o consultas relativas al Reporte o a su contenido, el punto de contacto es: **comunicaciones@daimler.com**

Reportes de Sustentabilidad anteriores:



2008

[Ver](#) 



2009-2010

[Ver](#) 



2011-2012

[Ver](#) 



2013-2014

[Ver](#) 



2015-2016

[Ver](#) 



2017-2018

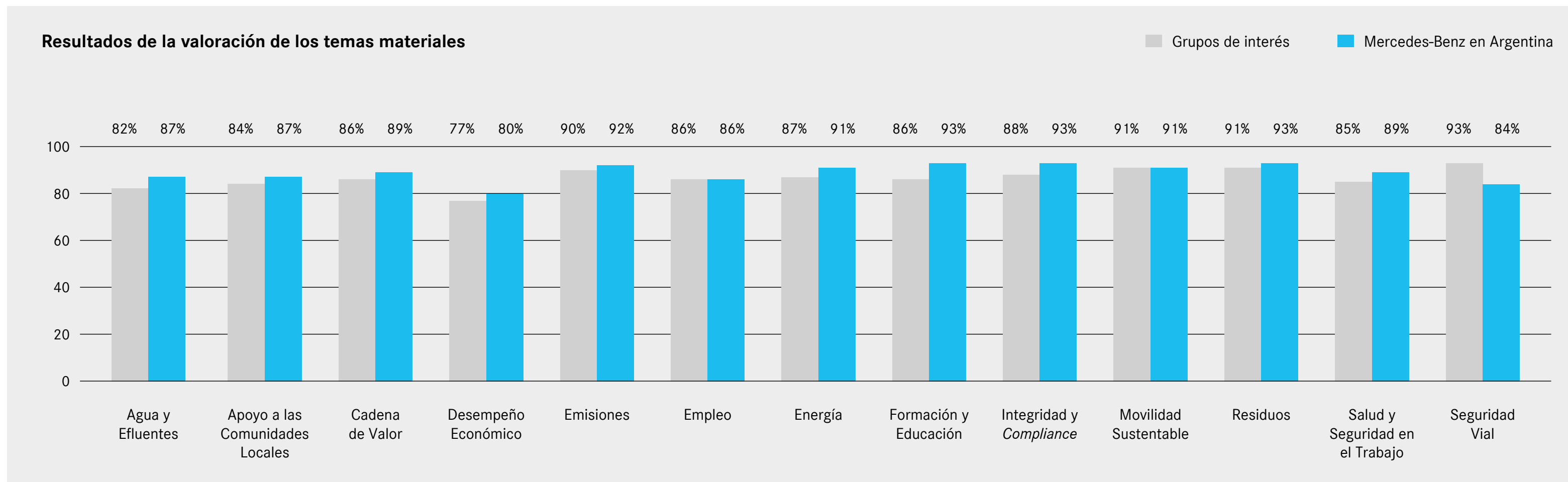
[Ver](#) 

Análisis de Materialidad

Dados los cambios en la estructura corporativa de Mercedes-Benz en Argentina y la situación global con respecto al COVID-19, será necesaria una actualización futura del Análisis de Materialidad.

Más allá de ello, actualizamos la descripción y la definición de alcances de los temas materiales en relación con la Estrategia de Sustentabilidad Corporativa.

Por ello, decidimos mantener la vigencia de los temas materiales identificados, sobre la base de las definiciones de *Global Reporting Initiative* (GRI), para los reportes anteriores. Es decir, no existen cambios significativos en los temas materiales ni en su cobertura.



Temas materiales	Descripción y alcance
<ul style="list-style-type: none"> • Movilidad Sustentable • Seguridad Vial 	<p>La conducción sin accidentes es una visión que nos impulsa y es un componente fijo de nuestra estrategia de sustentabilidad global.</p> <p>En la actualidad, nuestros innovadores sistemas de asistencia a la conducción ofrecen a conductores y pasajeros un alto nivel de seguridad y comodidad. Estos sistemas pueden ayudar a evitar o gestionar de forma segura situaciones críticas en las vías de tránsito, para proteger a los ocupantes del vehículo y otras personas usuarias. Las advertencias del sistema y las aplicaciones activas de los frenos mitigan cada vez más las consecuencias de los accidentes o, incluso, los previenen por completo.</p> <p>Con soluciones innovadoras de movilidad y transporte, queremos hacer una contribución significativa a la mejora de la calidad de vida en las ciudades.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Emisiones • Energía 	<p>Nuestra misión es tener una flota de vehículos libre de emisiones. Estamos comprometidos con la protección del clima y el control de la contaminación del aire. Nuestra ambición es lograr que la flota de automóviles nuevos sea neutral en emisiones de CO₂ y no tener un impacto relevante en la calidad del aire del centro de la ciudad.</p> <p>Adoptamos un enfoque holístico para proteger el clima: nuestros objetivos abarcan todas las etapas de la cadena de valor automotriz, desde el desarrollo tecnológico hasta la extracción de materias primas, la producción, la vida útil y el reciclaje. Para Mercedes-Benz, el Acuerdo de París sobre protección del clima es más que un compromiso, es una convicción.</p> <p>Incluye impactos en la Planta y en los vehículos, en los Organismos de control, en nuestra cartera de clientes, en usuarios y usuarias y en la comunidad en general.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Residuos • Agua y Efluentes • Cadena de Valor • Desempeño Económico 	<p>Nuestra meta consiste en conservar recursos, reciclar y reutilizar. A medida que aumenta la demanda global de movilidad, disminuye la disponibilidad de recursos. Por lo tanto, nuestro objetivo es convertir la cadena de valor en un ciclo virtuoso y asegurar que las materias primas y los productos utilizados conserven su valor.</p> <p>Para disociar cada vez más el consumo de recursos por vehículo del crecimiento de las ventas, queremos cerrar los ciclos de materiales, hacer que nuestros procesos sean aún más eficientes y aumentar la cantidad de materiales reciclados.</p>

Temas materiales	Descripción y alcance
<ul style="list-style-type: none"> Formación y Educación 	<p>Para lograr nuestros objetivos en los campos de acción, necesitamos una base común:</p>
<ul style="list-style-type: none"> Integridad y <i>Compliance</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Integridad: Especialmente en tiempos de cambio, es importante promover y profundizar una cultura de integridad como objetivo. Todas nuestras medidas están diseñadas para tener un efecto duradero. Contribuyen al desarrollo continuo en toda la Empresa.
<ul style="list-style-type: none"> Empleo 	<p>También incluye la seguridad de los datos. La conectividad y la digitalización tienen un papel crucial en la movilidad futura. Grandes cantidades de datos son la base de muchos modelos comerciales nuevos, incluidos la conducción autónoma y automatizada, los sistemas de asistencia a la conducción, la seguridad de los vehículos y los nuevos servicios. Estamos comprometidos con el uso responsable de los datos. Al mismo tiempo, nos enfocamos en las necesidades de nuestra cartera de clientes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Salud y Seguridad en el Trabajo 	<p>Nuestro Sistema de Gestión de Cumplimiento de Datos para todo el Grupo nos ayuda a planificar, implementar y monitorear medidas para cumplir con las regulaciones de protección de datos en este proceso.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a las Comunidades Locales 	<ul style="list-style-type: none"> Personas: Proporcionamos al personal de Daimler AG seguridad a largo plazo en tiempos de cambios masivos. Al mismo tiempo, nos aseguramos de que nuestros equipos estén bien preparados para desafíos como la digitalización del mundo laboral. Asociaciones: Buscamos el diálogo con todas las partes interesadas para intercambiar opiniones y experiencias, pero también para abordar temas controvertidos de manera constructiva, así como para articular acciones con foco en la mejora de las comunidades donde actuamos.
	<p>Para Daimler, el respeto por los Derechos Humanos es un aspecto fundamental del gobierno corporativo responsable. Nuestra ambición y nuestro objetivo son asegurar que los Derechos Humanos sean respetados, en todas las empresas del Grupo, por nuestros socios y por nuestras empresas proveedoras. Cuando es apropiado, también trabajamos junto con diversas asociaciones, organizaciones y competidores para la adquisición responsable de materias primas.</p>



Gobierno
e Integridad



2.1 Gobierno Corporativo

Con el objetivo de brindar un servicio más personalizado a los respectivos mercados y clientes, el Grupo Daimler AG adoptó una nueva estructura a nivel global. En concordancia con ello, Mercedes-Benz en Argentina tiene una nueva estructura de negocios, para estar más cerca de sus clientes, brindando –de este modo– una atención más personalizada en cada uno de los segmentos donde compite:

- **Automóviles y Vans:** Mercedes-Benz Argentina
- **Camiones y Buses:** Mercedes-Benz Camiones y Buses Argentina

El gobierno de cada sociedad es ejercido por un Directorio, que tiene a su cargo la dirección y la administración. Este se reúne en forma periódica, por lo menos, una vez cada tres meses. Dentro de sus deberes y atribuciones, se destacan las funciones de ejercer la administración y la representación legal de cada sociedad, como también cumplir y hacer cumplir las resoluciones de las Asambleas de Accionistas, entre otras.

Las personas que integran cada Directorio cumplen funciones ejecutivas y son los responsables máximos de las áreas respectivas. También, existen dependencias corporativas trasnacionales que están alineadas a diferentes unidades de negocios a nivel global. Esta organización permite estandarizar procesos e implementar políticas corporativas para todo el Grupo Daimler.



Mercedes-Benz Argentina S.A.U.

Es una sociedad controlada por Daimler Nederland B.V. y pertenece al Grupo Daimler AG. La participación de la sociedad controlante sobre el capital social y los votos es del 100%.

Nuestro equipo directivo y gerencial está formado por 15 personas miembros (incluyendo al CEO), de las cuales 4 son mujeres (26%).

Composición del Directorio ¹

Manuel Mantilla

CEO y Presidente de Mercedes-Benz Arg. y máximo responsable de Mercedes-Benz Autos y Vans

Diego Tyburec

Director de Recursos Humanos Autos y Vans Argentina

Rodrigo Landi

Director de Finanzas y Controlling Vans LA y Argentina

Peter Gierse

Director de Manufactura de Vans Argentina

Roberto Gasparetti

Director de Marketing y Ventas Mercedes-Benz Autos y Vans Argentina

¹ Este es el actual Directorio, vigente a 2021.

Mercedes-Benz Camiones y Buses Argentina S.A.U.

Es una sociedad controlada por Daimler Truck AG y pertenece al grupo Daimler AG. La participación de la sociedad controlante sobre el capital social y los votos es del 100%.

Nuestro equipo directivo y gerencial está formado por 10 personas miembros (incluyendo al CEO), de las cuales 3 son mujeres (30%).

Composición del Directorio ¹

Raúl Barcesat

Presidente y
CEO de Mercedes-Benz
Camiones y Buses

Margarita Kolland

Vicepresidente
Finanzas y Controlling de
Mercedes-Benz Camiones
y Buses

Glaucia da Silva

Operaciones de
Mercedes-Benz Camiones
y Buses

Guadalupe González

Recursos Humanos de
Mercedes-Benz Camiones y
Buses

Fernando Rivero

Atención al Cliente y
Desarrollo de Red Comercial
de Mercedes-Benz Camiones
y Buses

Sebastián Gysin

Ventas y Marketing de
Mercedes-Benz Buses

¹ Este es el actual Directorio, vigente a 2021.

Círculo Cerrado S.A. de Ahorro para Fines Determinados

La Compañía mantiene en vigencia todas las políticas de diversidad e inclusión, contando con niveles adecuados de independencia y un liderazgo inclusivo dentro del Directorio y la Comisión Fiscalizadora, que permite tomar decisiones en pos del mejor interés de esta.

Dentro del marco establecido por la Resolución 34/2020 de la IGJ, los accionistas adelantaron su voluntad de sostener esta política de diversidad, en oportunidad de la fijación y de la elección de las personas miembros del Órgano de Administración y de las personas miembros de la Comisión Fiscalizadora en la próxima Asamblea Ordinaria Anual de Accionistas.



Estructura de sustentabilidad, delegación de autoridad y participación en asociaciones empresariales y del sector

Para la gestión específica de los aspectos económicos, sociales y ambientales, a nivel grupo, el órgano máximo está representado por el Consejo de Sustentabilidad de Daimler AG. A nivel local, gestiona estos aspectos de manera específica el área de Relaciones Institucionales, Comunicaciones y Responsabilidad Social Empresaria, que comprende la Jefatura de RSE; trabaja en forma coordinada con todas las demás áreas de la Compañía y, además, se articula con la Dirección de Sustentabilidad del Grupo Daimler.

La sustentabilidad está integrada a nuestro negocio. Para el Grupo Daimler AG, significa crear, permanentemente, valor para todos los grupos de interés: clientes, colaboradores e inversores, así como para los socios comerciales y la sociedad en su conjunto. La responsabilidad económica, medioambiental y social va de la mano a lo largo de toda la cadena de valor. Para lograr el éxito a largo plazo, tenemos que estar a la altura de esta responsabilidad.



[Para más información, visite el sitio corporativo](#)

Comités de Gestión

Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales, mediante el cual se delega autoridad al personal, son:

Comité	Periodicidad de reunión	Integrantes
Comité Mixto de Higiene y Seguridad (COHISE)	Reuniones mensuales	Delegados especializados de las y los trabajadores de SMATA y MBA
Comité de Ergonomía	Reuniones mensuales	Servicio Médico
Comité de Salud	Reuniones mensuales	Servicio Médico
Comité de Medioambiente	Reuniones trimestrales	Colaboradores de distintas áreas (Medioambiente, RSE y Mantenimiento)

Asimismo, a través de la representación de referentes de diversas áreas de la Compañía en espacios externos (asociaciones, cámaras empresariales e iniciativas en materia de sustentabilidad), también se logra el proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros colaboradores y colaboradoras.

Participamos en las siguientes Asociaciones Empresariales en materia de sustentabilidad:

- IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria)
- IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresario Argentino)
- RED de empresas por la diversidad de la UTD
- Pacto Global de Naciones Unidas
- Cámara de la Industria y Comercio Argentino - Alemana (AHK)
- GDPE (Grupo de Fundaciones y Empresas)
- ADEFA (Comité de Sustentabilidad de la Industria Automotriz)

Participamos en las siguientes Asociaciones y Cámaras Empresariales y Comerciales:

- ADEFA (Asociación de Fabricantes de Automotores)
- AGUEERA (Asociaciones de Grandes Usuarios de Energía Eléctrica de la Rep. Arg.)
- AHK (Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana)
- AmCham (Cámara de Comercio de los Estados Unidos)
- CAPA (Cámara de Planes de Ahorro)
- CERA (Cámara de Exportadores de la República Argentina)
- UIA (Unión Industrial Argentina)

Participamos en los siguientes programas:

- Programa ReconstruirSE del Ministerio de Transporte de la Nación
- Programa Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura de la Ciudad de Buenos Aires

Entre 2018 y 2019 seguimos participando de las actividades del “Grupo de Sustentabilidad en la Cadena de Valor” de la Red Local del Pacto Global. En este espacio se están relevando las prácticas relacionadas con los Protocolos de Proveedores, a fin de mejorar sus capacidades en la selección y en el monitoreo de las empresas que abastecen la operación de Mercedes-Benz en Argentina.





La sustentabilidad está integrada a nuestro negocio. Para el Grupo Daimler AG, la sustentabilidad significa crear, permanentemente, valor para todos los grupos de interés.

2.2 Integridad y *Compliance*

Estamos convencidos de que las empresas solo tienen éxito si sus acciones son éticas y legalmente responsables. Por ello, la integridad y el cumplimiento de las normas son nuestras principales prioridades, que contribuyen al éxito sostenible de Mercedes-Benz en Argentina.

La integridad y el cumplimiento se gestionan como un proceso de mejora continua y de manera transversal, corporativamente liderados por una persona del Directorio de Daimler AG, la Sra. Renata Jungo Brüngger, quien dirige el área de *Integrity and Legal Affairs*. Su objetivo es anclar permanentemente estos temas en nuestras unidades corporativas. En Argentina, a partir de 2020 y debido a la nueva estructura de negocios, contamos con dos Oficiales Locales de *Compliance*, quienes gestionan estos temas en cada una de sus empresas.

Integridad significa hacer lo correcto aplicando nuestros valores. Junto con la pasión, la disciplina y el respeto, es uno de los cuatro valores corporativos que constituyen la base de nuestras actividades empresariales. Adherimos a las normas internas y externas, actuamos de acuerdo con los valores corporativos y escuchamos nuestro compás interno. Somos reflexivos a la hora de tomar decisiones difíciles y, también, abordamos abiertamente las cuestiones críticas.

Esperamos que todo nuestro capital humano y socios comerciales se adhieran a los principios de nuestra cultura de integridad por convicción.

El **Compliance** es una parte indispensable de nuestras actividades empresariales diarias. Esto significa actuar de acuerdo con las leyes y los reglamentos. Toda nuestra gente debe llevar a cabo su trabajo de manera que se ajuste a las leyes y a los reglamentos aplicables, a los compromisos voluntarios y a nuestros valores.

Con nuestro Código de Integridad y nuestra amplia formación, queremos garantizar que los equipos de trabajo actúen con integridad y cumplimiento a largo plazo. Para detectar cualquier violación de nuestros principios, los grupos de interés internos y externos pueden informar indicios concretos de mala conducta a través del Canal Interno de Denuncias (BPO).

Asimismo, colaboramos estrechamente con nuestros socios comerciales, para que la integridad y el cumplimiento sean parte integrante de las actividades de sus empresas.



Código de Integridad

Nuestro Código de Integridad establece lo que entendemos por integridad, qué reglas se aplican a todo nuestro equipo y qué principios seguimos. Es la forma en que nos tratamos mutuamente dentro de la Empresa, así como con clientes y socios comerciales. Ofrece orientación y ayuda para tomar las decisiones correctas (incluso en situaciones empresariales difíciles).

El Código es una parte fija de cada contrato de trabajo y se aplica a todas las personas del Grupo Daimler en todo el mundo. En 2019, colaboradores de varios países y divisiones corporativas participaron en la revisión del actual Código de Integridad, y se incluyeron temas como uso de redes sociales e inteligencia artificial. En este Código, se incluyen los temas correspondientes a la actuación ante conflictos de intereses.

Nuestros Principios Corporativos



Somos rentables y apostamos a las personas y al medioambiente.

Nuestro propósito es poner en armonía la rentabilidad, las personas y el ambiente.



Actuamos con responsabilidad y respetamos las normas.

Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y decisiones, y cumplimos las normas.



Tratamos los temas abiertamente y defendemos la transparencia.

La base de nuestras acciones son la honestidad, la franqueza y la transparencia.



La justicia y el respeto son la base de nuestro trabajo en común.

Nos tratamos con justicia y respeto.



Valoramos la diversidad.

La diversidad entre los empleados y las empleadas es nuestra fortaleza y es un factor clave de nuestro éxito.

En cualquier momento, y ante cualquier situación, todas las personas que integran la Organización pueden acceder al **Sistema de Preguntas e Información para Compliance**. Además, siempre pueden dirigirse directamente al área de *Compliance* local.

El Código de Integridad, a su vez, se complementa con otros principios y directrices internas:

- **House of Policies (HoP)**: es la plataforma oficial del Grupo Daimler para un panorama de Políticas transparente, eficiente y legalmente sólido (Directrices).
- **Enterprise Regulations Database (ERD)**: es la base corporativa donde están cargados todos los acuerdos y las Directrices para el personal del Grupo Daimler.



[El Código de Integridad está disponible aquí](#)

Resumen de Políticas

Estas Directrices y Políticas abarcan diversos temas:

- Directriz Obsequios e invitaciones para colaboradores
- Directriz Contratación y utilización de intermediarios
- Directriz Donaciones y *sponsoreos*
- Directriz Invitaciones a actividades recreativas
- Directriz Protocolo de comidas y de actividades recreativas
- Directriz Ventas a entidades del Gobierno

Nuestros concesionarios firman una carta anticorrupción, que incluye normas y códigos de conducta específicos, para promover la transparencia en sus prácticas y mantener el prestigio de nuestra marca.

Además, los concesionarios de la Red Comercial realizan un *web training* sobre *Compliance* y un Diálogo de Integridad, en el que visibilizan su sistema propio de *Compliance*.



Sistema de denuncias (BPO) y tratamiento de violaciones

El Canal Interno de Denuncias (BPO, *Business Practices Office*) está abierto a todo el personal, socios comerciales y terceros que deseen notificar infracciones con un alto riesgo para la Empresa y sus integrantes.

Las infracciones que suponen un alto riesgo incluyen, por ejemplo, los delitos relacionados con la corrupción, las infracciones de la legislación antimonopolio y las infracciones de la normativa contra el blanqueo de capitales, así como las infracciones de las disposiciones técnicas vinculantes o las infracciones relacionadas con la normativa ambiental.

La BPO acompaña el tratamiento de las denuncias desde la notificación hasta la finalización del procedimiento. Durante este proceso garantiza la máxima confidencialidad. Este medio asegura la posibilidad de denunciar toda la información en idioma local, de forma anónima y con un tratamiento confidencial, sin perjuicio de otras formas de denuncia existentes, como el reporte al superior directo y/o el reporte al área de Recursos Humanos.

Comunicaciones internas en *Compliance*

Con el propósito de fortalecer la integridad como valor corporativo, de afianzarla en la conciencia de todas las personas de la Organización (incluso la Dirección), promover una conducta ética y tener conocimiento de los conceptos del Código de Integridad, en el período 2019-2020 continuamos concientizando a todos los equipos de trabajo mediante comunicaciones sobre diversos temas relacionados al sistema de *Compliance*.

En 2020 lanzamos una nueva Campaña titulada “Manejate con Código”. Las temáticas abordadas fueron:

- Línea de denuncia (BPO)
- Corrupción (especialmente regalos e invitaciones)
- Percepción de la corrupción en Argentina (*Corruption Perception Index*)
- Procesos de *Compliance* que sirven para identificar los riesgos, como, por ejemplo, en la contratación de empresas proveedoras y cómo mitigarlos
- Conflictos de interés - diversidad
- Protección de datos personales
- Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo
- Derechos Humanos

Entrenamientos en *Compliance*

Estos procesos formativos se desarrollan para enriquecer y actualizar los conocimientos acerca de las conductas orientadas al cumplimiento de nuestro Código de Integridad, Políticas y Directrices. Asimismo, la Academia de *Compliance* de Daimler ofrece capacitación a oficiales de cumplimiento de otras compañías. Allí, la atención se centra en una discusión de tendencias y cumplimiento actuales, y en alcanzar aprendizajes colectivos, fundamentalmente prácticos, mediante estudios de casos.

Desde Mercedes-Benz en Argentina, continuamos con la Campaña de Integridad mediante entrenamientos con las áreas sensibles de la Compañía (Comercial, Compras, personal nuevo, entre otros), para proporcionar alerta de riesgos, transferencia de conocimiento y un diálogo abierto de los temas de *Compliance* dentro de la Organización.

Los entrenamientos internos son organizados y dictados por el área de *Compliance* local. El personal de área, a su vez, participa de diferentes acciones formativas para actualizar y reforzar las temáticas de su especialidad. Asimismo, desde Casa Matriz, se asignan *e-learning*s de carácter mandatorios, dirigidos a los *targets groups*.

Por otro lado, realizamos Diálogos de Integridad con los socios comerciales, para alinear las expectativas en la materia. De esta manera, buscamos trabajar junto a nuestros concesionarios para fomentar, promulgar y multiplicar los valores que posibiliten negocios éticos y sustentables.

Con el objetivo de compartir y fomentar mejores prácticas, y presentar el rol estratégico que desempeña la función de *Compliance* en nuestra Organización, participamos de diversos cursos dictados por Daimler sobre *data protection*, prevención de lavado de dinero y sanciones internacionales, entre otros, y, en 2020, del *Compliance Technical Forum* organizado por *Work Tec*.

Capacitaciones en Integridad y *Compliance* por Unidad de Negocios

Capacitaciones en Integridad y *Compliance* de la Unidad de Negocios Camiones y Buses

Año	Actividad	Descripción
2020	Diálogos de Integridad	BPO, <i>Data Privacy</i> , Diversidad, Dilemas.
	<i>Basic Knowledge Compliance</i>	BPO, <i>Data Privacy</i> , <i>Compliance</i> .
	<i>Leaders in Transition</i>	Información básica de <i>Compliance</i> para nuevos Gerentes.
	<i>Big Picture Integrity</i>	Debate con Gerentes sobre formas de mejorar la dinámica interna.
	CSL	Entrenamiento sobre ventas prohibidas.
	<i>CFO on-boarding</i>	Información para la nueva CFO de la Empresa.
	<i>Data Compliance</i>	Debate sobre la nueva Política de Datos Personales.

Capacitaciones en Integridad y *Compliance* de la Unidad de Negocios Autos y Vans

Año	Área	Actividad	Descripción
2020	AML y CFT	Prevención del lavado de dinero (AML)	Acciones para prevenir el LA/FT y concientizar sobre las <i>Red flag</i> en el contexto de las transacciones.
	Anticorrupción	BP (*) <i>Compliance Conference Training</i>	—
	Anticorrupción	BPO - Sistema de denuncias	Proveer información acerca del Sistema de Denuncias de Daimler.
	<i>Compliance</i> - Sanciones	Control con lista de sanciones	Listas oficiales de legisladores, organismos oficiales o instituciones públicas, que incluyen a personas/organizaciones que están sujetas a restricciones económicas y/o legales.
	Anticorrupción	Módulo de sensibilización en <i>Compliance</i> (CAM) para socios comerciales (proveedores y ventas)	Difundir nuestros principios y nuestras expectativas para los socios de ventas en temas de Integridad y <i>Compliance</i> .
	<i>Compliance</i> - Datos	Protección de datos	Entrenamiento adicional y específico en protección de datos.
	Integridad	Integridad para el personal nuevo	—
	Integridad	Integridad en el trabajo (módulo básico)	Conocimientos básicos para el personal administrativo en temas de Integridad, Terceras partes, Protección de datos, <i>Anti-Trust</i> , BPO.
	Anticorrupción	Control de integridad de proveedores (SIC)	Todas las nuevas empresas proveedoras tienen que pasar un control de integridad para proveedores (si no fue cubierto por IPS).
	Anticorrupción	Patrocinio y donaciones	Facilitar una mejor interconexión, un concepto general y una mayor transparencia de las donaciones y actividades de patrocinio del Grupo Daimler.
	Anticorrupción	Política para socios comerciales - Control de transacciones (TC)	El TC es parte de las actividades de <i>Compliance</i> de Daimler. Su objetivo es prevenir la corrupción a nivel de ciertas transacciones relevantes de venta con clientes en países de riesgo medio y alto.
	Integridad	BP ¹ <i>Compliance Conference/Training</i>	—

¹ BP significa tanto nuestra red de concesionarios oficiales como proveedores estratégicos.

HR Compliance

HR Compliance se ocupa de velar por la observación de las leyes, las políticas internas y las regulaciones en materia de Recursos Humanos, así como prevenir y sancionar las violaciones a estas.

Esta función se desarrolla en todo el Grupo Daimler y a nivel local, en forma paralela a todas las etapas de la gestión de los Recursos Humanos.

Entre las políticas internas y los procedimientos con los que *HR Compliance* trabaja, podemos destacar:

- Código de Integridad
- Sistema de Denuncias (BPO) y tratamiento de violaciones
- Política de regalos a personal interno y de entretenimiento
- Instrucción en *Compliance Checks*
- Instrucción en funciones relevantes de *Compliance*
- Instrucción en la distribución de documentos relevantes de *Compliance*
- Instrucción en *Performance Validation*

Compliance Welcome Package

Este paquete de bienvenida contiene el curso de formación *on-line Integrity@Work*, el Código de Integridad y la normativa de infracciones. Las personas pasantes y el nuevo personal son entrenados en *Compliance*.

Lo recibe cada integrante de la Organización al incorporarse a nuestra Empresa, cuando asume una nueva tarea o cuando se reincorpora después de una fase de inactividad. Implica familiarizarse con la normativa en vigor y con las cuestiones de integridad que hacen a su trabajo diario.

Compliance Check

Es una evaluación de riesgos sobre el personal, que se realiza al momento del reclutamiento, de la transferencia o de la promoción. Los objetivos de este procedimiento son: comprobar la idoneidad de las personas candidatas según los riesgos de su función, minimizándolos, y evitar inconvenientes en *Compliance* y posibles conflictos de intereses.

Social Compliance

A partir de 2021, el Grupo Daimler incluirá, como temas de *Compliance*, aspectos de Derechos Humanos, diversidad, seguridad del personal, derechos laborales y circunstancias locales que afecten a los grupos de interés internos y a empresas proveedoras. A lo largo del año, se capacitará a los *Compliance Manager* de cada compañía y luego al resto de la dotación.

El departamento de *Social Compliance* del Grupo Daimler se encarga de la aplicación del enfoque de diligencia debida en materia de Derechos Humanos (HRRS). Otros equipos interfuncionales colaboran estrechamente para idear actividades preventivas y contramedidas adecuadas.

Anticorrupción y cumplimiento normativo

En lo que respecta a anticorrupción, contamos con los principios del Código de Integridad y las políticas corporativas dictadas en consecuencia. Asimismo, hemos implementado la normativa de la UIF en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo. A partir de esta, y del Manual y Procedimiento, realizamos un sistema de relevamiento de información y análisis de las operaciones con clientes directos. Hemos implementado políticas para mitigar riesgos de corrupción en nuestras ventas y compras.

También, realizamos capacitaciones que incluyen aspectos relacionados al proceso de lavado de dinero y marco regulatorio, entre otros. El proceso de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo es de gran importancia para el Grupo Daimler. Buscamos asegurar el cumplimiento de la legislación nacional e internacional aplicable en la materia, trabajando en equipo con toda la dotación vinculada a la tarea. Esta labor es auditada.

Capacitaciones para prevenir la corrupción

En la Unidad de Negocios de Autos y Vans, realizamos capacitaciones anuales (en las cuales se cuenta con un orador externo experto), sobre esta temática, para el Directorio y la Alta Gerencia, y para el personal que trabaja en temas de prevención de lavado.

En la Unidad de Negocios de Camiones y Buses, hemos llevado a cabo dos actividades de actualización sobre las últimas novedades de las políticas de prevención de lavado de dinero y el funcionamiento de la UIF (Capacitación AML a cargo de KPMG), una dirigida a Ejecutivos y Directores (9 participantes) y otra al personal involucrado en la temática (6 participantes).

Data Compliance - Data Vision

Los datos posibilitan servicios innovadores, que ofrecen un valor añadido a nuestra cartera de clientes y trabajadores. Consideramos importante que tanto clientes como socios comerciales puedan confiar en que sus datos se tratan de forma responsable y segura. *Data Vision* (que forma parte de nuestro Código de Integridad) es el estándar del Grupo Daimler para que los datos se traten de forma sostenible, responsable y ética. Los principios rectores son:

- **Transparencia**
La protección de datos es de gran importancia; por consiguiente, actuamos de forma responsable en su recogida, su almacenamiento y su uso. Es indispensable una adecuada transparencia en el tratamiento de estos. Nuestra cartera de clientes debe saber qué datos se recogen, cuándo y con qué fin. Por ello, les informamos ampliamente en los folletos de venta, en la página de inicio del vehículo, en las aplicaciones, en las instrucciones de uso y, siempre que sea razonablemente posible, también directamente en el vehículo.
- **Elección**
Nuestra cartera de clientes puede decidir por sí misma qué servicios utilizan realmente y qué datos quieren compartir, ya sea mediante consentimiento, por contrato o pulsando un botón.
- **Seguridad de los datos**
Continuamente mejoramos la seguridad de los datos con vistas a los avances de la tecnología de la información, para protegerlos de la manipulación y del uso indebido.

La seguridad de la información es un tema de gran importancia para Daimler, ya que protege el valor de la información de la Empresa y asegura la observación de las prescripciones legales. Tanto el personal interno como el externo a la Compañía son responsables de una gestión adecuada de la información. Por este motivo, se realizan campañas de concientización y entrenamientos sobre protección de datos personales y sobre *ciberseguridad*, y se brinda información sobre este tema.



Desempeño en
las Operaciones



3.1 Desempeño Económico

La economía argentina se contrajo durante 2020. Las restricciones por la pandemia han potenciado un escenario desafiante, producto de dos años de recesión y variables macro-económicas que deben encauzarse. El mercado automotriz espera poder detener la tendencia a la baja en las ventas en el mercado local y continuar incrementando la exportación.



En el contexto local, según las cifras difundidas por la Asociación de Fábricas de Automotores (ADEFA)¹, la situación general de la industria automotriz fue la siguiente:

Contexto del sector automotriz local	2019 (en unidades)	2020	Variación %
Producción nacional	314.787	257.187	-18,3%
Exportaciones	224.248	137.891	-38,5%
Ventas a concesionarios	2.583	2.280	-11,7%
Patentamientos	459.542	342.474	-25,4%

¹ www.adeffa.org.ar

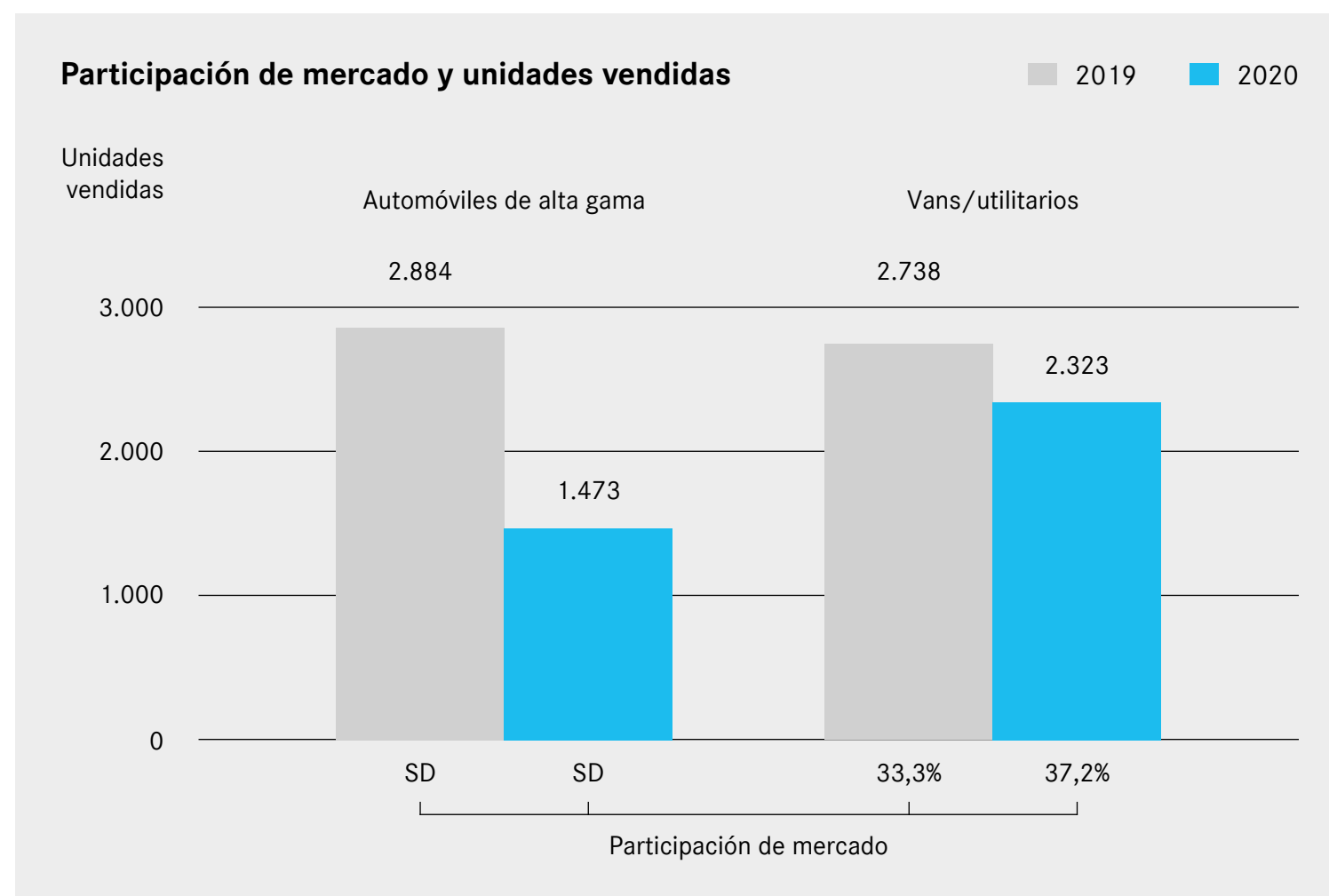
Algunas cifras que muestran el desempeño global del Grupo Daimler en 2020-2019:

	2019	2020	Variación
Unidades vendidas	3.344.951	2.840.402	-15%
Ingresos (millones de euros)	172.745	154.309	-11%
Beneficio Neto	2.709	4.009	+38%

Mercedes-Benz en Argentina - Unidad de Negocios Autos y Vans

En 2020, celebramos la producción de la unidad 350.000 del utilitario Sprinter.

En el segmento de vans, alcanzamos una participación del 37,2% y el primer puesto en su segmento. En el segmento *premium* de autos, alcanzamos un 35% de participación en el mercado, finalizando en segundo puesto.



Principales actividades comerciales en 2020

En enero, se destacó la llegada al país de EQC, el primer auto 100% eléctrico de nuestra Compañía. El EQC 400, “Edición 1886”, enfatizó la idea de movilidad futura y sustentable, en combinación con el dinamismo en la conducción característica de nuestros vehículos.

En mayo, iniciamos la comercialización de la cuarta generación del GLE (máximo exponente dentro de la línea *premium* de SUVs); en julio presentamos virtualmente la GLB y en septiembre ampliamos la familia de SUVs, al presentar la GLA 200 Progressive y GLA 250 AMG-Lines 4MATIC.

Exportaciones de Sprinter

- En 2019, alcanzó un récord histórico al aumentar un 21% las exportaciones con relación a 2018.
- Esto se debe a la sostenida demanda de vehículos comerciales en Brasil y a la estrategia de acercamiento a la cartera de clientes que desarrolla Mercedes-Benz en este país.
- Este utilitario es líder en ventas dentro de su segmento (tanto en la Argentina como en Brasil). Es número uno en ventas en la mayoría de los mercados donde participa, superando ampliamente a sus competidores. También llega a Paraguay, Perú, Uruguay, Colombia, Bolivia, Cuba, Chile, entre otros destinos.
- Entregamos a Estados Unidos un lote de producción de la tercera generación de la Sprinter, versión Chasis, y se sumará a las más de 10.000 (de la segunda generación) exportadas a ese país en los últimos años.

Mercedes-Benz Camiones y Buses Argentina - Unidad de Negocios Camiones y Buses

A pesar de los desafíos que presentó el contexto argentino, la Compañía mantuvo el liderazgo en sus dos segmentos de negocios (en 2019 también alcanzamos la primera posición en el segmento buses y en camiones).

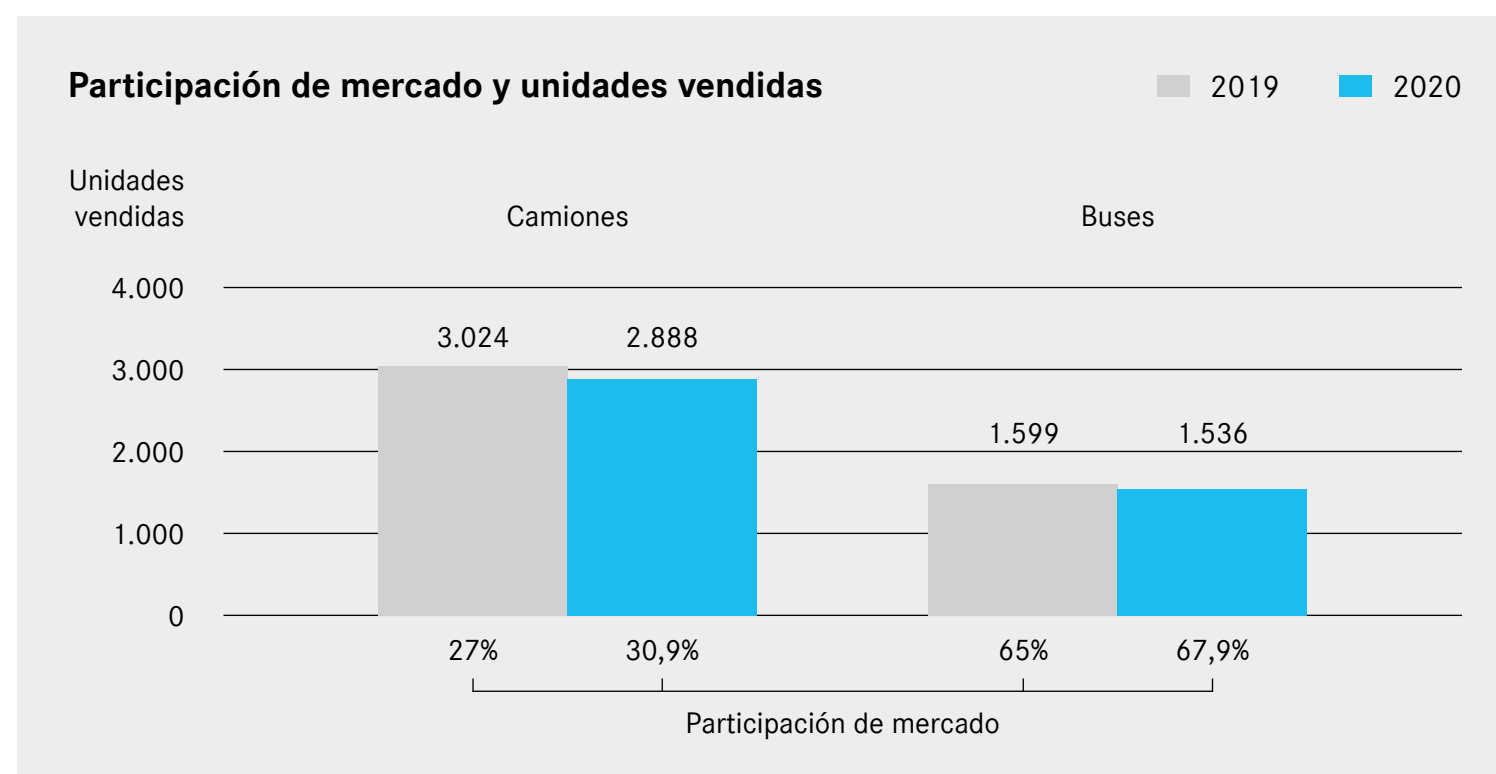
Además, en 2019 iniciamos SelecTruck, una nueva unidad de negocios dedicada a la compra y venta de camiones usados de todas las marcas. Ofrece camiones reparados y acondicionados con garantía oficial de Mercedes-Benz Camiones y Buses Argentina S.A.U. Este lanzamiento incluyó la apertura de una concesionaria propia, la cual en 2020 se posicionó como un referente del mercado de los usados.

Operaciones de remanufactura de motores y cajas de velocidades REMAN

Continuamos con este proyecto de innovación que consiste en la primera línea de remanufacturación de piezas genuinas de la industria automotriz local.



[Más información](#)



Principales acciones comerciales de 2020

En 2020 fue presentado el Camión AXOR 2036 Stäker, que combina las ventajas de un camión económico y accesible con las de uno fuerte, robusto y seguro. En septiembre, presentamos la versión automatizada del Camión Atego 1721, que destaca por su versatilidad y productividad. En noviembre, presentamos el nuevo Camión Arocs 4145, que destaca por ser un vehículo robusto, resistente y optimizado para cada desafío de transporte. Además, se actualizó la APP del servicio *FleetBoard* (negocio postventa).

En 2019 y 2020, la unidad de negocios *Camiones y Buses* exportó bastidores y otras autopartes.

Círculo Cerrado S.A. de Ahorro para Fines Determinados

Es la manera más simple y rápida de subirse a un vehículo de nuestra marca, con el mejor servicio de atención, asesoramiento y absoluta transparencia en nuestros procedimientos.

Durante 2020, la cantidad de adjudicaciones de sumas de dinero, destinadas a la adquisición de unidades de la marca Mercedes-Benz a través de nuestro sistema de ahorro, sufrió una reducción del 33% respecto de 2019. En 2020, llegó a un total de 889 adjudicaciones y facturaciones de solicitudes de contratos y 1.344 adjudicaciones en 2019, con el siguiente destino de compra de vehículos Mercedes-Benz:

Las suscripciones concretadas durante 2020 fueron 3.366 solicitudes de contratos, lo que arroja un considerable aumento del 77% respecto de 2019 (1.900 solicitudes de contratos).

Al cierre del ejercicio, se alcanzó una cartera activa total de 8.115 solicitudes de contratos administrados, registrándose un aumento del 13,7% respecto de 2019 (7.140 solicitudes de contratos). Este aumento de la cartera es el resultado del incremento de las suscripciones, que nos permite estimar un mejor futuro en los niveles de adjudicaciones de fondos.

Adjudicaciones y suscripciones del período

Adjudicaciones	2019	2020
Autos	72	12
Sprinter	619	513
Camiones	441	289
Buses	14	16
Vito	198	59
Total	1.344	889
Suscripciones		
Sprinter	1.104	1.666
Camiones	577	1.555
Buses	14	8
Vito	205	137
Total	1.900	3.366

Cifras del Desempeño Económico de Mercedes-Benz en Argentina

En el ejercicio contable 2019, Mercedes-Benz Camiones y Buses S.A.U. solo ha desarrollado actividades tendientes a la organización y constitución de esta, y se iniciaron las operaciones comerciales en 2020. En 2019, las operaciones de esta unidad de negocios las realizaba Mercedes-Benz Argentina.

Los EE. CC. al 31-12-2019, de Mercedes-Benz Camiones y Buses, arrojaban un activo de 5 millones de pesos, un pasivo de 5,5 millones de pesos, un patrimonio neto de 0,5 millones de pesos y una ganancia de 0,3 millones de pesos. No tuvo venta ni exportaciones.



Desempeño económico	2019	2020 MBA	2020 MBCB
En unidades			
Unidades producidas - Camiones	803	-	1.045
Unidades producidas - Buses	902	-	800
Unidades producidas - Vans/Utilitarios	17.152	10.560	-
Total unidades producidas	18.857	10.560	1.845
Unidades vendidas - Camiones	3.024	-	2.888
Unidades vendidas - Buses	1.599	-	1.536
Unidades vendidas - Autos	2.760	1.376	-
Unidades vendidas - Smart	124	97	-
Unidades vendidas - Vans/Utilitarios - Mercado local	2.738	2.323	-
Unidades vendidas - Vans/Utilitarios - Exportación	14.780	8.740	-
Total unidades vendidas	25.025	12.536	4.424
En millones de pesos			
Ventas netas	54.693	32.893	22.555
Exportaciones	27.460	17.390	56
Activos totales	41.199	36.943	17.356
Pasivos totales	14.609	15.681	7.282
Patrimonio neto	26.590	21.262	10.074
Resultado del ejercicio	-4.178	-1.568	(614)
Total valor económico generado	54.285	32.436	22.827
Total valor económico distribuido	59.457	33.625	23.403

Valor Económico Directo Generado y Distribuido

En el siguiente cuadro exponemos las principales magnitudes del desempeño económico propuesto por los Estándares GRI, con el fin de reflejar el modo en que creamos valor económico para nuestros grupos de interés.

Valor económico generado	GDI	2019¹	2020 MBA²	2020 MBCB³
Ventas de bienes y servicios	Clientes	54.693	32.893	22.555
Ingresos por inversiones financieras y venta de activos		-408	-457	272
Total valor económico generado		54.285	32.436	22.827
Valor económico distribuido	GDI	2019	2020 MBA	2020 MBCB
Costos operativos	Proveedores	48.317	26.573	20.495
Salarios y beneficios	Colaboradores	5.771	6.249	1.597
Pagos a proveedores de capital	Bancos	3.779	19	149
Pagos al gobierno por tasas e impuestos	Gobierno	1.560	766	1.134
Donaciones voluntarias	Comunidad	30	18	18
Total valor económico distribuido		59.457	33.625	23.403
Valor Económico Retenido		(5.172)	(1.189)	(576)

¹ La información de 2019 corresponde a Mercedes-Benz Argentina S.A.U., que consolida todas las empresas del grupo económico en Argentina.

² La información se presenta en millones de pesos argentinos y surge de los **Estados Contables de Mercedes-Benz Argentina S.A.U.** al 31 de diciembre de 2019 y 2020, y auditados por KPMG. Los mencionados Estados Contables han sido preparados en moneda constante (pesos ajustados a la fecha de cierre de cada ejercicio), de acuerdo con la RG 10/2018 de la IGJ y la Resolución 107/2018 del CD del C.P.C.E. CABA, que estableció la necesidad de reexpresar en moneda constante los EE. CC. correspondientes a ejercicios cerrados a partir del 1 de julio de 2018.

³ La información se presenta en millones de pesos argentinos y surge de los **Estados Contables de Mercedes-Benz Camiones y Buses Argentina S.A.U.** al 31 de diciembre de 2020, auditados por KPMG. Los mencionados Estados Contables han sido preparados en moneda constante (pesos ajustados a la fecha de cierre de cada ejercicio), de acuerdo con la RG 10/2018 de la IGJ y la Resolución 107/2018 del CD del C.P.C.E. CABA, que estableció la necesidad de reexpresar en moneda constante los EE. CC. correspondientes a ejercicios cerrados a partir del 1 de julio 2018.

3.2 Cadena de Suministro

Daimler es un grupo que opera globalmente y da una alta prioridad a asegurar que los estándares de sustentabilidad sean sistemáticamente cumplidos a lo largo de la cadena de suministro.

Nuestra intención es crear y mantener una red de empresas proveedoras eficaces y fiables, que contribuyan al éxito del negocio por medio de una gestión sustentable.

Las actividades de abastecimiento de Mercedes-Benz en Argentina están gestionadas por dos departamentos: compras de material directo y compras auxiliares.

Compras Auxiliares

- 650 empresas proveedoras de compras auxiliares (esto es compras de bienes y servicios que no son autopartes).
- En 2020, el 72% del gasto fue de empresas proveedoras locales y el 28% del exterior.
- Compras en pesos argentinos por \$4.867,60 M en 2020¹ y por \$3.501 M en 2019².

¹ Compras en millones de euros: Tipo de cambio promedio = Ars/Eur 86

² Compras en millones de euros: Tipo de cambio promedio = Ars/Eur 38,9

Compras Productivas - Unidad de Negocio Camiones y Buses

La cadena de suministro está compuesta por 36 empresas proveedoras de serie que están distribuidos en Buenos Aires, Rosario y Córdoba.

Distribución geográfica	2019	2020
Buenos Aires	30	29
Otras provincias	5	5
Exterior	2	2
Volúmenes de compras a proveedores (millones de pesos)		
Para producción	252,57	398,60
Repuestos	22,65	7,22
Total	275,22	405,82



Compras Productivas - Unidad de Negocio Autos y Vans

La cadena de suministro de empresas proveedoras activos de material directo está compuesta por:

Distribución geográfica	2019	2020
Argentina (local nacional)	64	57
Brasil (regional Mercosur)	36	27
Exterior	5	1
Total	105	85

La baja en el plantel (entre 2020 vs. 2019) se debe a la cancelación de la producción local de los modelos Vito.

Durante 2019 y 2020, trabajamos en nuevas localizaciones de partes para el nuevo motor de la Sprinter, OM654.

Volúmenes de compras	2019		2020	
	Millones de pesos ¹	Millones de euros	Millones de pesos ²	Millones de euros
Piezas serie vans	6.862,44	106	10.954,80	120
Repuestos vans	49,20	0,76	8.124,81	89
Total	6.911,64	106,76	19.079,61	209

¹ Compras en millones de euros. Tipo de cambio oct./2020= Ars/Eur 91,29.
² Compras en millones de euros. Tipo de cambio oct./2019= Ars/Eur 64,74.

Durante el contexto de pandemia, desde el sector de Compras Productivas, se analizaron los riesgos a través de la Herramienta de Gestión de Riesgos. Producto de ello, se definieron medidas tales como la asistencia a empresas proveedoras y la relocalización de componentes para garantizar el suministro de las autopartes para la producción.



Compras con Criterios de Sustentabilidad

La certificación en las normas IATF 16.949 (Gestión de Calidad de la Industria Automotriz) o ISO 9.001 (Gestión de Calidad) es un requisito para empresas proveedoras de material directo, mientras que, adicionalmente, se recomienda la certificación en la norma ISO 14.001.

A fin de supervisar los requerimientos exigidos, realizamos auditorías de sus procesos e instalaciones, regularmente, basados en la VDA6.3.

En la actualidad, el 94% de proveedores productivos activos cuenta con certificación IATF 16.949 o ISO 9.001 y, a su vez, el 44% también alcanzó la certificación en ISO 14.001 de Gestión Ambiental.

Para compras auxiliares, se recomienda alcanzar las certificaciones ISO 14.000, en cuanto a gestión ambiental, e ISO 9.000, para el gerenciamiento de la calidad.

Responsabilidad en la cadena de suministro

Empresas proveedoras certificadas

2020

IATF 16.949	62	73%
ISO 9.001	18	21%
Con liberación excepcional	5	6%
Total	85	
ISO 14.001	37	44% ¹

¹ Sobre el total de las empresas proveedoras certificadas.

Mercedes-Benz Special Terms

Las empresas proveedoras con quienes trabajamos deben –en todo momento– cumplir con las disposiciones legales vigentes y adherir a las normas y a las exigencias del Grupo Daimler en materia de sustentabilidad y protección del ambiente, según los requerimientos de *Mercedes-Benz Special Terms* (MBST 36).

Esta norma interna, que se aplica a todo tipo de compra, implica el cumplimiento de los siguientes estándares de sustentabilidad:

- **Condiciones laborales:** Salarios, beneficios y horas de trabajo en concordancia con las convenciones de la OIT, prohibición de trabajo infantil, prohibición de trabajo forzoso o esclavo, libertad de asociación sindical y salud y seguridad ocupacional, de acuerdo con los estándares locales.
- **Ética en los negocios:** Anticorrupción y *Compliance*, no discriminación de ninguna clase, calidad y seguridad en los productos y servicios, evitar los conflictos de interés, observancia de las leyes y regulaciones vigentes, respeto a la libre competencia y respeto a los secretos comerciales.
- **Medioambiente:** Responsabilidad ambiental en cuanto a las actividades productivas y sus productos, consideración del reciclado de sus productos, confirmación de adhesión a prohibiciones de sustancias, mejora continua de productos y producción.
- **Promoción de estos estándares** de Daimler en su propia cadena de suministros.

Los estándares de producción de vehículos, alineados a los de sustentabilidad, se reflejan en normas internas de las compras productivas, que fueron definidas con el propósito de **garantizar el cuidado de la salud de los ocupantes**. Entre ellas, se incluyen:

- Límites de emisiones en piezas interiores del vehículo
- Evitar la utilización de sustancias peligrosas, explosivas
- Protección del uso de sustancias radioactivas

Auditorías en el Proceso de Contratación

El proceso de contratación de nuevas empresas proveedoras para la serie requiere realizar una auditoría conjunta *in situ* por parte de las áreas de Calidad, Compras, Logística, Desarrollo y Planificación de Precostos, basada en la norma VDA 6.3, con la incorporación adicional de los Estándares de Sustentabilidad exigidos por Daimler.

Los Estándares de Sustentabilidad Corporativos exigen que todas las empresas proveedoras de Daimler cumplan los siguientes aspectos:

- Prevención del trabajo infantil
- Libre elección de empleo
- Salarios, beneficios y horas de trabajo
- Libertad de asociación sindical
- Protección ambiental
- Seguridad ocupacional
- Ética en los negocios y *Compliance*

Además, en caso de ser necesario, se incorporó un **proceso de Due Diligence** en instancias previas al alta. Realizamos un análisis de diligencia debida antes del lanzamiento de solicitudes de cotización; o sea, se realiza antes de que el proveedor sea registrado como tal, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de cada uno de los aspectos anteriormente indicados.

Este proceso se realiza mediante la observación directa y el pedido explícito de evidencias respaldatorias. En ciertos casos (por ejemplo, una compañía recién fundada), una verificación de la compañía matriz podría considerarse razonable. Esto se puede decidir por discreción del comprador, quien debe informar lo decidido.

Durante 2020, debido a las restricciones impuestas por la emergencia sanitaria, las auditorías se realizaron en forma virtual.

En nuestras relaciones comerciales, ética y *Compliance* en los negocios son puntos de gran importancia.

Daimler evalúa la existencia de políticas y directrices internas en la empresa proveedora, verifica la existencia de responsables y los canales de reporte anónimo para las causas relativas a *Compliance*, así como también los medios de comunicación utilizados para la difusión interna dentro de la Compañía.



3.3 Desempeño Ambiental

La preservación de los recursos, junto con la protección del clima y la calidad del aire, son pilares fundamentales de la Estrategia de Sustentabilidad de Daimler.

Por ello, nuestra **Política Ambiental**, integrada en las decisiones estratégicas de la Empresa, incluye la evaluación del impacto que tiene nuestra producción y nuestros productos en el ambiente. Esta Política es comunicada y cumplida por todas las personas que trabajan en Mercedes-Benz en Argentina o en nombre de ella, y está a disposición de todos nuestros grupos de interés.

Como empresa fabricante de automóviles, otorgamos especial importancia al desarrollo de productos limpios, que combinen la conservación y el uso eficiente de los recursos con el desarrollo de procesos de producción sustentables.

Mediante nuestra Política Ambiental nos comprometemos, principalmente, a:

- Afrontar el futuro cumpliendo la legislación y trabajando, continuamente, en la mejora del desempeño ambiental y energético de la Empresa.
- Producir vehículos que asocian compatibilidad ambiental y eficiencia energética.
- Desarrollar nuestra producción teniendo en cuenta la protección del ambiente, al prevenir la contaminación y mediante el uso sostenible de recursos materiales, hídricos y energéticos.
- Ofrecer a nuestros grupos de interés información y servicios orientados a la conservación del ambiente y al uso de la energía.

Nuestro **compromiso ambiental** se centra en proteger el ecosistema como conjunto (aire, suelo y agua) y en conservar los recursos materiales, hídricos y energéticos.

Controlamos y gestionamos de forma interna nuestro desempeño ambiental, para ofrecer resultados cada vez más competitivos. Lo logramos monitoreando, periódicamente, indicadores claves con alcance a distintos niveles organizativos:

- Trimestralmente, se realiza una revisión por el Comité de Medioambiente, gremio formado por representantes de diferentes departamentos de la Organización.
- Semestralmente, el desempeño ambiental es evaluado por los Directorios de Mercedes-Benz Argentina S.A.U. y Mercedes-Benz Camiones y Buses Argentina S.A.U., como parte de la revisión de los sistemas de gestión.
- En el marco de las auditorías internas, mediante la evaluación de la implementación de la Política y los lineamientos ambientales.

Además, certificamos nuestras acciones ambientales anualmente a través de la norma ISO 14.001.

Principales inversiones ambientales

Inversión en equipos para la protección y/o mejora de eficiencia en cada rubro (en Millones de pesos)

	2019	2020
Rubro Agua	16.085.404	20.966.258
Rubro Aire	32.134.109	5.195.633
Rubro Residuos	265.500	7.796.700
Rubro Suelo	2.645.664	237.751
Rubro Protección del Clima	115.762	3.973.348
Total	51.246.439	38.169.691

Green Production

Esta iniciativa global del Grupo Daimler inició en 2018 para nuestros procesos productivos.

Mediante ella definimos globalmente los objetivos de reducción por alcanzar en 2030, que consisten en disminuir un 25% el consumo de energía, un 33% la generación de residuos a disposición final y un 28% el consumo de agua.

Además de estos objetivos vinculados a la preservación de los recursos, también se ha establecido un plan relacionado a la protección del clima y a la calidad del aire en las operaciones. En particular, apunta a reducir las emisiones de CO₂ y de compuestos orgánicos volátiles (COV).

La neutralidad de CO₂ es un hito importante en nuestra Estrategia de Sustentabilidad, que afecta positivamente tanto nuestros resultados como a nuestros grupos de interés.

Nuestros equipos están trabajando en soluciones futuras para una descarbonización cada vez mayor de nuestras plantas. Para alcanzarlo, definimos medidas concretas, que apuntan a la eficiencia de los procesos operativos y a prácticas más sostenibles tendientes a reducir estas variables en nuestro Centro Industrial.

A nivel local, implementamos el *Energy Task Force*, un grupo de trabajo multidisciplinario con foco en la búsqueda de medidas de eficiencia en el consumo de energía.

Green Strategy

Complementariamente a la iniciativa global *Green Production*, implementamos la **campaña de concientización ambiental** *Green Strategy*. Esta alcanza a todas las personas que forman parte de la Organización, y su fin es el cuidado del ambiente a través de pequeñas acciones cotidianas.

Sistema de Gestión Ambiental

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) cubre todas las operaciones de fabricación de vehículos del Centro Industrial Fangio, desde la recepción de insumos hasta el despacho de los vehículos al concesionario, sean por actividades del personal propio o de terceros. También, abarca las actividades de la Casa Central y del Centro de Capacitación de Ventas y Postventas.

Desde 2001, contamos con la certificación **ISO 14.001**, que constituye uno de los elementos centrales del Sistema de Gestión Ambiental y se utiliza como guía para gestionar y capacitar en temáticas relacionadas.



[Más información](#)

Mejoras del período

- Recertificamos nuestro SGA bajo la norma ISO 14.001, de modo de mantener nuestra Organización alineada a los estándares mundiales en materia de gestión ambiental.
- Actualizamos el SGA estableciendo los lineamientos de *Green Production*, en particular, las metas por cumplir para 2030 en la gestión de recursos, energía, emisiones y residuos.
- Definimos la meta concreta de disminuir, hacia fines de 2022, las emisiones de CO₂. Esto implica el compromiso de que la energía eléctrica que consumimos provenga en un 100% de fuentes renovables. En cuanto al resto de la energía consumida, será compensada por bonos de carbono.

Capacitaciones en Materia Ambiental

En los últimos dos años, hemos desarrollado capacitaciones internas en temas ambientales para nuestro personal y/o terceros y sus colaboradores, sobre las siguientes temáticas que consideramos fundamentales:

- Concientización ambiental
- Actividades ambientales - Actualización SGA (multiplicadores)
- Capacitación a nuevos multiplicadores
- Capacitación a personas en contacto con variables ambientales significativas
- Capacitación al personal gerencial con equipos en puestos con variables ambientales significativas
- Gestión ambiental



Energía

A continuación, presentamos nuestros consumos de energía totales del período:

Consumo energético (en MW/h)	2017	2018	2019	2020
Energía eléctrica	35.485	37.654	36.435	29.656
Gas natural	54.251	61.207	66.563	47.760
Gas licuado (GLP)	3.434	1.395	866	725
Combustible líquido: Gasoil (producción de EE + vehículos propios) - Alcance 1 ¹	1.824	1.610	3.314	1.256
Combustible líquido: Gasolina (vehículos propios) - Alcance 1 ¹	1.068	771	1.256	719
Total consumo energético	96.062	102.637	108.434	81.106

¹ A partir de 2017, las cantidades de combustible líquido de los vehículos (propiedad de Mercedes-Benz en Argentina) se incluyen también en la cantidad de combustible líquido (Alcance 1). Hasta 2017, solo se incluía el consumo de combustible líquido para uso estacionario (por ej., generación de energía eléctrica en casos de emergencia).

Desde 2019, la Compañía ha incorporado, en nuestro Centro Industrial Juan Manuel Fangio de Virrey del Pino, energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

Actualmente, el consumo diario de ese tipo de energía supera el 50% del total de la energía adquirida por la Planta, cumpliendo y superando lo dispuesto por la Ley 27.191, que fomenta el uso de ese tipo de energía. Esta proviene de energía generada en parques eólicos. Mercedes-Benz en Argentina ha establecido contratos con empresas proveedoras que aseguran el suministro de estas fuentes.

Para transformarnos en una Planta CO₂ neutral, nuestro objetivo es alcanzar el suministro del 100% de la energía eléctrica proveniente de fuente renovable y, para el resto de las energías, compensarlas mediante bonos de carbono.

Consumos energéticos por unidades producidas

Presentamos los consumos energéticos medidos a razón de unidad producida (vehículo fabricado, incluye vans, buses y camiones), ya que es nuestra unidad de medida de gestión interna (este cálculo no incluye los combustibles líquidos).

Intensidad energética (en MWh/unidad)	2017	2018	2019	2020
Energía eléctrica	1,943	1,870	1,959	2,389
Gas natural	2,970	3,039	3,578	3,848
Gas licuado (GLP)	0,188	0,069	0,047	0,058
Total	5,101	4,978	5,583	6,296

Los valores de consumo de 2020 aumentaron a causa del impacto de la interrupción de las operaciones debido a la pandemia del COVID-19. Entre marzo y finales de mayo de 2020, nuestro Centro Industrial permaneció detenido en su totalidad y, a mediados de septiembre, logramos retomar el segundo turno de operación. Sin embargo, algunos consumos energéticos fijos debieron mantenerse y, dado que la base de cálculo es sobre unidades producidas, el valor de intensidad energética total aumentó.

Mejoras del Período

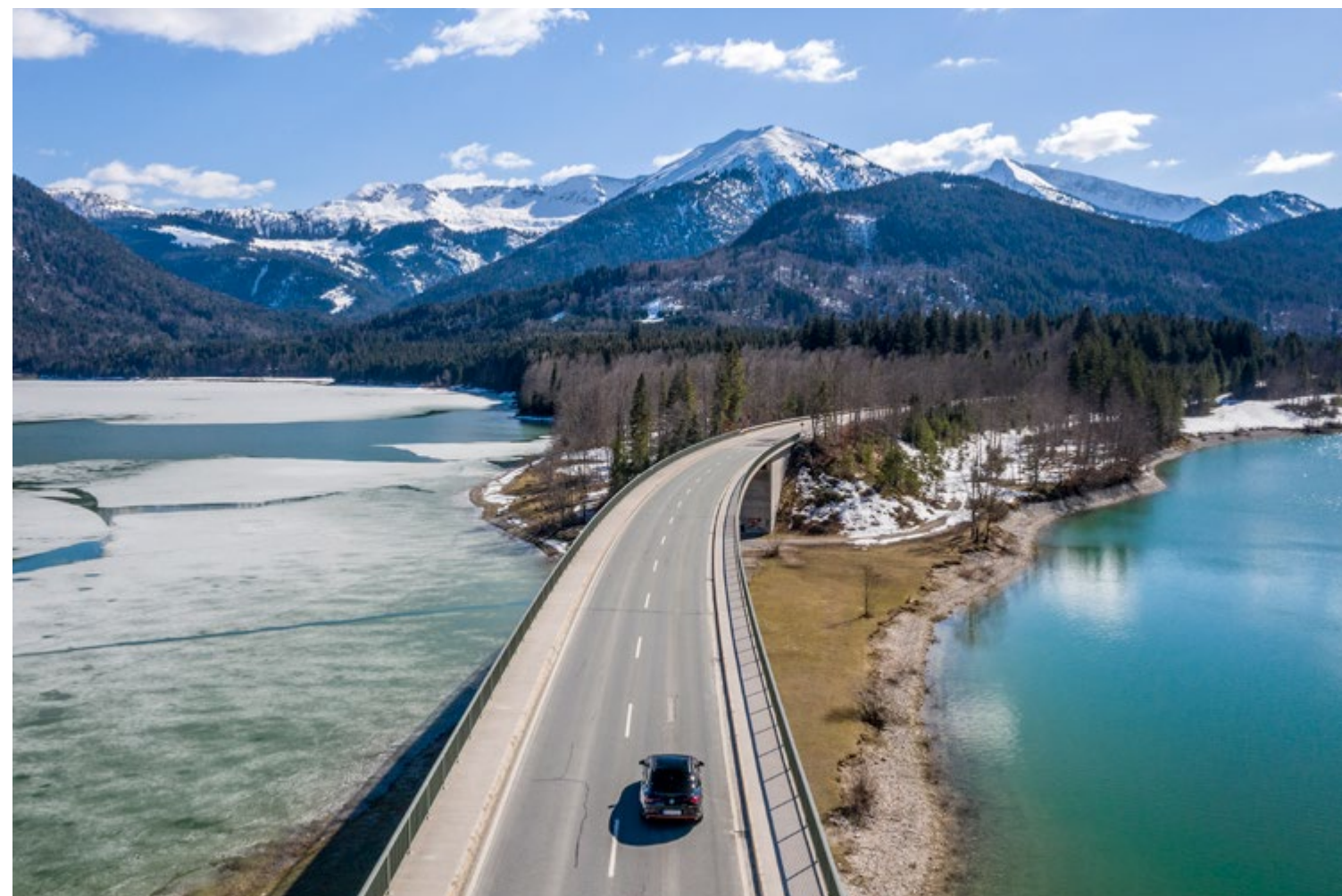
Principales actividades y mejoras en relación con el consumo de energía del período:

- Ampliación del reemplazo de luminarias incandescentes por luminarias LED.
- Optimización de pinzas de soldaduras con tecnología autoadaptativa, lo cual implica una reducción en el consumo de energía eléctrica.
- Optimización de tiempos de arranque/parada de hornos de pintura.
- Optimización de tiempos de apagado/encendido de ventiladores y luminarias al término/inicio de los diferentes turnos de producción.



Emisiones

Como parte de la estrategia corporativa *Ambition 2039*, el objetivo de Mercedes-Benz Argentina es ser carbono neutrales para 2022. En un esfuerzo conjunto con Daimler, hemos firmado contratos de mitigación de CO₂ y creado *Green Production Target House* para monitorear uniformemente los objetivos.



Nuestra Huella

Para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y la generación de emisiones gaseosas contaminantes, que se generan como resultado de las operaciones en el Centro Industrial, realizamos monitoreos periódicos sobre los procesos e instalaciones, y mediciones de la calidad del aire circundante en cuatro puntos estratégicos alrededor del perímetro de la Planta. Estas se realizan de acuerdo con diferentes parámetros según la ley provincial, que nos permiten conocer el impacto de nuestras emisiones en el entorno.

Una vez realizada la medición, desarrollamos medidas correctivas y preventivas, enfocándonos en procesos y operaciones que nos permitan minimizar el impacto sobre el ambiente.

Emisiones gaseosas (en Kg/unidad)	2017	2018	2019	2020
Compuestos orgánicos volátiles (COV) ¹	1,1	1,2	8,5	6,8
Óxidos de nitrógeno (NOx) ²	0,6	1,1	0,8	1,4
Monóxido de carbono (CO) ²	3,0	3,0	2,2	1,4
Material particulado (MP) ²	0,7	0,3	0,5	0,6

¹ A partir de 2019, el método de adquisición de datos para los COV fue modificado sobre la base de un lineamiento corporativo del Grupo Daimler. El método actual consiste en un balance de masa, principalmente, de solventes orgánicos, a través del cual se calculan las emisiones a la atmósfera de los compuestos orgánicos volátiles.

² Valores de emisión calculados a partir de una medición puntual del contaminante y extrapolación, en función del tiempo de funcionamiento de las fuentes emisoras.

Gases de Efecto Invernadero (GEI)

El área de Planificación de Planta y Gestión de la Energía realiza mediciones y cálculos sobre la base de los diferentes tipos de energía utilizados en las operaciones del Centro Industrial; además, lidera la implementación de planes de reducción y de compensación.

Para calcular las emisiones directas, se consideran el gas natural, el gas licuado (GLP) y el *gasoil* utilizado para generar energía eléctrica. A partir de 2017, también consideramos el uso de combustible líquido (*gasoil* y gasolina) en vehículos propios de la Compañía.

En cuanto a las emisiones indirectas, se considera como parámetro el consumo de energía eléctrica comprada a la red pública.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

A continuación, se muestran los resultados de las emisiones de CO₂ calculadas en función de *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol). Se denomina “unidad” a un vehículo producido.

En el siguiente link se detalla más sobre la metodología utilizada con explicación de las fuentes para los Alcances 1 y 2 (ver hoja 4).



Emisiones de GEI (en t CO₂)	2017	2018	2019	2020
Alcance 1 - Gas natural ¹	9.820	11.079	12.048	8.645
Alcance 1 - GLP ²	761	309	192	161
Alcance 1 - <i>Gasoil</i> ³	749	618	875	593
Alcance 1 - Gasolina ³	267	193	314	180
Total emisiones Alcance 1	11.330	12.006	13.429	9.578
Alcance 2 - Energía eléctrica ⁴	13.626	13.740	2.483	1.180
Total emisiones Alcance 2	13.626	13.740⁵	2.483	1.180
Total emisiones Alcance 1 y 2	24.956	25.746	15.912	10.759
Intensidad de emisiones GEI (en t CO₂/unidad)				
Energía eléctrica	0,75	0,68	0,13	0,10
Gas natural	0,54	0,55	0,65	0,70
GLP	0,04	0,02	0,01	0,01
<i>Gasoil</i>	0,04	0,02	0,05	0,05
Gasolina	0,02	0,01	0,02	0,01
Total	1,4	1,3	0,86	0,87

¹ Para calcular este indicador, se utiliza un valor constante. Fuente: *German Emissions, Trading Office, DEHSt.*

² Para calcular este indicador, se utiliza un valor constante. Fuente: *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).*

³ Para calcular este indicador, se utiliza un valor constante. Fuente: *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).*

⁴ Para calcular este indicador, se utilizan dos factores de emisión: a) Enfoque basado en mercado: Factor informado por proveedor (para uno de ellos: Pampa Energía); b) Enfoque basado en locación: Factor obtenido de IEA (*International Energy Agency*) para Argentina.

⁵ Este valor fue corregido debido a que, a fines de 2019, recibimos una auditoría corporativa en relación con datos ambientales y se encontró una inconsistencia en los datos cargados para 2018 de energía eléctrica.

Mejoras del Período

Se han implementado diferentes medidas para reducir las emisiones gaseosas y para mejorar la calidad del aire, entre ellas:

- Optimizaciones en los conductos de emisiones gaseosas, garantizando condiciones más favorables para las mediciones y el control de estas.
- Instalación de sistemas de filtración para retener partículas presentes en los humos de soldadura.

Asimismo, se continuó con mejoras relacionadas a la eficiencia energética, que contribuyen a disminuir las emisiones de CO₂ equivalente:

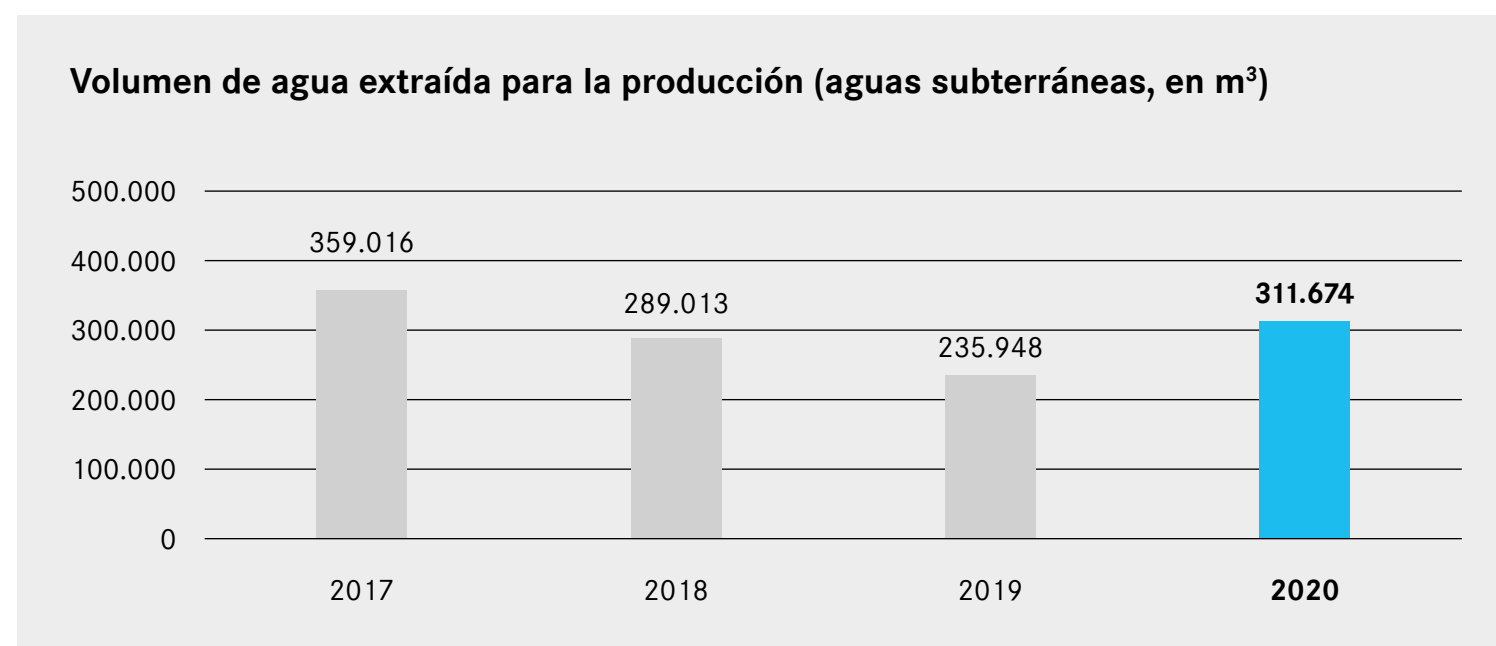
- Reemplazo de luminarias: Las lámparas incandescentes fueron cambiadas por luminaria LED.
- El 50% de la cuota de energía eléctrica proviene de energías renovables. El impacto de esta medida puede verse a partir de 2019 en los valores de emisiones de CO₂.



Agua y Efluentes

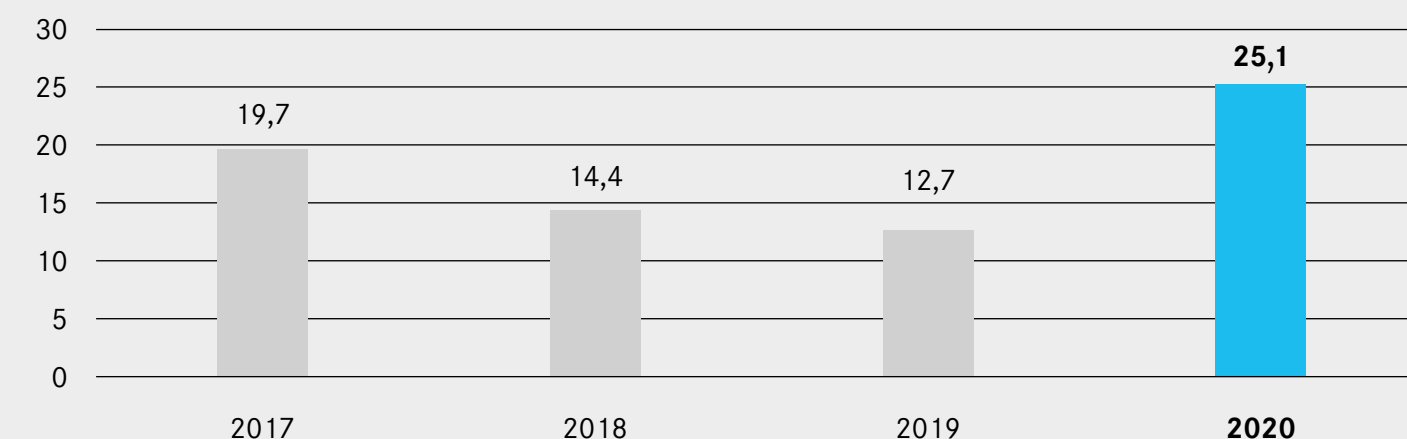
Nos esforzamos en reducir al mínimo el consumo de agua e implementamos técnicas ecoeficientes, tales como circuitos cerrados y mejoras en los procesos productivos de nuestras plantas.

A finales de 2018, se establecieron los lineamientos de *Green Production* en las operaciones de los sitios de producción. En cuanto al consumo de agua, esto implicó buscar **opciones de consumo más eficientes** en las nuevas instalaciones y en los procesos. Por ello, se espera obtener resultados más favorables en los próximos años.



En 2020 se instalaron nuevos caudalímetros en los pozos de extracción de agua, lo que permitió obtener una mejor calidad de los datos, que se obtuvieron de mediciones directas del consumo de agua. Gracias a esta exactitud, observamos (en parte) el aumento de los datos de consumo de agua en 2020 respecto a los períodos anteriores.

Consumo de agua por unidad producida (en m³/unidad)



La información del gráfico fue obtenida a partir de la división entre el consumo de agua de pozo (*well water*) anual y las cantidades de unidades totales producidas (vans y camiones y buses). Ambos datos individuales se extrajeron de la Base de Datos Corporativa, llamada DUDIS.

Mejoras del Período

- Instalación de caudalímetros en cada pozo de captación, con el fin de tener una lectura directa y más precisa de la extracción de agua proveniente del acuífero (Puelches).
- Realización de mejoras estructurales en las cisternas de almacenamiento de agua.
- Se continúa con el plan estratégico de reemplazo del sistema subterráneo por sistemas aéreos. A la fecha, se extrajeron dos tanques (TK 26 y 27) y se bloquearon otros tres (TK 22, 23 y 24).

Planta de Tratamiento de Efluentes

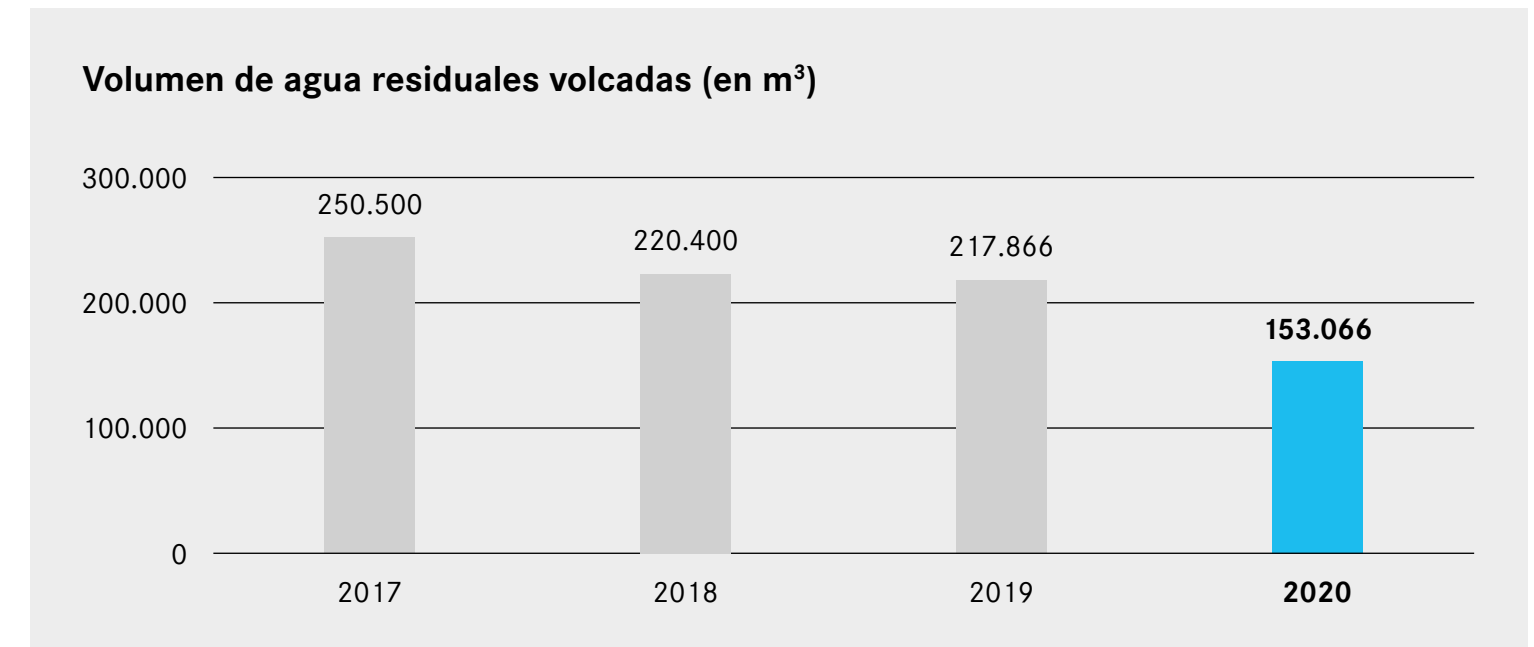
Contamos con una **Planta de tratamiento físico químico y biológico de efluentes líquidos** en el Centro Industrial, integrada a dos sistemas de desagües identificados y separados entre sí, uno cloacal y otro industrial. De este modo, la planta depuradora trata los efluentes líquidos en su totalidad.

Tanto el desagüe industrial (que contiene productos químicos del proceso productivo) como el desagüe cloacal (proveniente de baños y vestuarios) son conducidos de forma separada a piletas de compensación o depósitos transitorios, a partir de donde son volcados a piletas de tratamiento; luego, mediante la acción de bacterias, se logra la degradación de la materia orgánica presente en el efluente. Posteriormente, se adicionan productos químicos que permiten la separación de sustancias nocivas. Finalmente, estos efluentes son vertidos en el Río Matanza, de acuerdo con los parámetros de calidad de vertido fijados por legislación aplicable por organismos provinciales, nacionales e interjurisdiccionales (como es el caso de ACUMAR).



Aguas residuales volcadas

Los valores de aguas residuales, volcadas al final del proceso del tratamiento de efluentes de forma superficial, fueron:



Mejoras del Período

Generamos las siguientes mejoras en el tratamiento de aguas residuales:

- Actualización de la estructura de colección de barros en la etapa terciaria de depuración.
- Instalación de generador eléctrico de emergencia, para mejorar la respuesta ante la falta de suministro eléctrico en las instalaciones de la planta de tratamiento de efluentes.
- Reemplazo de sistema de descarga del separador de sólidos, que integra el circuito de tratamiento de efluentes cloacales.

Gestión de Residuos

Desarrollamos nuestra producción considerando la protección del ambiente al prevenir la contaminación y mediante el uso sostenible de recursos materiales. Siguiendo nuestro enfoque de gestión ambiental, realizamos un seguimiento y un control de los recursos que consumimos en la fabricación de los vehículos.

Teniendo en cuenta una perspectiva de ciclo de vida, se considera que no solo existen impactos significativos en las actividades productivas sino, también, son relevantes aquellos residuos generados *aguas arriba* (producción y distribución de materias primas) y *aguas abajo* (actividades de venta y postventa).

Los insumos, que podrían dar lugar a mayores impactos en relación con la generación de residuos, son aquellos que contienen sustancias peligrosas como sustancias químicas.

En la planificación de los procesos de producción, es primordial utilizar tecnologías innovadoras y amigables con el ambiente, de manera de **minimizar la creación de residuos**. Su clasificación, además del cumplimiento normativo, nos permite identificar mejoras en su tratamiento.

Priorizamos el reciclado y procuramos minimizar la generación frente a la disposición. Por ello, desde hace varios años, el reciclado y la reutilización de material de descarte son una práctica habitual.



Medidas de gestión de impactos significativos

- Difusión de los Mercedes-Benz *Special Terms* para proveedores y a través de los manuales de usuario y de taller para clientes.
- Disminución en un 30% promedio de la generación de residuos especiales enviados a disposición final, modificando el destino de uno de los residuos con mayor generación. Los barros de planta depuradora, hasta 2018, se enviaban a disposición final y, a partir de 2019, comenzaron a enviarse a reciclado-conversión a combustible alternativo.
- Periódicamente, auditamos a las empresas proveedoras del servicio de transporte y tratamiento de residuos, tanto de residuos comunes como de los especiales, conforme a la documentación del SGA y a Directrices Daimler.

Programas de Reciclado del Hospital Garrahan

Desde el comienzo del programa, en el 2000, colaboramos con el Hospital Garrahan por medio de programas de reciclado de papel, con el cartón y el papel proveniente del Centro Industrial y de las oficinas. A la fecha, llevamos un acumulado de papel recolectado para reciclar que supera los 3 millones de kilos.

Mejoras del Período

- Se implementaron mejoras en las instalaciones de acopio de residuos especiales de Mercedes-Benz en Argentina, como así también la construcción de un nuevo depósito para el acopio de los residuos especiales de Mercedes-Benz Camiones y Buses. Esto permitió un mejor control en la gestión y en la minimización de los potenciales impactos ambientales.
- Bajo el programa *Green Strategy*, promovemos el uso consciente y racional del papel, y su posterior reciclado. Por ello, hemos digitalizado algunos procesos (como, por ejemplo, recibo de sueldos digitales) para reducir su uso.
- Se recicla el 90% de los residuos comunes industriales que se generan en el Centro Industrial (cartón, papel, madera, plástico en film, chatarra plástica y metálica).
- A partir de 2020, se migró a un tratamiento de reciclado para una corriente de residuo especial que, anteriormente, se enviaba a disposición final. Esto representó alrededor de 50 toneladas de residuo especial enviado a un destino más sustentable.
- En el transcurso del período en análisis, esta gestión se concentró en un único proveedor inscripto en la Autoridad de Aplicación Ambiental de la Provincia de Buenos Aires. Esta decisión se basó en una evaluación realizada tanto en el sitio del proveedor como en sus clientes (receptores del material que procesa la firma), como parte del análisis del ciclo de vida del material que le entregamos en calidad de *scrap*. El impacto ambiental positivo de esta gestión es la revalorización del material que se procesa y se transforma en materia prima para otras industrias (por ejemplo, madera y plástico para construcción de pallets, cartón para rearmado de cajas).

Definición y Gestión Integral de Residuos Generados

Los materiales más relevantes, utilizados en el proceso de producción, son: piezas de chapa estampada (con las que se hace el ensamble de la carrocería), esmaltes, selladores, pinturas, cera, desengrasantes, cables, revestimientos internos, el motor y sus piezas periféricas, piezas plásticas y neumáticos.

A continuación, se detalla la definición y Gestión Integral de Residuos generados por la Compañía.

Residuos Especiales

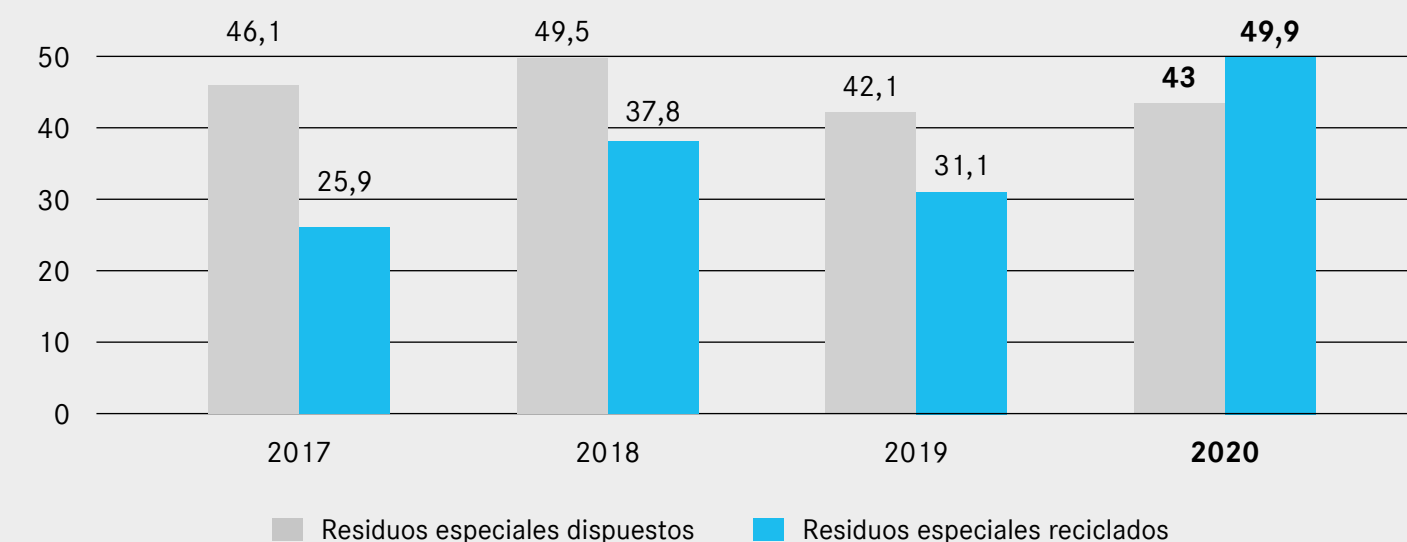
Los **residuos especiales** son generados en el Centro Industrial por la manipulación de aceites, combustibles, lubricantes y diferentes productos químicos. En estado sólido son enviados a disposición final; los semisólidos y líquidos son destinados a dos tratamientos diferentes:

- Aquellos que tengan poder calorífico elevado, como los barros de pintura y líquidos inflamables, son utilizados como **combustible alternativo** en hornos de la industria cementera.
- Los barros de la planta de tratamiento de efluentes, o barros de vertidos, son **inertizados y confinados** en rellenos de seguridad.

En cuanto a residuos especiales (o peligrosos), consideramos como “residuos destinados a eliminación” a aquellos que se envían a disposición final o a incineración y “residuos no destinados a eliminación” a aquellos que son destinados a la conversión a combustible alternativo. Si bien se incineran con recuperación energética, primero son sometidos a un proceso de *fuel blending*.

Según la Ley 11.720 de Residuos Especiales de la Provincia de Buenos Aires (normativa de aplicación conforme a la radicación del centro industrial), este tratamiento es considerado “Reciclado”.

Residuos especiales (en kg/unidad)



- **Residuos Especiales Reciclados:** Se realizó la limpieza de los pulmones de la planta de pintura, especialmente, el de desengrase, para asegurar la calidad del proceso. Deberá tenerse en cuenta que parte del residuo generado (que se muestra en el gráfico) corresponde a tareas auxiliares que no impactan directamente en la producción.
- **Residuos Especiales Dispuestos:** Los envases vacíos de sustancias químicas (bidones) se envían a incinerar en lugar de su limpieza y recupero.

Asimismo, se produjeron cambios en el tipo de tratamiento de algunos residuos que llevó a una proporción mayor de disposición.

Residuos Comunes

Existen dos tipos de residuos de acuerdo con su tratamiento: los asimilables a domiciliarios y los residuos comunes industriales. Los primeros pueden ser reciclados o pueden disponerse en rellenos sanitarios; los segundos son los generados en la actividad industrial. Estos difieren de los especiales por su condición no tóxica; pueden disponerse en contenedores y recipientes verdes, grises y naranjas (de acuerdo con el caso) y son recuperados por un operador de residuos industriales no especiales.

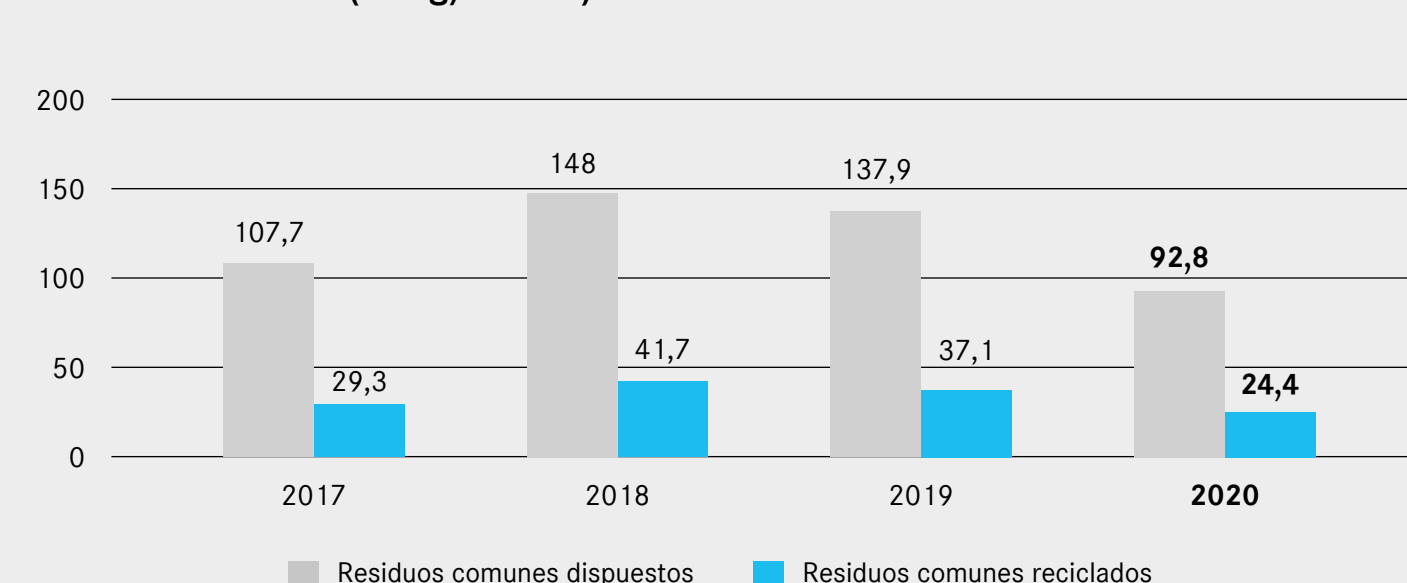
El material de **embalaje** de madera y el papel utilizado en las oficinas son de fuentes certificadas en manejo responsable de bosques (FSC o similar). En cuanto a los embalajes metálicos de las piezas que constituyen el vehículo, se prioriza la utilización de medios retornables.

Respecto a residuos no especiales (o no peligrosos), se consideran residuos asimilables a domiciliarios y se envían a disposición final en CEAMSE; por ejemplo, los restos de madera de desembalajes son preparados y reacondicionados para su reutilización. El resto de los residuos no especiales (no asimilables a domiciliarios) son reciclados.

Este porcentaje está compuesto –en gran medida– por los embalajes. De los tipos de embalaje, con los que recibimos las piezas, tenemos dos categorías:

- **Metálicos y de madera:** se reutilizan, ya que ingresan y vuelven al proveedor.
- **Cartón y madera:** se reciclan al 100%. Toda la madera que recibimos (como embalajes) se reutiliza y tiene certificación FSC.

Residuos comunes (en kg/unidad)

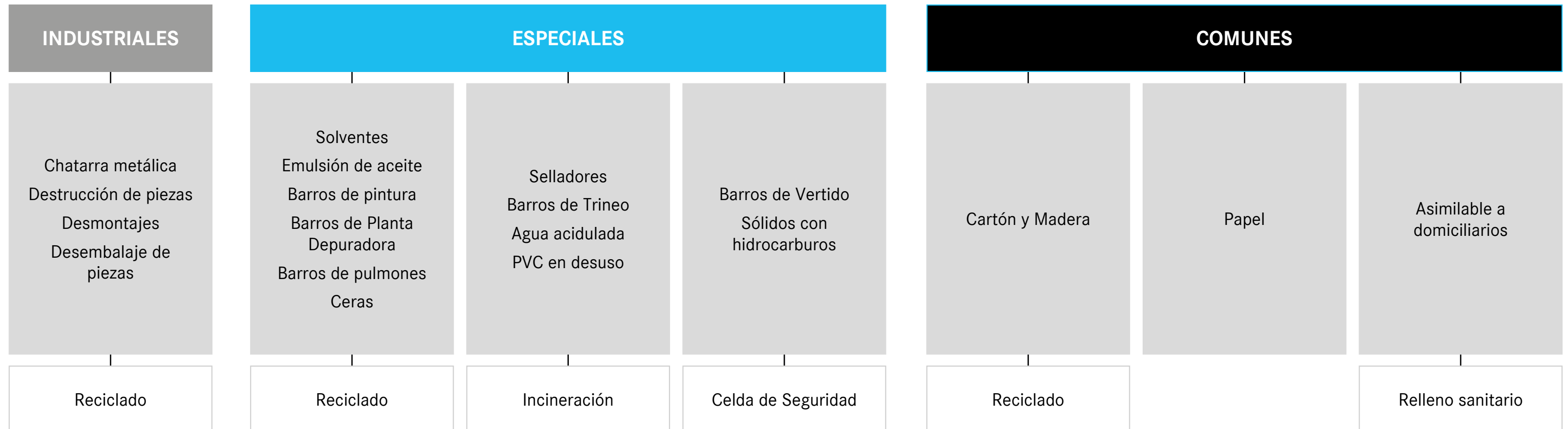


- **Residuos Comunes Reciclados (incluyen scrap):** Se realizó la limpieza de focos de acumulación en distintas partes de la Planta. Se incluyen los rezagos de la parada de planta, restos provenientes de la mudanza de Casa Central y la contratación de un compactador para eliminar una gran cantidad de residuos metálicos almacenados.
- **Residuos Comunes Dispuestos:** Fracción húmeda y/o no recuperable del *scrap* y residuo no especial mencionado anteriormente.

Scrap

La gestión de material reciclable es realizada por un proveedor que segrega y acondiciona el material *in situ*, para luego tratarlo en sus instalaciones, o proveedores subsiguientes en el proceso. El material *scrap* que se recicla incluye descartes plásticos, metálicos, cartón, madera y film de embalaje.

Tratamiento de los residuos en Planta



Método de tratamiento de residuos

Los datos siguientes, respecto de residuos generados, se obtienen a partir de los retiros realizados desde el Centro Industrial. Todos los camiones que retiran residuos son pesados en una báscula en el puesto de seguridad, la cual se encuentra calibrada.

Método de tratamiento	Tipo de residuo (en t/año)	2017	2018	2019	2020
		Peso	Peso	Peso	Peso
Reciclado	Chatarra metálica	922	1.655	1.361,649	515,23
	Residuos especiales	474	761	577,66	619,5
	Combustible alternativo				
	Papel	-	-	3,28	-
	Cartón	733	970	995,8	521,68
	Madera	4.365	4.122	3.554,94	2.695,15
	Plástico de embalaje	99	116	71,64	30,04
	Chatarra plástica	114	134	85,1	85,3
	Total reciclado	6.706	7.758	6.650,069	4.466,9
Disposición directa	Residuos especiales	691	828	650,32	422,678
	Residuos comunes	627	839	687,9	303,1
Incineración (y luego disposición)	Residuos especiales	151	168	130,7	111,26
Total de residuos		8.175	9.594	8.118,989	5.303,938
Porcentaje de residuos reciclados sobre total de residuos		82%	81%	82%	84%

Residuos por composición

Composición de los residuos (en t)	Residuos generados			Residuos no destinados a eliminación			Residuos destinados a eliminación		
	2019	2020	Total	2019	2020	Total	2019	2020	Total
Y18 - Barros de Planta Depuradora	94.057	105.829	199.886	-	105.829	105.829	94.057	-	94.057
Y17 - Barros de Vertido	254.286	220.098	474.384	-	-	-	254.286	220.098	474.384
Y18 - Barros de Fosfato	31.492	3.441	34.933	-	-	-	31.492	3.441	34.933
Y29 - RAEE's	12.358	20	12.378	12.358	20	12.378	-	-	-
Y29 - Tubos Fluorescentes	1.475	-	1.475	-	-	-	1.475	-	1.475
Y36 - Material con Asbestos	11.730	2.020	13.750	11.730	2.020	13.750	-	-	-
Y18 - Varios Incinerables Entamborados	130.700	111.260	241.960	130.700	111.260	241.960	-	-	-
Y18 - Sólidos con Hidrocarburo	257.280	172.008	429.288	257.280	172.008	429.288	-	-	-
Y6 - Solvente Sucio	5.880	782	6.662	-	-	-	5.880	782	6.662
Y8 - Aceites Usados	-	28.710	28.710	-	-	-	-	28.710	28.710
Y9 - Emulsión de Aceite y Agua	287.996	307.956	595.952	-	-	-	287.996	307.956	595.952
Y12 - Barros de Pintura	120.205	109.292	229.497	-	-	-	120.205	109.292	229.497
Y12 - Pintura en Envases Menores	17.902	3.875	21.777	-	-	-	17.902	3.875	21.777
Y13 - Cera en Desuso	35.969	29.588	65.557	-	-	-	35.969	29.588	65.557
Y18 - Barros de Pulmones	41.510	36.289	77.799	-	-	-	41.510	36.289	77.799
Y18 - Barros de Aceite	-	1.670	1.670	-	-	-	-	1.670	1.670
Y34 - Baterías Descartadas	21.300	20.620	41.920	-	-	-	21.300	20.620	41.920
Residuos Industriales No Especiales	6.118.029	3.847.400	9.965.429	6.118.029	3.847.400	9.965.429	-	-	-
Residuos Asimilables a Domiciliarios	687.900	303.100	991.000	-	-	-	687.900	303.100	991.000
Residuos Totales	8.130.069	5.303.958	13.434.027	6.530.097	4.238.537	10.768.634	1.599.972	1.065.421	2.665.393

Residuos no destinados a eliminación por operación de valorización

Residuos fuera de las instalaciones

Residuos peligrosos (en t)	2019	2020	Total
Reciclado	577.660	619.500	1.197.160
Total	577.660	619.500	1.197.160
Residuos no peligrosos			
Preparación para la Reutilización	3.554.940	2.695.150	6.250.090
Reciclado	2.563.089	1.152.250	3.715.339
Total	6.118.029	3.847.400	9.965.429

Durante 2019 y 2020 no hubo residuos peligrosos ni no peligrosos en las instalaciones.

3.4 Calidad y Atención al Cliente

El enfoque de relacionamiento con este grupo de interés se basa en herramientas como, por ejemplo, los espacios denominados Diálogos con el Presidente, del cual participan las empresas concesionarias y nuestros equipos de trabajo. También, contamos con un Centro de Atención al Cliente (CAC), que evalúa su satisfacción en relación con la Compañía y con los Concesionarios.

Asimismo, las áreas de Calidad y Postventa realizan estudios y análisis continuos sobre el desempeño de los vehículos comercializados y fabricados en la Argentina. Así, se logra de manera preventiva identificar problemas que puedan afectar a los vehículos durante su vida útil.

Este trabajo es realizado en forma conjunta con las áreas de Ingeniería de Servicio y de Calidad, involucrando, de acuerdo con las necesidades, a la Coordinación de Atención al Cliente, la Gerencia de Operaciones Técnicas, la Gerencia de Repuestos, asesores de productos, especialista de repuestos y el asesor legal, entre otros.

Generamos valor agregado a través de los siguientes ejes de acción:

- Búsqueda continua de la satisfacción de clientes (internos y externos).
- Orientación al “cero defectos” a través de la mejora continua de los procesos.
- Profundo conocimiento de la tarea de cada integrante de la Compañía, mediante un permanente entrenamiento y el trabajo en equipo.
- Tecnología de última generación en nuestros productos.
- Comunicación fluida con la red de concesionarios, lo que nos acerca más a nuestra cartera de clientes.

Así, en la Exposición Internacional Bienal de Soluciones de Transporte Vial y Urbano, desarrollada en Francia en 2019, el nuevo Actros fue galardonado por quinta vez consecutiva con el premio al “Mejor Camión del Año”.



Centro de Atención al Cliente (CAC)

La misión del CAC es ser la mejor opción de los usuarios, las usuarias y clientes ante una urgencia o un inconveniente. Está ubicado en las oficinas de la Casa Central.

Sus objetivos y funciones principales son:

- Atender, en tiempo y forma, al 100% de clientes que se contacten.
- Centralizar y canalizar todo lo referente a las urgencias, a fin de solucionarlas de la manera más rápida y coordinada posible.
- Realizar un seguimiento según los procedimientos estipulados para el programa *MB Assistance* 24 horas.
- Crear la mejor imagen de la marca frente al cliente.
- Contener al cliente en situaciones críticas o de emergencia.
- *Feedback* permanente con clientes.

Los servicios ofrecidos por el CAC son: *customer service*, encuestas, venta telefónica, campañas comerciales, soporte *Fleetboard*®, cubre la atención a reclamos, consultas, solicitudes de información, inquietudes o sugerencias, y se realizan a través de la línea telefónica gratuita, vía web, e-mail o carta.

La calidad de atención del Centro recae en un proveedor que presta servicios de *call center*.

Con el objetivo de mantener los estándares de la reputación de nuestra marca, intervenimos con nuestro equipo de trabajo en la ejecución de la estrategia corporativa y la coordinación de las operaciones. Internamente, se realizan monitoreos on-line y talleres de *coaching*, y se otorgan premios por alcance de objetivos de monitoreo.

Contamos con un **Manual del Centro de Atención al Cliente**, destinado a todas aquellas personas involucradas en la atención al cliente. Tiene el objetivo de brindar información uniforme y consistente, para proveerles asistencia de alta calidad. A su vez, especifica la metodología de trabajo del Centro de Atención al Cliente de Mercedes-Benz Argentina, para lo cual se definen normas, funciones, objetivos, procesos, estándares, políticas para la unificación de criterios y el óptimo funcionamiento del CAC. También es el instrumento de apoyo para la inducción al sector y se utiliza como fuente de consulta permanente para el equipo.

El **Proceso de Gestión de Reclamos** implica atención personalizada, seguimiento de casos, proceso de atención al cliente definido, vehículo sustituto, acciones de mejora, toma de decisiones, planilla de mejora, seguimiento de casos de mayor complejidad, seguimiento de acciones de mejora y presentaciones por unidades de negocio.



Resultados de la Evaluación de Satisfacción

Regularmente, evaluamos la satisfacción de clientes con nuestros concesionarios, así como de nuestros concesionarios con Mercedes-Benz Argentina. Los resultados del período son los siguientes:

La escala de evaluación se modificó a la calificación de “1 a 5 estrellas” y, en el segundo semestre de 2020, no se realizaron encuestas por la pandemia.

Satisfacción General de Clientes

	2019	2020
Volverían a comprar en el mismo concesionario oficial	4,5	4,5
Satisfacción general en ventas	4,3	4,5
Satisfacción general en postventa	-	-
Camiones	80%	4,5
Vans	91%	4,7
Buses	92%	4,7

Satisfacción de ventas

	2019	2020
Autos	-	-
Camiones	87%	4,5
Vans	91%	4,6
Buses	92%	4,8



Red de Concesionarios

Nuestro máximo objetivo corporativo es la satisfacción de clientes y su logro depende, en gran medida, del rol de los concesionarios, ya que son nuestros ojos y oídos ante ellos.

Trabajamos en conjunto con la red de concesionarios oficiales, en busca de nuevas estrategias comerciales que contribuyan a potenciar el valor de nuestra marca y nos permitan llegar a toda la cartera de clientes en cualquier punto del país.

Nos aseguramos de mantener actualizada la identidad corporativa de la marca y los procesos de atención, para garantizar la satisfacción del cliente. Para lograr este objetivo, continuamos implementado nuestra nueva imagen *CI Black* en todos los puntos de la Red y la nueva experiencia de compra para clientes a través del concepto *MAR2020*.

A través de una adecuada gestión de la Red Comercial, nos aseguramos el alineamiento del concesionario con las necesidades, los valores, los estándares y las políticas de calidad y ambiente de nuestra Compañía.

Contamos con políticas comerciales que fusionan nuestros objetivos y los de los concesionarios, partiendo de normas de convivencia y de reglas claras. En este sentido, los concesionarios firman una carta *antibribery* (anticorrupción), ya descrita en el *Capítulo Cultura de Integridad y Compliance*. Además, capacitamos a la Red Comercial en términos de *Compliance*.

Nuestra red de empresas concesionarias oficiales y nuestros talleres autorizados cuentan con equipos de profesionales experimentados y continuamente entrenados, así como con *stock* propio de piezas y herramientas especiales para cada tipo de vehículo y de cada reparación.

25

Empresas concesionarias

6

Talleres autorizados

43

Puntos de venta

49

Puntos de postventa

2

Rectificadoras



Programas de Incentivos para Concesionarios

Para afianzar el relacionamiento y la fidelidad de nuestros concesionarios, hemos desarrollado programas de incentivos que premian la excelencia y la calidad. El objetivo es lograr la satisfacción de clientes, mejorar los procesos y la imagen de la marca y reconocer la labor profesional del concesionario con un sistema de recompensas y bonificaciones; además, se busca alinear los objetivos con reglas claras y desarrollar un sistema de mejora continua, dentro de las posibilidades del mercado y en pos de la sustentabilidad del negocio.

Se destacan los siguientes programas de incentivos para concesionarios:

- El programa **StarClass Argentina**, relacionado a vans y camiones y, para clientes de automóviles, contamos con el programa **Dealer Performance Bonus (DPB)**.
- El programa de puntos **“Punto Benz”⁸**, a través del cual los puntos acumulados se canjean por premios. Busca motivar e incentivar a la fuerza de venta y de postventa, acompañar la capacitación y la profesionalización de vendedores de unidades y de postventa, y retener y fidelizar la fuerza de venta y postventa en la marca.
- **MAR2020** (por sus siglas en alemán Marken-Auftritt Retail 2020), cuyo fin es mejorar la satisfacción de clientes y crear una nueva experiencia de compra.
- **Greenstrategy** extendido hacia los concesionarios.
- El programa **Daimler Assistance Center** de atención exclusivo para que resuelvan todas sus inquietudes y puedan hacer un seguimiento de todas las consultas hasta su resolución.

Mercedes-Benz Retail Certification

En línea con las buenas prácticas de Daimler, junto con la red de empresas concesionarias, implementamos el proyecto Mercedes-Benz *Retail Certification* en los talleres autorizados, cuyo objetivo principal es lograr una Red Comercial certificada bajo las normas de Calidad ISO 9.001.

El proyecto incluye la implementación de los procesos *Retail Consulting (RC)*, *Logistics Process Retail (LPR)* y *Workshop Process Consulting (WPC)*, además de la certificación ISO 9.001 con el TÜV Rheinland Argentina (la misma firma que certifica a Daimler a nivel global).

Asimismo, contempla las etapas de consultorías y la certificación final, por lo que asumimos parte de los costos del proyecto con la intención de que tenga un desarrollo exitoso. La consultoría, específicamente diseñada según nuestros requisitos, queda a disposición de toda la Red Comercial, para lograr la certificación una vez que se hayan implementado los procesos mencionados.

24

Concesionarios oficiales certificados (todos Casas Centrales)

4

Concesionarios oficiales en proceso de certificación (etapa de consultoría)

⁸ Durante 2020, debido a la pandemia, este programa se vio suspendido.

Centro de Capacitación a Talleres y Concesionarios

La Gerencia *Training Center* brinda, a los concesionarios y a sus colaboradores, capacitaciones comerciales y técnicas para las áreas de ventas y postventa, además de los Programas de Certificación diseñados por el Grupo Daimler.

Trabajamos sobre el sistema de capacitación mixta, que es una combinación de cursos presenciales con cursos a distancia multimedia *on-line*.

Los principales programas que ofrecemos desde el *Training Center* son:

Programas de certificación: *C-Sales* (certificación de vendedores), *C-Management* (certificación de Gerentes de Venta y Postventa), *C-Service* (certificación de asesores de servicio), *C-Parts* (certificación de vendedores de repuestos y accesorios) y *C-Diagnosis* (certificación de técnicos en diagnóstico).

- **Conocimiento de producto:** En todos los lanzamientos de cada producto, con capacitaciones previas para vendedores y gerentes de venta, que incluyen prueba de vehículos y se comparan con la competencia.
- **Entrega profesional de vehículos:** Se capacita a la persona responsable de entregar el 0km del concesionario, y se asegura que cada cliente tenga una experiencia única al momento de retirar su vehículo nuevo.

El Centro de Capacitación también cuenta con programas de entrenamiento de postventa, calificados por el *Global Training* de Alemania, para garantizar el nivel de conocimientos de la red de concesionarios a nivel mundial. Ellos son: jefe de taller, jefe de repuestos, especialista en procesos de repuestos, especialista en garantías, recepcionista de servicio, técnico en mantenimiento y cuatro perfiles de técnico en sistemas (tracción, suspensión, confort y seguridad, telemática).

Respuesta y adaptación frente al COVID-19

A partir de la definición del Aislamiento Social Preventivo Obligatorio, las habituales capacitaciones que reciben las personas miembros de la Red Comercial de Mercedes-Benz, como protagonistas claves de la cadena de valor, pasaron a ser exclusivamente en formato virtual.

La convocatoria alcanzada superó ampliamente las expectativas y, gracias a este formato, el alcance fue aún mayor al que se lograba habitualmente en el modo presencial.

Los planes de capacitación incluyeron a todos los modelos, automóviles, vans, camiones y buses. Los programas son auditados por especialistas de Alemania, que garantizan que los cursos y los planes se lleven adelante según los estándares impuestos.

Mejoras del Período

Un importante hito del período fue la construcción del **nuevo *Global Training Center*** en la zona de Malvinas Argentinas.

Está ubicado en un punto estratégico del corredor norte, sobre Colectora Panamericana, en Malvinas Argentinas, cerca del actual centro de capacitación. Tendrá una dimensión de 3.400 metros cubiertos, sobre un terreno total de 9.000 metros. El proyecto incluye 10 aulas, 6 talleres, oficinas y salas de reuniones.

El desarrollo del lugar fue hecho de acuerdo con los actuales estándares de Daimler sobre *Global Training* y *Real Estate*.

Modelo de Atención al Cliente Camiones y Buses

Con el foco puesto en las necesidades de clientes, y bajo el lema *Flotas conectadas y servicios dedicados*, busca reducir los costos y aumentar el tiempo operativo de la flota.

Nuestro modelo de *Atención al Cliente Camiones y Buses* cuenta con 32 talleres móviles, personal capacitado, atención telefónica las 24 horas y 600 asistencias de camiones con un índice de éxito del 79%. Este se basa en:

- Soporte técnico a la Red
- Soporte a temas técnicos con clientes
- Soporte a *Truck Training*
- Soporte a capacitación de flotas de buses

Fleetboard®

Es el servicio de monitoreo de flotas de camiones de nuestra marca. Su objetivo es maximizar la rentabilidad del negocio optimizando costos, teniendo en cuenta el ciclo de vida útil del vehículo, el consumo de combustible y el mantenimiento de las unidades, así como el entrenamiento, la capacitación y el seguimiento de las personas que lo conducen.

Incluye 4 módulos de información:

- Registro de viajes
- *Mapping* y geolocalización
- Análisis de conducción
- Mantenimiento

Desde su lanzamiento en Argentina, logramos ahorros de hasta el 10% de consumo de combustible, gracias al análisis del estilo de conducción y la capacitación de los conductores en función de los datos obtenidos.

Truck Training

La constante capacitación de quienes conducen nuestros camiones es clave para el correcto uso de la unidad. Mediante una conducción eficiente es posible reducir el costo operativo, no solamente en el consumo de combustible sino, también, en el mantenimiento y en la prolongación de la vida útil del vehículo y de sus componentes.

En referencia a las capacitaciones de conducción económica, cabe destacar que, además de los encuentros particulares que se realizan en las distintas empresas, también hacemos una Caravana con una unidad de última generación, con el objetivo de visitar determinados concesionarios de la Red, realizando *Test Drive* con clientes y capacitaciones sobre las características del nuevo producto.

Durante 2019, esta Caravana se realizó a través del litoral argentino; se visitó a las empresas concesionarias Mega Concordia, Basiluk Misiones y Basiluk Resistencia, con una participación de 26 empresas de la zona.

El *Truck Training* ofrece los siguientes cursos:

- Euro V
- Electricidad en buses urbanos
- Electricidad en buses de larga distancia
- Electricidad en camiones
- Mantenimiento
- Diagnóstico con PC y multímetro
- Conducción económica

Capacitaciones dictadas	2019
Cursos dictados	109
Empresas participantes	292
Cantidad de participantes	1.123

Encuestas

Desde 2019, el instrumento de medición que utiliza el *Truck Training*, para evaluar el grado de satisfacción de clientes, es el de encuestas *on-line*; que no son de carácter obligatorio y se ofrecen a los y las participantes al finalizar cada jornada de capacitación. El propósito de esta medición es saber si el curso les resultó útil y poder identificar oportunidades de mejora.

Las variables que se evalúan son:

- Los temas tratados
- La calidad de la presentación
- El material entregado por el instructor
- La duración del curso
- El método de enseñanza



ServiceCare

Desde mayo de 2019, ofrecemos este nuevo programa de contratos de servicio que reemplaza al anterior, “ServicePlus”, y está destinado a los utilitarios de Sprinter y Vito de Vans Argentina, bajo el slogan “Vos manejas, nosotros cuidamos tu Mercedes”.

Con este nuevo lanzamiento, se incorporan productos como la “Garantía Extendida”, que adiciona diferentes plazos al año de garantía de fábrica, a fin de cubrir (como máximo) un total de 3 años desde el primer rodamiento y una combinación entre ambos servicios, “Mantenimiento + Garantía Extendida”, que reúne sus ventajas y les suma beneficios extra, con posibilidad de adquirirlos en el momento del 0km o durante el año de garantía de fábrica.

Los beneficios que ofrece el programa ServiceCare son:

- **Seguridad:** un servicio de calidad donde Mercedes-Benz garantiza que los dueños mantengan su van segura y confiable, manteniendo siempre su valor.
- **Movilidad:** así se pueden mantener todos los proyectos en movimiento, ya sea por placer o por trabajo. El mantenimiento y las reparaciones, con el respaldo de Mercedes-Benz y de los repuestos originales, reducen el riesgo de inactividad del vehículo. Además, ante un gran imprevisto, la garantía de movilidad *Assistance 24 horas* mantiene al usuario o usuaria avanzando esté donde esté.
- **Previsibilidad:** un precio fijo y transparente por la totalidad del período del contrato, para que haya un control de los costos.
- **Flexibilidad:** contratos con términos y kilometrajes personalizados, para que el mantenimiento de la van se ajuste a la necesidad de cada usuario o usuaria.

Mercedes-Benz Assistance 24 Horas

Es el servicio de asistencia que se brinda a la cartera de clientes durante el período de garantía, para solucionar cualquier eventual problema que pueda presentarse en la Argentina y en los países limítrofes, las 24 horas, los 365 días del año.

Entre los principales servicios que incluyen los programas se destacan: asistencia mecánica (ligera y talleres móviles que realizan reparaciones *in situ*), remolque/traslado, asistencia legal, transmisión de mensajes de urgencia, custodia del vehículo, alojamiento por inmovilización del vehículo, desplazamiento por inmovilización/robo o para búsqueda del vehículo reparado, vehículo sustituto, asistencia médica y conductor profesional.

Respuesta y adaptación frente al COVID-19

Durante la pandemia potenciamos nuestro servicio de asistencia 24 horas de Mercedes-Benz Camiones y Buses, para que ningún vehículo tuviera que detenerse. Para hacer eso posible, se dispuso de la mayor cobertura de móviles de asistencia de todo el país.

A esto se sumó un servicio de asistencia móvil directamente desde la terminal, a fin de ayudar a clientes y concesionarios en casos de mayor complejidad. De esta manera, además, para prevenir situaciones inesperadas, un equipo de personas expertas estuvo trabajando para mejorar las prestaciones del servicio de telediagnóstico y diagnósticos a distancia.

Evaluación de Satisfacción Assistance 24 Horas

El CAC realiza encuestas telefónicas y los resultados se analizan trimestralmente. El objetivo de este estudio es analizar la satisfacción de clientes Mercedes-Benz que hayan utilizado el servicio de urgencias mecánicas S.O.S. Para ello, se establecieron objetivos de calidad y, para los casos de incumplimientos, se fijaron planes de acción.

Asimismo, premiamos los mejores resultados en pos de mejorar la calidad de atención.

Resultados del período 2019-2020

Satisfacción telefónica general	Satisfacción en talleres móviles	Satisfacción general	Sí recomendaría el servicio
95%	81%	80%	94%

- **Apertura por negocio del 95% de satisfacción telefónica general:**
Autos 96%, Vans 94% y Camiones 95%.
- **Apertura por negocio del 81% de satisfacción en talleres móviles:**
Vans 81% y Camiones 81%.
- **Apertura por negocio del 80% de satisfacción general:**
Autos 78%, Vans 83% y Camiones 80%.
- **Apertura por negocio del 94% que manifiesta que recomendaría el servicio:**
Autos 94%, Vans 94% y Camiones 95%.

Plataforma *She's Mercedes*

Esta plataforma constituye un ejemplo del cambio de paradigma de la industria automotriz y de nuestra estrategia de “Foco en el cliente”. *She's Mercedes* es una plataforma de contenidos, eventos, entrevistas, información útil y de interés, anuncios de eventos y *test drive* para mujeres.

She's Festival

Mercedes-Benz Argentina fue sponsor de un evento para mujeres emprendedoras, con más de 18 *speakers* y 1.200 personas invitadas. Fue organizado en el Hilton de Puerto Madero, en el cual se exhibió una unidad del modelo GLA como *product placement*, en marzo de 2019.

A su vez, concesionarios como *Stern*, *Colcar* y *Simone* realizaron diversos eventos, con el fin de potenciar a sus clientas mujeres como fuerza emprendedora, con charlas en concesionarios, eventos del Día de la Mujer, lanzamiento de la plataforma *on-line She's Mercedes* de *Colcar Merbus* y Córdoba. Esta última ofrece beneficios exclusivos para personas miembros y contenido sobre mujeres emprendedoras exitosas, al compartir su experiencia y su recorrido profesional y personal.

Con el fin de mantener la relación con las clientas, durante 2020 y debido al contexto de pandemia, los concesionarios crearon espacios de oportunidad de contacto mediante eventos virtuales, como catas de té, charlas sobre bienestar y salud, y encuentros de intercambio entre mujeres emprendedoras.



Innovación y Nuestros Productos

Nuestro objetivo es claro: tenemos la intención de seguir siendo un fabricante líder de vehículos, mientras que nos convertimos en un proveedor líder de servicios de movilidad. Cada acción estratégica gira en torno a un foco fundamental que es el cliente.



La nueva Sprinter 3.5

El utilitario, que se fabrica desde 1996 en el Centro Industrial Juan Manuel Fangio de Virrey del Pino, está destinado al mercado interno, así como también a la venta en la región, especialmente a Brasil, donde se registraron cifras récord de exportación.

Entre las innovaciones incorporadas, destacamos el sistema de seguridad *Active Brake Assist*. Se trata de un asistente de frenado activo para minimizar el riesgo de colisiones por alcance y facilita –en gran medida– la tarea de quien conduce, sobre todo en trayectos largos, cuando se le presentan peatones que cruzan o al seguir a otro vehículo que se detiene repentinamente.

Equipamiento básico:

- ABS y ESP Adaptativo
- Sistema activo de frenado
- Asistente de viento lateral
- Asistente de arranque en pendiente
- Asistente de alerta por cansancio
- *Airbag* para el conductor o la conductora y para el sector del acompañante
- Pantalla táctil de 7" con integración para *smartphone*
- Volante multifunción ajustable en altura e inclinación con *tempomat*
- Revestimiento de techo y piso de madera en la zona de carga

Equipamiento opcional:

- Parrilla cromada con marco, en color de la carrocería
- Cámara de retroceso
- Pintura especial, de colores metalizados
- Llantas de aleación
- Apertura puertas traseras 270°
- Volante y palanca de cambios de cuero
- Aire acondicionado adicional en la zona de carga
- Cuadro de instrumentos con *display* en color

Mercedes-Benz Arocs 4145

El nuevo camión está diseñado para enfrentar las condiciones de trabajo más duras fuera de la ruta. El Arocs se destaca, dentro del segmento de los pesados, por ser un vehículo especialmente robusto, resistente y optimizado para cada campo de aplicación previsto y para afrontar cualquier desafío de transporte.

Este camión es la mejor opción en el segmento, ya que cuenta con tracción 8x4 y una concepción robusta que puede apreciarse (a primera vista) en sus cabinas, optimizadas para el campo de aplicación previsto como la minería, la construcción, el petróleo y el transporte de carga en general.

Cuenta con sistemas de seguridad ABS, ASR y un tren de fuerza pensado para un tipo de aplicación severa, capaz de transportar un PBV (peso bruto vehicular) de hasta 48 toneladas y un PBVC (peso bruto vehicular combinado) de hasta 120 toneladas. Configurado con una distancia entre ejes de 5.450 mm y voladizo de 1.000 mm, ofrece un largo carrozable para todo tipo de carrocerías e implementos.



Mercedes-Benz Atego 1721

Presentamos un nuevo camión insignia en la categoría semipesados. Este se destaca por su versatilidad y productividad. Ahora llega en su versión con caja automatizada Mercedes Powershift G140-8K, sin pedal de embrague, para la versión de 17 toneladas de peso bruto y 208 cv de potencia. Esta transmisión trae importantes beneficios para el confort del conductor y la rentabilidad del transportista. El vehículo está destinado al transporte urbano e interurbano, y esta modalidad de caja lo hace más ágil.

Presenta dos modos de conducción, según las distintas necesidades:

- **Ecoroll:** Modelo de modo inteligente, que permite ahorrar combustible en superficies llanas, pendientes y frenado, aprovechando la inercia del vehículo y reduciendo hasta un 5% el consumo de combustible.
- **Power:** Modelo que permite sortear las condiciones más exigentes del terreno realizando el pasaje de marchas a mayores rpm, maximizando el torque disponible en las ruedas.



El primer concesionario de camiones usados

SelecTrucks es una nueva unidad de negocios de Mercedes-Benz. Ofrece al cliente un servicio de compra y venta de camiones usados, que incluye financiación y garantía oficial. Este servicio cuenta con 60 empresas concesionarias en todo el mundo y, este año, decide apostar por Argentina con su primer concesionario oficial en Buenos Aires y con grandes proyectos de continuar creciendo y expandiéndose a las principales plazas del interior del país.

Beneficios de *SelecTrucks*:

- **Unidades usadas transferidas a Mercedes-Benz Argentina:** La compra se realiza sabiendo que la unidad no tiene inconvenientes de documentación.
- **Unidades reparadas y acondicionadas:** Se reparan y acondicionan todas las unidades cambiando las piezas que no estén en buen estado e, incluso, colocando neumáticos y llantas nuevas. Además, existe la posibilidad de utilizar la línea *REMAN* para motores y cajas dañadas, remanufacturadas en la Planta de Mercedes-Benz con piezas originales.
- **Transparencia de precios:** Los precios de transacción están disponibles en el sitio web.
- **Planes de financiación de Mercedes-Benz Financiera:** A través de la financiera de la marca, se ofrecen planes con distintas alternativas de capital por financiar y plazo, como una financiación de hasta el 70% de la unidad a un plazo de hasta 48 meses.
- **Garantía oficial de Mercedes-Benz Argentina S.A.U.:** Dependiendo de la categoría de la unidad, se ofrecen garantías de 6 a 12 meses (oro: 12 meses; plata: 9 meses y bronce: 6 meses).
- **Asesoramiento técnico/comercial directo de Mercedes-Benz Argentina.**



El primer auto Mercedes-Benz 100% eléctrico

Trajimos a la Argentina el primer miembro de la familia EQ totalmente eléctrico. Este producto enfatiza la idea de movilidad futura y sustentable, en combinación con el clásico dinamismo en la conducción que caracteriza a nuestros vehículos.

El Grupo Daimler se encuentra acelerando el camino hacia los autos eléctricos. Para 2022, toda la gama de productos de Mercedes-Benz Autos estará lista para ser eléctrica. Esto significa que contará con diferentes alternativas para cada segmento, desde el sistema eléctrico de 48 voltios (EQ Boost), los híbridos (EQ Power) y más de diez vehículos totalmente eléctricos (EQ).

Trajimos a la Argentina el primer miembro de la familia EQ totalmente eléctrico. Este producto enfatiza la idea de movilidad futura y sustentable, en combinación con el clásico dinamismo en la conducción que caracteriza a nuestros vehículos.



3.5 Movilidad Sustentable

La industria automotriz estima un crecimiento significativo en el parque automotor global, y es nuestra prioridad realizar este crecimiento de forma sustentable. Asumiendo la responsabilidad de nuestros productos, creemos en el concepto de una movilidad responsable con el ambiente y con la sociedad, sin desestimar el impacto económico de nuestra cartera de clientes a lo largo de la vida útil de nuestros productos.

Como fabricantes de vehículos, ponemos las más altas exigencias en la calidad de nuestros productos, lo que también significa ofrecer vehículos excepcionalmente seguros, eficientes en combustible, eléctricos y/o híbridos y de baja emisión. Además, las tecnologías innovadoras nos ayudan a asegurar que nuestros vehículos sean más atractivos y respetuosos con el ambiente.

Por otro lado, entre los lineamientos ofrecidos por nuestra política ambiental, se detalla lo siguiente: “ofrecemos al cliente información y servicios orientados a la conservación del ambiente y al uso de la energía”.

La visión del Grupo Daimler AG, para la movilidad sustentable, nace de la reinterpretación de las necesidades de movilidad en el contexto del crecimiento de las ciudades y de la congestión del tránsito.

Desde el principio, en Mercedes-Benz nos enfocamos en reducir el uso de combustible *diesel* de nuestros vehículos comerciales y hemos desarrollado repetidamente tecnologías que nos permiten diferenciarnos de la competencia. Para ello, nos basaremos en tecnologías de pilas de combustible basadas en baterías y en hidrógeno. Se aplica la siguiente regla general: cuanto más ligera sea la carga y más corta la distancia, se utilizarán baterías. Cuanto más pesada sea la carga y mayor la distancia, más probable será que una pila de combustible sea la fuente de energía elegida. Al final, cada cliente decide qué tecnología es la más adecuada para su aplicación específica. Tenemos más de dos décadas de experiencia con pilas de combustible en nuestro grupo, más que cualquier otra empresa.

NUESTRA VISIÓN 2050

Transporte sin emisiones de CO₂ en todas las rutas del mundo.

NUESTRA MISIÓN 2039

Solo comercializar vehículos que sean CO₂ neutros en Europa, Japón y América del Norte.

El Grupo Daimler ya suma más de 7 millones de kilómetros recorridos alrededor del mundo con sus vehículos eléctricos en manos de sus clientes. Esto considera buses, camiones Mercedes-Benz, Freightliner y Fuso.

Actualmente, el Grupo Daimler cuenta con 9 plantas de fabricación de baterías, distribuidas en 3 continentes. Todas ellas son neutras en términos de CO₂.

Ofrecemos sistemas de gestión de flotas de vehículos comerciales llamados *Fleetboard*®, que colaboran con la gestión eficiente de combustible, optimizan los mantenimientos de los vehículos, reducen el nivel de residuos de piezas reemplazadas y alargan la vida útil de los productos.

REMAN: Remanufactura de Piezas Mercedes-Benz

Mercedes-Benz es la primera automotriz en remanufacturar piezas en Argentina. Para ello cuenta con una línea de producción de última tecnología en la planta de montaje del Centro Juan Manuel Fangio. De esta manera, se ofrece la posibilidad de adquirir piezas genuinas remanufacturadas, que cumplen con los estándares de calidad más altos, con la misma confiabilidad de una pieza nueva. Los conjuntos son renovados con partes originales y, luego, son verificados dentro de las instalaciones de evaluación interna.

Todas estas piezas tienen algo en común:



Bajan sus costos sin comprometer la calidad probada y comprobada de Mercedes-Benz.



Reducen el tiempo de reparación.



Contribuyen al cuidado del ambiente y reducen la contaminación por descarte.

REMAN forma parte del concepto “Economía Circular” del negocio 360° de Mercedes-Benz, que consiste en la compra del camión 0km (contado o a través de financiación de Mercedes-Benz Financiera o Plan de Ahorro), la adquisición de contratos de mantenimiento, la compra de repuestos y productos REMAN, y la posibilidad de entregar el camión usado a *SelecTrucks* para la compra de otro usado o de un nuevo camión 0km.



Autos y Vans Híbridos y Eléctricos

La línea de producto Autos y Vans está viviendo una importante transición de la mano de la innovación y de la tecnología. En Mercedes-Benz Argentina, asumimos el compromiso de cero emisiones, seguridad y disminución de la contaminación sonora.

La disminución de las emisiones de CO₂ la trabajamos mediante el desarrollo y la comercialización de automóviles híbridos y eléctricos, y la innovación y expansión del modelo de negocio tradicional hacia estrategias de movilidad compartida (trabajo conjunto con Daimler *Mobility Services* –Mercedes-Benz Financiera–).

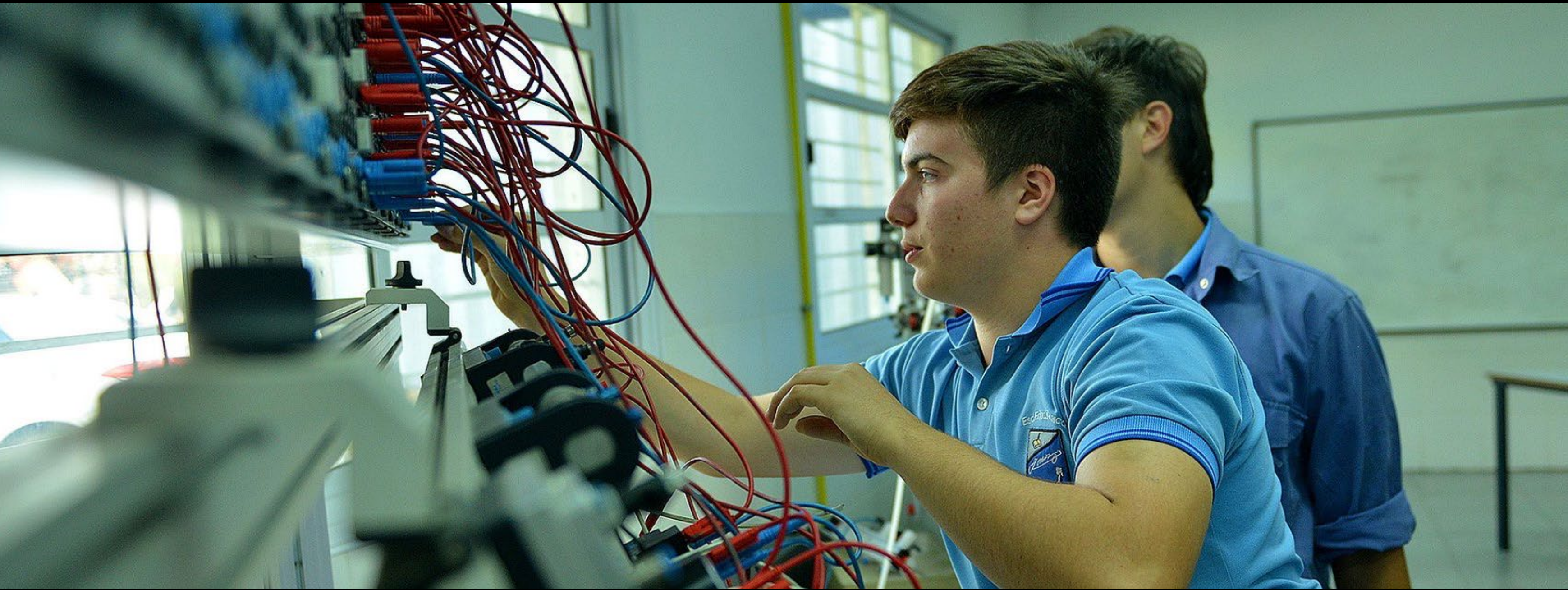
EQ (*Electric Intelligence*)

EQ es el programa de desarrollo de producto del Grupo Daimler AG para repensar el concepto de movilidad desde cero y, también, para reinventar la marca Mercedes-Benz.

Un desafío permanente de nuestra Compañía es reducir el consumo y las emisiones involucradas en la conducción de un automóvil, al mismo tiempo que aumentar la seguridad y la diversión de la experiencia de conducir un automóvil de nuestra marca.

EQ es nuestra marca de productos y tecnología para la movilidad eléctrica, significa “inteligencia eléctrica” y se deriva de los valores de nuestra marca de “emoción e inteligencia”. Esta abarca todos los aspectos claves para la movilidad eléctrica enfocada en clientes y se extiende más allá del propio vehículo.





Desempeño
Social



4.1 Nuestra Gente

La solidez, la experiencia y la calidad de nuestros vehículos son producto de la responsabilidad y de la dedicación de nuestra gente. Por eso, buscamos atraer a personas que compartan nuestra pasión por los desafíos y el compromiso de llevar adelante importantes proyectos. Buscamos que en ellas se reflejen los valores de **Pasión, Respeto, Integridad y Disciplina**, que son los que nos definen y los que acompañan el desarrollo de nuestro negocio.

Nuestros equipos de trabajo le dan a Daimler el poder de impulsar la innovación y le dan forma al futuro de la Empresa. Nos enfocamos en la transformación digital, alineándonos al futuro de la industria, y en las prácticas de inclusión y diversidad a la hora de encarar nuestra gestión del capital humano.

Para nuestros negocios globales, aprovechamos al máximo la diversidad de experiencias, habilidades y perspectivas. Ellas reflejan la diversidad de nuestra cartera de clientes, empresas proveedoras, inversionistas y nuestro entorno en general.

Algunas de las iniciativas que impulsamos desde el área de Recursos Humanos, por ejemplo el Programa de Pasantías, posibilitan formar el futuro semillero de líderes, y el Programa de Referidos nos permite seguir creciendo como una gran familia.

Quienes formamos parte de la Compañía nos comprometemos a mantener un ambiente de trabajo de respeto mutuo. Así, para que la diversidad sea más eficaz, enfocamos nuestros esfuerzos en tres ejes:

Best Mix	Cultura de Trabajo	Acceso de Clientes
Equipos mixtos para encontrar mejores soluciones.	La gente da lo mejor de sí en las condiciones de trabajo que se ajustan a sus necesidades.	La cartera de clientes es diversa. Nos interesamos en entender y acercarnos en su individualidad.

Nuestra **Política de Recursos Humanos y HR Compliance**, basada en los derechos, las necesidades, los talentos y las aptitudes de la dotación, es el marco de las relaciones laborales en Mercedes-Benz Argentina, que incluyen los siguientes principios fundamentales:

- Remuneración adecuada
- Altos estándares de salud y de seguridad ocupacional
- Modelos flexibles y favorables a la familia
- Capacitación intensiva

Asimismo, contamos con un **Manual de Recursos Humanos**, que define el objetivo, el alcance y los lineamientos generales de diferentes políticas y prácticas del área.

New Employee Survey (NES)

La gestión del clima organizacional apunta a la consolidación de una cultura de integridad y tiene como punto de partida la evaluación interna. De esta manera, es posible conocer las fortalezas y las debilidades en materia de liderazgo, motivación, clima laboral y percepción de la incorporación de los valores corporativos.

Cada área es responsable de gestionar planes de acción sobre la base de los resultados de su propia encuesta de clima. Pueden ser planes para mejorar el trabajo en equipo, calidad de vida-trabajo, flexibilidad laboral, *performance* en el área, etc.

Esta evaluación se realiza de manera 100% digital y abarca a toda la dotación. La última encuesta se realizó en 2018 y la próxima está programada para septiembre de 2021.

Premio *Randstad Employer Brand Research*

Desde 2016 nos encontramos en el *Hall of Fame del Randstad Employer Brand Research*, por haber ganado el premio a la empresa más atractiva en tres ocasiones consecutivas.

El *Hall of Fame del Randstad Employer Brand Research* celebra el reconocimiento de marca empleadora entre las personas empleadoras más importantes de un país. Al resultar elegida en reiteradas ocasiones por un público numeroso de todos los grupos demográficos del país, la persona empleadora galardonada se coloca entre las más atractivas.

En la edición de 2019, sobre la base de la opinión de 3.970 personas consultadas, eligieron, entre las 170 compañías relevadas (principalmente las empresas empleadoras más grandes del país, con dotación mayor de 1.000), a Mercedes-Benz en Argentina para ocupar el tercer puesto del podio de las empresas preferidas para trabajar.

En 2020, nos posicionamos en el cuarto puesto. Este año los tres factores mejor evaluados fueron la buena situación financiera, el uso de las tecnologías más recientes y la muy buena reputación.



“Orgullo y compromiso se unen al confirmar que Mercedes-Benz renueva, año a año, un lugar destacado en la elección del talento argentino. Sentimos que ese posicionamiento de nuestra marca empleadora es la mejor expresión del vínculo que tenemos con la gran familia de trabajadores que integran hoy la Compañía.

Este reconocimiento nos impulsa a seguir innovando en nuestros procesos y nuestra propuesta de valor, para estar a la altura de las expectativas de los candidatos. Queremos seguir siendo una de las opciones preferidas de los trabajadores y las trabajadoras argentinos, para que ese talento nos impulse hacia adelante. Buscamos que la disciplina, la pasión, el respeto y la integridad sean los valores distintivos de Mercedes-Benz en todo el mundo”.

Diego Tyburec

Director de Recursos Humanos de Mercedes-Benz en Argentina.

Estrategia *Boost Go*

Boost es un programa relativo a la eficiencia y la estrategia con que el área de negocio de Mercedes-Benz Vans se orientará de nuevo y acompañará activamente la transformación. Su objetivo es convertirse en una organización de alto rendimiento con un nuevo liderazgo, equipos de trabajo comprometidos y una comunicación transparente y constante.

Esta estrategia abordará diferentes aspectos, entre los cuales está la Transformación Cultural. Por ello, durante 2021-2022, se realizarán más de 30 talleres de transformación cultural en todas las plantas de producción de vans, que propiciarán el desarrollo de ideas para activar el cambio cultural.

Los *workshops* se realizarán utilizando una aplicación web (*Mentimeter*), que garantizará la confidencialidad y el anonimato en la presentación de ideas.

Este proceso, que se implementará durante 2021, finalizará con un acuerdo final del plan de acción y tareas concretas para cada división, la definición de KPIs de seguimiento en *Business Plan* de cada planta (NES + N° ideas de mejora) y su respectivo Plan de Comunicación en las diferentes plantas.



Gestión de la Diversidad

Trabajamos para hacer que la diversidad sea un valor en los recursos humanos y en nuestra cultura corporativa de integridad, ya que es un factor de progreso en términos del negocio y en sentido social.

Dotación por sexo

	2017		2018		2019		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Mujer	268	11%	298	12%	288	12%	223	10%
Hombre	2.190	89%	2.258	88%	2.201	88%	1.903	89%
Total	2.458	100%	2.556	100%	2.489	100%	2.126	100%

Desarrollamos prácticas de promoción de mujeres a puestos gerenciales y su incorporación en áreas de producción, entre otros criterios de diversidad.

Uno de los pilares para esta gestión, basada en la diversidad, es la **Política de Protección de la Maternidad**, que tiene como objetivo retener a las empleadas mensualizadas, permitiéndoles que, durante los dos primeros años de edad del hijo o la hija, tengan la posibilidad de cumplir la jornada laboral incorporando el *home office*, y la **Política de Protección en Período de Licencia por Maternidad**, mediante la cual se les otorga la posibilidad de mantener la cobertura que tenían en el período anterior al parto y, además, al recién nacido.

Conformamos la **Red de Empresas por la Diversidad** de la Universidad Di Tella, que desarrolla y promueve la diversidad y la inclusión dentro de las organizaciones empresariales, y las acompaña en la implementación de sus políticas.

Principios para el Empoderamiento de las Mujeres

En diciembre de 2020, asumimos este nuevo compromiso.

A través del Programa Ganar-Ganar, adherimos a los **Principios de Empoderamiento de Mujeres WEPs** (por sus siglas en inglés) y, recientemente, nos incorporamos a una de sus Comunidades de Práctica (CoPs).

Los siguientes principios, nacidos de la asociación entre ONU Mujeres y el Pacto Global de Naciones Unidas, nos permiten examinar las políticas y las prácticas actuales o crear otras nuevas, para favorecer el empoderamiento de las mujeres:

1. Promover la igualdad de género desde la Dirección al más alto nivel.
2. Tratar a todos los hombres y a todas las mujeres de forma equitativa en el trabajo; respetar y defender los Derechos Humanos y la no discriminación.
3. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y todas las trabajadoras.
4. Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
5. Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
7. Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

Estos principios nos ofrecerán orientaciones prácticas sobre cómo empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, los mercados y la comunidad, desde un enfoque de igualdad de oportunidades, encuadrándolo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Asimismo, abordamos la gestión de diversidad trabajando con los sectores de Producción e Ingeniería y con el Servicio Médico, para desarrollar puestos que posibiliten el acceso a personas con discapacidad.



Características de la Dotación

Empleo femenino por categoría

	2017		2018		2019		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Operarias	51	2%	75	3%	80	28%	73	33%
Centro Industrial	86	3,5%	89	3,5%	81	28%	61	27%
Casa Central	112	4,5%	115	4,5%	105	36%	74	33%
Puestos Gerenciales	19	1%	19	1%	22	8%	15	7%
Total Compañía	268	11%	298	12%	288	12%	223	11%

Glaucia Nonato Da Silva
Gerente Senior de Operaciones
Buses y Camiones



Empleo por edad

	2017		2018		2019		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Menor a 40 años	1.519	62%	1.548	60,5%	1.401	56%	1.075	51%
Mayor a 40 años	939	38%	1.008	39,5%	1.088	44%	1.051	49%
Total	2.458	100%	2.556	100%	2.489	100%	2.126	100%

Promedio de edad por categoría

	2017	2018	2019	2020
	Total	Total	Total	Total
Jornalizados	38	38	40	40
Especialistas	31	62	39	40
Jerárquicos	45	45	45	47
Total Compañía	38	38	39	40

Características de la Dotación

Por tipo de empleo

	2017		2018		2019		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Jornalizados	1.691	69%	1.767	69%	1.753	70%	1.568	73,75%
Pasantes	39	1%	55	2%	28	1%	13	0,6%
Jerárquicos	77	3,5%	77	3%	76	3%	53	2,5%
Especialistas	651	26,5%	657	26%	632	26%	492	23%
Total	2.458	100%	2.556	100%	2.489	100%	2.126	100%

Por convenio colectivo

	2017		2018		2019		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Fuera de Convenio	77	4%	77	3%	88	4%	62	2,9%
Pasantes	39	1%	55	2%	28	1%	13	0,1%
SMATA	1.691	69%	1.767	69%	1.753	70%	1.568	73,8%
APS	651	26%	657	26%	620	25%	483	22,7%
Total	2.458	100%	2.556	100%	2.489	100%	2.126	100%

Por tipo de contrato

	2017		2018		2019		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Temporal	172	5%	193	7,5%	48	2%	19	0,9%
Permanente	2.286	95%	2.363	92,5%	2.441	98%	2.107	99,1%
Total	2.458	100%	2.556	100%	2.489	100%	2.126	100%

Por ubicación

	2017		2018		2019		2020	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Casa Central	307	12%	325	13%	314	13%	196	9,2 %
Centro Industrial	2.151	88%	2.231	87%	2.175	87%	1.930	90,8%
Total	2.458	100%	2.556	100%	2.489	100%	2.126	100%

Evaluación de Desempeño

Para evaluar y gestionar el desarrollo del personal, a nivel global, Daimler utiliza la **Evaluación de Desempeño**, herramienta que le permite medir el grado de cumplimiento anual de objetivos y el potencial **de todo el equipo de trabajo**. Se aplican dos metodologías:

- **El Proceso LEAD** (*Leadership Evaluation and Development*): A través de este, buscamos promover el desarrollo de nuestro capital humano. Es anual y está estandarizado en todos los niveles de la Organización (integrantes mensualizados y niveles ejecutivos). Desempeño y desarrollo en un mismo proceso. Validación de las evaluaciones de desempeño con la Dirección.
- **El proceso PV44** (*Assessment Center* o Evaluación de Potencial): Este está estandarizado en el proceso LEAD, cuyo objetivo es validar el potencial del personal para ocupar una posición gerencial, así como aportar un mayor grado de objetividad al incluir observadores adicionales al supervisor directo.

Los resultados del PV44, al igual que los del proceso LEAD, se utilizan para hacer los planes de sucesión de puestos gerenciales, privilegiando, siempre, al recurso interno.

Enmarcado en el programa de desarrollo, el personal con alto potencial recibe la *mentoría* de la Dirección. El o la mentora sigue el plan de desarrollo individual a través de reuniones mensuales. Asimismo, todo el personal recibe orientación de carrera en las entrevistas de retroalimentación de las evaluaciones de desempeño.

En cuanto al mecanismo de evaluación específico de la Alta Dirección (Dirección y Gerencias), la Evaluación de Desempeño LEAD implica un *input* de 360° en sus evaluaciones para estos casos. Además, complementariamente, nos servimos del *input* de la Encuesta de Satisfacción de personal, que cuenta con preguntas sobre el liderazgo segmentado por áreas de trabajo.



Desarrollo del Personal

Diseñamos un esquema de asesoramiento mediante el cual, a través de varios programas, se busca brindar transparencia al proceso de desarrollo, colaborar con el crecimiento del personal en posiciones claves y optimizar el porcentaje de egresos.

- Evaluación LEAD y Portfolio de Potenciales
- Evaluación LEAD y Portfolio de Talentos
- Programa de Maestros (supervisores de producción)
- Programas de Capacitación (incluye becas y formación en idiomas)

A fin de mejorar el desempeño individual y dar soporte a la mejora continua en materia de conocimientos, habilidades y aptitudes, anualmente, Recursos Humanos releva, determina y planifica los cursos de capacitación acordes a:

- Plan Anual de Capacitación, donde se resume la oferta de cursos que puede realizar el personal y las personas pasantes.
- Plan de Capacitación de los sectores, acordado entre Recursos Humanos y los sectores, merced a las necesidades de capacitación específica existente en cada área.
- Plan de Carrera y Sucesión, desarrollado sobre la base de la evaluación de competencias y potencial según el proceso LEAD.

A lo largo del período, brindamos capacitaciones (técnicas, actitudinales, de informática e idiomas) a todos los niveles de la Organización, y alcanzamos, en 2019, un promedio de 12 horas de capacitación por persona y, en 2020, un promedio de 5 horas de capacitación.

Para la asignación de **becas de formación**, cada año el Directorio nombra a 2 personas evaluadas en LEAD como potenciales (nivel *Ready* o *1-step*), para realizar un máster en alguna de las más prestigiosas universidades de Argentina. Mercedes-Benz Argentina contribuye con el 75% de los costos de dicha formación, el 25% está a cargo de la persona beneficiaria.

Asimismo, se designan 3 personas evaluadas en LEAD como talento para un Posgrado en Universidades por determinar. En este caso, desde Mercedes-Benz Argentina, se subsidia el 50% de la formación y el resto corre a cargo de la persona participante.

Durante 2019, se asignaron dos beneficios, uno para un Posgrado y otro para un MBA. En lo que respecta a la capacitación en **idiomas**, ofrecemos formación para el perfeccionamiento de nuestro personal en inglés, alemán, portugués y programas de inclusión en el extranjero.

Horas de capacitación por dotación

Dotación mensualizada	2017	2018	2019	2020
Cantidad de horas por empleado/a	11	12	12	5
Cantidad de horas de capacitación	7.769	8.562	8.087	2.454
Dotación jornalizada				
Cantidad de horas por empleado/a	7	10,1	8.84	8,71
Cantidad de horas de capacitación	10.790	15.545	7.467	12.900

Durante 2020, se cubrió el 80% de la dotación total jornalizada y mensualizada de Mercedes-Benz Camiones y Buses, considerando los cursos brindados a través del Programa de Apoyo a la Competitividad (PAC).

Para el caso de la dotación mensualizada de Mercedes-Benz Autos y Vans, también en lo que respecta a los cursos del PAC, se cubrió al 95% de la población en 2020 y al 88% en 2019.

Programa de Pasantías y Referidos

Ofrecemos dos iniciativas complementarias, para dar oportunidades a un nuevo *pull* de talentos. El Programa de Pasantías está destinado a estudiantes de los 2 últimos años de carreras de universidades con las que la Compañía tiene convenio, y el Programa de Referidos.

El **Programa de Pasantías** tiene como premisa dar oportunidades a estudiantes que estén en la última instancia de su carrera, para que puedan fortalecer todos sus conocimientos teóricos en la práctica dentro de Mercedes-Benz Camiones y Buses.

Se busca que la persona pasante pueda vivir una práctica profesional donde aprenda y se desarrolle en un ambiente constructivo y con un buen clima laboral. Todas las personas pasantes reciben el acompañamiento de un tutor o una tutora, quien, junto con la universidad, hace un seguimiento semestral de avance. La idea es poder ayudar al pasante en todas las instancias de su práctica y que sienta un respaldo para su desarrollo profesional. Por eso mismo, también les brindamos la posibilidad de participar de todos los cursos o talleres que ofrecemos de manera mensual.

Finalizada la etapa de práctica, aspiramos a que quienes participan puedan ingresar a nuestra Organización como dotación efectiva. Eso depende de su evaluación final y de la posibilidad de tener una vacante abierta en algún sector de su interés.

Durante 2020, 13 pasantes se sumaron a nuestro Programa y, en 2019, 28.

También, contamos con el **Programa de Referidos**, que posibilita que cualquier integrante de Mercedes-Benz Argentina acerque un *currículum* al área de Selección, para ser considerado ante vacantes externas que podamos tener.

En nuestra Empresa priorizamos a aquellos candidatos y candidatas por tener una referencia positiva proveniente de nuestros propios equipos de trabajo y, también, porque, aunque somos una multinacional, alentamos el desarrollo de un espíritu familiar en la Compañía.



Calidad de Vida y Equilibrio entre Vida Personal, Laboral y Familiar

Implementamos las siguientes prácticas:

Beneficios vida personal-laboral

- Plan médico privado de primer nivel
- Comedor en Planta
- Transporte para colaboradores que trabajan en el Centro Industrial y en Casa Central
- Programas de descuentos especiales en comercios minoristas
- Política de venta de autos nuevos
- Política de venta de vehículos usados
- Préstamos de emergencia y anticipos de sueldo
- Reconocimientos especiales y reconocimiento por antigüedad
- Pausas activas virtuales para los equipos de administración, brindadas por el personal de kinesiología del Servicio Médico

Flexibilidad de jornada

- Horario flexible y viernes cortos
- Días de estudios adicionales

Maternidad

- Política de Protección de la Maternidad
- Espacio de lactario para colaboradoras que hayan sido madres recientemente

Promoción de la salud y el bienestar de la dotación

- Programa “Mejor en bici” (ofrecemos vestuarios con duchas, compresor y espacios para la guarda de bicicletas tanto para colaboradores como para personas invitadas)
- Campo deportivo “El Ateneo” para trabajadores, ubicado en el complejo industrial Juan Manuel Fangio



Comunicación Interna

Contamos con canales de comunicación horizontales, tales como: reuniones, desayunos de trabajo, comunicaciones regulares con el personal de operaciones, entre otros.

Además, contamos con canales de comunicación bidireccional, como encuestas de clima, canal de denuncias y consultas de *compliance*, entrevistas de *feedback* de las evaluaciones de desempeño, diálogos con la Dirección, *newsletter* digital, carteleras, *e-mailings*, Intranet y entrevistas de egreso.



Respuesta y adaptación frente al COVID-19

En materia de comunicaciones internas, al decretarse la pandemia y el ASPO, mantuvimos 4 reuniones abiertas con todo nuestro personal de manera virtual, donde nuestro Gerente de Servicio Médico informó sobre la situación existente, cómo prevenirse de los contagios y todas las medidas necesarias que la nueva situación imponía. Además, resultó un espacio para responder las consultas y dudas que fueron surgiendo de manera rápida.

Estas reuniones tuvieron un éxito rotundo; en todas las oportunidades se completó el cupo de asistencia y quienes participaron preguntaban muy activamente. Fue muy importante poder contar, en ese momento, con la opinión, de primera mano, de un profesional de la salud cercano al personal.

Desarrollamos el micrositio mercedesbenzplanta.com.ar, un espacio en donde compartir, con todo nuestro personal, las medidas de prevención frente a la pandemia e implementamos la campaña interna denominada #NoBajesLosBrazos.

Otra iniciativa fueron las pausas activas, para motivar al personal a moverse un poco en sus hogares en el contexto de aislamiento. Se realizaron desde mayo de 2020 y se siguen llevando a cabo todas las semanas; son coordinadas por el equipo de kinesiólogos de nuestro Servicio Médico.

4.2 Salud y Seguridad Ocupacional

En Mercedes-Benz, la seguridad e higiene ocupacional son prioritarias. Constantemente trabajamos para evitar los accidentes de trabajo y el desarrollo de enfermedades profesionales. Para ello, contamos con una Política de Seguridad y Salud Ocupacional, en la cual se han definido los siguientes objetivos:

- Contar con un plantel en condiciones de aptitud psicofísica para sus tareas.
- Contribuir a la salud del plantel mediante acciones médicas eficientes en los campos asistencial y preventivo.
- Generar condiciones y promover prácticas adecuadas de trabajo, para evitar o acotar (de modo continuo) accidentes y enfermedades profesionales.
- Incluir la gestión de salud y seguridad entre las responsabilidades prioritarias de todo el personal de conducción.
- Involucrar a nuestro personal en el cuidado de su salud y en la ejecución de operaciones seguras.
- Cumplimentar las acciones exigidas por la legislación y por otras normativas aplicables a las que adhiera la Organización.

En el marco de esta política, elaboramos un Programa Anual de Prevención de Riesgos, un Mapa de Riesgos de Planta, que incluye el relevamiento general de riesgos laborales, identifica la nómina expuesta a agentes de riesgo de enfermedades profesionales, y un análisis y una evaluación de riesgos por puesto de trabajo.

Actualmente no contamos con un sistema de gestión de la salud y de seguridad en el trabajo.



Comité Mixto de Salud, Seguridad e Higiene y Entidad Gremial

Mediante este Comité se ve fortalecida nuestra relación con los sindicatos, ya que en este está representado todo el equipo de trabajo de SMATA, a través de sus delegados especializados en el tema.

También, se reciben los reclamos y las peticiones del personal, que se analizan técnicamente para encontrar soluciones y, luego, implementarlas. Las minutas y las conclusiones de las reuniones son incorporadas a los acuerdos colectivos de trabajo.

Mantenemos reuniones periódicas y desarrollamos actividades en conjunto con el Sindicato. Ejemplo de ello es la iniciativa del Centro de Formación Profesional SMATA N° 413 Arturo Gillig, que nació de una iniciativa voluntaria del personal de fábrica.

El Comité Mixto tiene como eje central la participación del personal en el análisis de las propuestas de mejora, reclamos o sugerencias en materia de seguridad e higiene. También, la planificación de las acciones por implementar en común acuerdo con los referentes de cada una de las partes, a fin de mantener un ambiente de trabajo sano y seguro según la normativa vigente. Dichas reuniones, y las conclusiones consecuentes, son protocolizadas y su periodicidad se ajusta a la coordinación entre las partes.

Asimismo, de ser necesaria la evaluación de una condición/situación particular de riesgo, se coordinan reuniones para abordar el análisis de propuestas de mejora.

Comité de Ergonomía

Para prevenir las patologías relacionadas con la ergonomía laboral, el Servicio Médico, en conjunto con las áreas de Procesos, Producción y Seguridad e Higiene, evalúa e identifica, a través de un Plan Ergonómico Integral y según la normativa vigente, los puestos de trabajo donde se producen o donde podrían producirse potenciales riesgos sobre la salud.

Una vez identificados los riesgos, el Comité formula acciones preventivas y/o correctivas, en común acuerdo con las áreas de Producción y Procesos.

En el marco de este Comité, desarrollamos un **Mapa Ergonómico del Centro Industrial** e implementamos diferentes acciones preventivas, con la finalidad de evitar o reducir al mínimo la probabilidad de ocurrencia de lesiones musculoesqueléticas.

Asimismo, en la planta de montaje, implementamos el **Programa de Prevención de Trastornos Musculoesqueléticos**, realizado por kinesiólogos del Centro de Formación Técnica. Se llevan a cabo **recorridos semanales** de kinesiólogos en las diversas plantas del Centro Industrial, con el objetivo de realizar correcciones posturales *on the spot* durante el ciclo de trabajo. Estas correcciones son personalizadas, tomando en cuenta el tipo de trabajo, los tipos de músculos implicados en el proceso y las condiciones preexistentes. Por cada intervención se genera un banco de datos, donde consta el asesoramiento brindado y las correcciones realizadas.

Comité de Salud

Este Comité analiza los puestos con posibilidades de incorporar personas con restricciones médicas.

Desde el Servicio Médico, seguimos trabajando con los sectores de Producción e Ingeniería, para desarrollar puestos que permitan incluir personas con discapacidad o con cierto tipo de restricciones. Dichos puestos son seleccionados luego de una evaluación de los Servicios de Salud y Seguridad e Higiene.

Cuando una persona con restricción médica o con alguna discapacidad es asignada a un puesto de trabajo, permanece en observación por parte de profesionales de las áreas, para ratificar que la decisión tomada sea la correcta. Caso contrario, se reasignará a una nueva estación de trabajo.

La periodicidad de las reuniones es mensual, con la posibilidad de incrementarlas en caso de ser necesario.

Programa de Formación en Seguridad del Trabajo

El Programa de Formación en Seguridad e Higiene del Trabajo inicia con una inducción. Luego, involucra un plan anual de capacitación para la totalidad del plantel. Los temas abordados, además de los exigidos por la legislación vigente, son esenciales para desarrollar una visión crítica y responsable con respecto a la seguridad, en las diversas operaciones que desarrolle el personal durante su período laboral activo.

Algunos de los módulos de capacitación impartidos son:

- Primeros auxilios y RCP
- Uso adecuado de elementos de protección personal
- Plan de evacuación ante emergencias
- Riesgo de incendio y uso de extintores
- Autocontrol preventivo
- Manejo seguro y responsable



Servicio Médico

El Servicio Médico elabora un **Programa de Medicina del Trabajo** como parte del Programa Anual de Prevención de Riesgos Laborales, en coordinación con el Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

Este cuenta con un **Manual de Procedimientos Médicos**, que detalla cómo se cumplimenta la legislación vigente, los procedimientos para la evaluación de agentes de riesgo de enfermedades profesionales en los puestos de trabajo, los de seguridad de la información confidencial del Servicio, aquellos de enfermería, sobre manejo de residuos patogénicos/patológicos, de administración de medicamentos, los protocolos de emergencias médicas, los procedimientos de actuación médica y el plan de respuesta ante la emergencia médica.

Se realizan visitas en forma periódica, con el objetivo de tomar conocimiento de los puestos de trabajo, para lo cual se dispone de acceso a todas las áreas del establecimiento.

El Servicio Médico implementa y mantiene actualizado un **Legajo de Salud** de cada trabajador y trabajadora, que incluye su historia clínica, sus exámenes médicos y toda otra información médica relacionada con la salud de la o del paciente. Este legajo es personal, confidencial y es debidamente resguardado por el Servicio de Medicina del Trabajo de la Organización.

Para el Centro Industrial, es de vital importancia contar con una rápida respuesta ante los diferentes tipos de emergencias que puedan suscitarse. Por tal motivo, el Servicio Médico cubre las 24 horas y cuenta con profesionales en medicina del trabajo y otras especialidades, para brindar la asistencia inicial de siniestros laborales, el seguimiento y la atención de cuadros no laborales de menor complejidad.

Contamos con un servicio de ambulancia con personal médico y de enfermería durante el turno nocturno, fines de semana y feriados, de manera de garantizar la cobertura de salud de todo el personal, incluso en aquellos momentos en los que no estamos produciendo.

En cuanto a las enfermedades profesionales que se presentan en la industria automotriz, la más frecuente es la hipoacusia. Para prevenir su incidencia, realizamos controles semanales a cargo de un especialista en la Planta.

Dentro de los servicios brindados, se incluye el **Servicio de Kinesiología y de Rehabilitación**, que atiende no solo al personal de Planta, sino también, gracias a un acuerdo de colaboración celebrado con la ART, al personal que se encuentra de baja médica.



Campañas de Prevención y Promoción de la Salud

Desde el Servicio Médico, se realizan diferentes acciones para prevenir enfermedades y promover la salud, por ejemplo: examen médico, audiométrico, electrocardiográfico (en mayores de 40 años), visual, radiológico y de laboratorio (en forma anual al personal del Centro Industrial), exámenes médicos específicos para el personal expuesto a algún riesgo, vacunación antigripal anual, programa de entrenamiento en reanimación cardiopulmonar básica, programa de reducción del riesgo coronario, campaña de prevención del cáncer de mama, campaña antitabaco y prevención de enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial, obesidad y sobrepeso.

Implementamos el programa preventivo de Pausa Activa, mediante el cual profesionales del Servicio, en especial kinesiólogos y kinesiólogas, desarrollan temas y actividades teóricas, y ejercicios sencillos y de bajo impacto, para reducir el sedentarismo; además, realizamos una campaña de prevención contra el dengue.

A partir de 2020, además de las campañas de sensibilización y capacitación ante la pandemia, realizamos un rastillaje exhaustivo, con posterior seguimiento, de pacientes con obesidad. Debido al riesgo aumentado que representa, ante infecciones por COVID-19, implementamos campañas de sensibilización sobre medidas para prevenir contagios, realizamos campañas de hisopados para detectar posibles casos asintomáticos y estudios de laboratorios con dosaje de anticuerpos para el COVID-19, a fin de detectar la inmunidad del personal en Planta.



PLANTA MONTAJE

NO BAJES LOS BRAZOS

Volvé a montar tu línea de protección.

La **Segunda Ola de COVID-19** nos pide reforzar lo aprendido. Estamos seguros que el protocolo lo conocés de punta a punta, y el pedido esta vez es que lo sostengas día a día sin omitir ninguna norma.

Volvamos a repasar algunos cuidados:


Distanciamiento


Higiene de manos


Tapabocas


Mate

Y sumemos nuevas medidas:


Hábitos:
compartí el horario de comedor y materia siempre con el mismo compañero de puesto.


Transporte:
si viajás en auto para llegar a Planta, no lo hagas con más de una persona.


Desinfección de equipo:
limpiá a fondo las herramientas de trabajo en cada rotación y al comienzo de cada turno.


Síntomas:
si experimentás algún síntoma COVID NO concurras a Planta y comunicate con el Servicio Médico al 4469-9000 (interno 9210).


Hisopado:
mantené informado al Servicio Médico sobre el estado del tratamiento, comunicando los resultados tan pronto como te sean entregados.


Relacionamiento:
mantené siempre la distancia, incluso al terminar tu ciclo de trabajo.

Hacer las cosas bien, y por el bien de todos, es asegurarnos un buen lugar de trabajo.

Para más info: <http://www.mercedesbenzplanta.com.ar/>

*Esta información es de uso interno.



Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo

Año	Unidad de negocio	Total de horas laborales	Accidentes en el trabajo			Días perdidos de trabajo	Frecuencia de accidentes	Tensión de accidentes
			Total	Sin pérdida de días laborales	Con, al menos, un día laboral perdido			
2017	Vans	2.606.985	200	89	111	1.310	42,6	502
	Buses	371.205	7	2	5	24	13,5	64,7
2018	Vans	2.634.932	314	165	149	1.529	62,6	580
	Buses	305.809	10	1	9	117	29,4	382,6
2019	Vans	3.945.726	276	123	153	1.657	38,8	420
	Buses	373.956	14	7	7	59	18,7	158
2020	Vans	2.743.301	123	40	83	1.136	30,3	414,1
	Buses	364.424	14	2	12	120	32,9	329,3

No se han registrado accidentes fatales de trabajadores ni contratistas en el período reportado.

Indicador *Sickness Rate*

Este indicador muestra el porcentaje acumulado de horas perdidas por enfermedad y accidentes en relación con las horas teóricas de trabajo del personal.

	2017	2018	2019	2020
Total	5,8%	5,6%	5,5 %	4,8 %

4.3 Compromiso Social

En Mercedes-Benz estamos comprometidos con una sociedad sustentable y orientada al futuro.

La movilidad siempre ha motivado a las personas. Representa la libertad, la independencia y el crecimiento económico. Sin embargo, la movilidad no es solo transporte, ya que también conecta personas y culturas de todo el mundo, contribuyendo, así, a la creación de una sociedad más abierta.

Como empresa, formamos parte de la sociedad en su conjunto, y creemos que solo podemos ser exitosos si operamos en un entorno donde las personas pueden llevar una buena vida, en la forma en que ellas la esperan. En particular, con educación y con un alto grado de estabilidad económica y social, que son cruciales para esto. Por eso, cooperamos con nuestra gente para crear una sociedad sustentable que seguirá siendo viable en el futuro.

A través de nuestro compromiso social, queremos hacer aportes tangibles al bien común en todas nuestras locaciones del negocio alrededor del mundo.



Estrategia de Inversión Social

Gran parte de nuestro compromiso social mundial consiste en donaciones a instituciones sin fines de lucro, el patrocinio de proyectos con impacto social/ambiental y programas de voluntariado corporativo.

En todo el Grupo, Daimler realiza donaciones y patrocina proyectos en línea con los criterios y estándares de nuestra **Política de donación y *sponsoreo***. Esta política se actualizó, por última vez, en julio de 2019.

Estipula que todas las donaciones, los patrocinios y las asociaciones de *marketing* deben cumplir con las leyes nacionales e internacionales, así como con los estándares éticos, y corresponden a los valores del Grupo Daimler. Ya sea que se trate de un contrato de donaciones en efectivo o en especie, el proceso de adjudicación, en todos los casos, debe ser transparente.

En Mercedes-Benz creamos transparencia mediante el **registro centralizado de información sobre donaciones y patrocinios** a nivel Grupo. Además, periódicamente, informamos a nuestros equipos de trabajo sobre las políticas aplicables y les advertimos de posibles riesgos relacionados con inversión social.

Otras políticas corporativas relacionadas son:

- Directriz para la aprobación de publicaciones externas, discursos y entrevistas
- Directriz del sistema de denuncias (BPO) y tratamiento de violaciones
- Procedimientos del área de prensa y comunicaciones externas

Diálogo y Creación de Valor Compartido

Promovemos la creación de valor compartido con las comunidades, a través de diferentes iniciativas articuladas con otros actores del sector civil, público y privado. Estamos convencidos de que la sinergia entre diferentes actores del ecosistema enriquece el abordaje de los ejes de trabajo en que enfocamos nuestras acciones.

Mantenemos comités permanentes o grupos de trabajo, con la participación de referentes de la comunidad local donde operamos, para analizar las actividades y monitorear el impacto de la Empresa en la comunidad.

Participamos en los siguientes programas y grupos de trabajo:

- Programa ReconstruiRSE del Ministerio de Transporte de la Nación
- Programa Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura de la Ciudad de Buenos Aires
- Ciudad Colaborativa de la Ciudad de Buenos Aires
- Ciudad Verde de Vicente López
- Programa Ganar-Ganar de ONU Mujeres
- Grupo de trabajo de Cadena de valor de la Red Argentina del PGNU
- Grupo de trabajo de Grupo de Fundaciones y Empresas

Además, mantenemos un diálogo directo permanente con la comunidad de Virrey del Pino, en donde se encuentra localizada nuestra planta industrial. La estrategia de abordaje, para definir el apoyo a organizaciones de la sociedad civil, implica las siguientes instancias:

1. Relevar las organizaciones que trabajan en desarrollo social y económico de la localidad donde operamos.
2. Analizar y seleccionar las organizaciones adecuadas (alineación estratégica y operativa, nivel de formalización, entre otras) para aliarnos y trabajar en forma articulada.

3. Identificar fortalezas y oportunidades de la alianza-articulación, centrándonos en aquellos puntos de apoyo y soporte que desde Mercedes-Benz en Argentina podemos ofrecer.
4. Iniciar el trabajo conjunto, potenciando sinergias, a partir de proyectos preexistentes o nuevos.

La estrategia de inversión social, todas estas políticas y los espacios de comunicación y diálogo se rigen por los Valores Corporativos, el Código de Integridad, el *Social Compliance* y, también, deben considerarse los Principios del Pacto Mundial de la ONU como guía para la implementación.

Respuesta y adaptación frente al COVID-19

Frente a las demandas suscitadas por la pandemia, gracias el diálogo permanente con la comunidad de Virrey del Pino, partido de La Matanza, implementamos las siguientes acciones centradas en tres ejes:

1. Soporte de servicios sanitarios en las instalaciones de su Polo Educativo, donde más de 3.400 familias fueron asistidas con un comedor de campaña, que operó temporalmente coordinado por entes del Gobierno.
2. Provisión de insumos. Se desarrolló un plan de fabricación colaborativa, junto con la Fundación Dr. Enrique Rossi, para la fabricación de máscaras de protección facial, que fueron entregadas a más de 500 centros asistenciales. Para realizar esta tarea, el Centro Industrial Juan Manuel Fangio contó con el soporte de más de 20 personas voluntarias.
3. Se realizaron préstamos de vehículos de carga a organizaciones sociales que trasladaron insumos y donaciones a personas en situación de vulnerabilidad.

Promovemos crear valor compartido con las comunidades. Estamos convencidos de que la sinergia entre diferentes actores del ecosistema enriquece el abordaje de nuestros ejes de trabajo en que enfocamos nuestras acciones.



Diagnósticos y Líneas de Base

Al iniciar el trabajo con organizaciones aliadas, relevamos información para generar estadísticas que definan la línea de base sobre la cual medir los resultados y pautar planes de acción. Algunos de los trabajos más relevantes realizados son:

- Articulación con el Consejo Provincial de Educación y Trabajo (COPRET), coordinado por la Dirección Provincial de Gestión Educativa. Su función es articular y desarrollar estrategias, programas y acuerdos entre el sistema educativo provincial, en sus distintos niveles y modalidades, y los sectores vinculados al desarrollo de la producción y el trabajo.
- Articulación con el Grupo de Fundaciones y Empresas (GDPE), para el desarrollo de la primera medición sobre el progreso social del Conurbano Bonaerense. Elaborado por la Red de Progreso Social, conformada por GDPE, el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, CIPPEC y la Fundación Avina.
Esta medición representa un hito de la articulación público-privada para aunar esfuerzos para combatir la pobreza multidimensional. Busca generar datos para formular políticas públicas y promover una inversión social privada que responda con innovación, recursos y capacidades a los desafíos locales.
- Articulación con la Ronda de Negocios Multisectorial La Matanza, organizada por la Secretaría de Producción de la Municipalidad de La Matanza, mediante la cual se mide y se evalúan las empresas locales de la región. Nuestra Planta cedió el espacio para el panel de presentación.

Indicadores de desempeño social por eje de trabajo



- Articulación con la Asociación Civil Joven Levántate, para la organización de una reunión multisectorial. Esta nuclea a representantes del Programa *Secundarias con Oficios* de la Provincia, la Dirección Provincial de Formación Profesional, del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, del Obispado de Laferrere, Fundación Danone, el equipo directivo de CFP 425 del Obispado de Laferrere y representantes de nuestra Empresa.
El objetivo del trabajo es compartir experiencias sobre la inserción en el mundo del trabajo de personas en situación de vulnerabilidad, con el desafío de articular acciones y diseñar caminos posibles.
- En el marco de los encuentros, se definen aspectos de prioridad para las áreas productivas por incorporar en las capacitaciones que brindan:
 - Se definió que el Programa *Secundarias con Oficios* ofrecerá la posibilidad de la “terminalidad” educativa.
 - El Área de Desarrollo Social de la Nación se comprometió a gestionar programas que acompañen a adultos en su “terminalidad” educativa.
 - La Secretaría de Desarrollo Sustentable generará espacios de vinculación con empresas que apoyen sus Programas: “Un Yogur por una Sonrisa”, “Pastelería”, “Seguridad e Higiene”.
- Mantenemos un diálogo permanente y directo con la comunidad de La Matanza, en el marco del trabajo del Polo Educativo, con las diversas ONG con quienes articulamos el desarrollo de proyectos de inversión social –eje educación–.

Padrinos de Corazón

Junto a la ONG Contagiando Sonrisas, se apoyó la iniciativa “Padrinos de Corazón”, colecta de Navidad.

Esta iniciativa es promovida con gran vocación solidaria, desde hace 6 años, por Gisele Cesar, Analista de Impuestos de Mercedes-Benz en Argentina. Se trata de una colecta en vísperas de las Fiestas y, en esta ocasión, ampliamos la convocatoria a todo el personal de la Empresa, para llevar regalos a 300 niños y niñas de familias en situación de vulnerabilidad, que son asistidas todo el año en el “Espacio Comunitario Encuentro” y el Comedor “La Chola”.



Educación

Escuela de Educación Técnica Fundación Fangio

Mantenemos nuestro compromiso con las comunidades en las que actuamos, promoviendo su bienestar y su crecimiento a través de la educación. Nuestro ícono en materia de educación está representado por la Escuela de Educación Técnica Fundación Fangio.

Este proyecto educativo es el más importante, tanto a nivel local como global de Daimler. Es la única escuela técnica de gestión privada gratuita del país, considerada una de las de más alto nivel. Constituye la Institución base de relacionamiento con la comunidad, ya que se encuentra localizada en el Polo Educativo abierto a la comunidad y en el Predio Industrial.

Desde 2013, incorporamos las **prácticas profesionales** mediante las cuales los estudiantes desarrollan tareas en la Compañía. Si bien la currícula obligatoria establece un total de 200 horas anuales, en nuestro caso los estudiantes cursan 288 horas.

En más de 50 años, más de 1.500 estudiantes han egresado con el título de Técnico en Electromecánica.

- **Polo Educativo del Centro Industrial Juan Manuel Fangio**

El Polo Educativo se inició en 1962, con la inauguración de la Escuela de Educación Técnica Fundación Fangio. Asimismo, con el espacio cedido y con la permanente asistencia operativa y económica de Mercedes-Benz, a lo largo de los años, también se han desarrollado los siguientes espacios de formación, que abarcan todos los niveles educativos:

- Escuela Primaria N° 106
- Escuela Secundaria N° 55
- Centro de Formación Profesional N° 413 Arturo Gillig

Promoción de la educación técnica e inserción laboral

Mediante alianzas de colaboración con diferentes organizaciones, promovemos el desarrollo de las competencias requeridas, para responder a la demanda de candidatos y candidatas de nuestro Centro Industrial y de nuestra cadena de valor.

El **Centro de Formación Profesional SMATA N° 413, Arturo Gillig**, localizado en el Polo Educativo de Mercedes-Benz, es un emprendimiento social que cuenta con jóvenes estudiantes y personas adultas de la comunidad de La Matanza. Desde 2009, este espacio funciona como resultado de la búsqueda permanente de brindar mayor empleabilidad en la zona.

La oferta formativa se orienta a la industria automotriz y al servicio de mantenimiento y reparación de automotores. Se desarrollan los siguientes cursos: Soldadura, Electricista de planta industrial, Mecánico de motores nafteros, Mecánico de motores *diesel*, Mecánico de tren delantero suspensión y frenos, Reparación de carrocerías y Pintura del automóvil.

El Centro ha sido reconocido como institución oficial, pública y gratuita por la Dirección de Educación y Cultura de la Provincia de Buenos Aires. Bajo este marco, en 2018 se celebró un nuevo convenio con el Ministerio de Educación, Cultura, Ciencia y Tecnología, para seguir equipando al centro y mejorar la enseñanza en automatización. Este convenio muestra la interacción efectiva entre el Estado, el sector privado y las y los trabajadores, y permitirá el desarrollo de recursos humanos calificados para la demanda laboral.

Prácticas profesionalizantes

Gracias a la Resolución N° 112/13 de Prácticas Profesionalizantes, enriquecimos el proceso de enseñanza-aprendizaje y la empleabilidad de los egresados de nuestra Escuela Técnica Fangio. Entre los 1.500 estudiantes egresados en Electromecánica, hoy 250 forman parte de la nómina directa e indirecta de la Empresa.

En el marco de la pandemia, han adaptado su trabajo a la modalidad remota, la cual superó las dificultades sociotecnológicas de sus 220 becarios y readaptó el Programa de Prácticas Profesionalizantes al nuevo contexto, para acercar al alumnado de 7^{mo} año a la experiencia laboral, se convocó a personas voluntarias en formato digital, en el marco del Programa Yo Sumo.

También, a través del Programa Genios, los concesionarios involucrados en la articulación de la iniciativa ampliaron su alcance mediante prácticas profesionalizantes y pasantías en sus instalaciones.



Programa de becas

El Directorio de Mercedes-Benz en Argentina autoriza la designación de becas de estudios para apoyar a las personas de la comunidad de Virrey del Pino que enfrentan situaciones de necesidad económica y que desean alcanzar niveles de educación superior.

Organización articuladora	Tipo de beca	Personas beneficiarias
Asociación Civil Grupo Puentes	Becas Universitarias orientadas a Ingenierías	6
Fundación Cimientos	Apoyo para realizar el Programa Futuros Egresados	45
ITBA	Becas Universitarias orientadas a Ingenierías	3
Escuela de Educación Técnica Fundación Fangio	Becas de Tecnicatura en Electromecánica	220

Deporte, Niñez y Juventud

Escuela de fútbol SMATA

En 2014, en el marco del Olímpico de Roma, nace este emprendimiento de SMATA con Scholas Ocurrentes, “Escuelas de fútbol formativas y educativas de desarrollo social”.

Debido al rápido crecimiento, no solo de la afluencia de los hijos e hijas del personal del Sindicato sino, también, de los niños y las niñas de los barrios cercanos, hizo que el espacio quedara chico. Fue entonces que, desde Mercedes-Benz, cedimos el Campo de Deportes del Ateneo Mercedes-Benz en Virrey del Pino, Provincia de Buenos Aires, para que pudieran desarrollar la actividad.

El objetivo es ayudar con desarrollo integral de la niñez y la adolescencia a través de la práctica del fútbol. Se trata de utilizar el deporte como un medio para relacionarse con los demás y como una alternativa más adecuada para el tiempo de ocio. Educadores que están a cargo de las Escuelitas dedican gran parte de su tiempo a colaborar voluntariamente con este proyecto.

En la actualidad, se encuentran funcionando 7 escuelas, que cuentan con alrededor de 700 chicos, de los cuales 120 asisten al Ateneo Mercedes-Benz, localizado en el Predio Industrial (durante 2019 estas actividades estuvieron suspendidas por la pandemia).

Sports for Goods

Acompañamos los Premios Fundación Laureus del Deporte Mundial, en los cuales se entregan los principales galardones del deporte que, cada año, rinde homenaje a los y las mejores deportistas de todas las disciplinas.

Asimismo, apostamos al deporte argentino y estamos presentes no solamente en el automovilismo sino, también, en disciplinas como fútbol, tenis, polo y golf.

Programa DinámicaMente

En alianza con la Fundación Laureus, desarrollamos este programa educativo en El Colegio Madre Teresa, localizado en Virreyes. Esta iniciativa acercó metodologías pedagógicas que permitieron mejorar la calidad educativa en la escuela primaria, en edades en las que los niños y las niñas forman sus valores y desarrollan sus habilidades socioemocionales.

El objetivo alcanzado fue contribuir a la formación de personas comprometidas con el desarrollo de las sociedades donde están insertas, impactando, a su vez, en la comunidad donde viven los estudiantes que concurren a la escuela.

Movilidad Sustentable y Segura

Trabajamos para alcanzar el cambio cultural requerido en el uso responsable de los vehículos. Por ello, desarrollamos y adherimos a diferentes programas e iniciativas, para concientizar sobre los conceptos de la seguridad vial, tanto para integrantes de Mercedes-Benz como para el resto de los grupos de interés y la comunidad en general.

Programa Empresas Amigas de la Movilidad Sustentable y Segura

Somos la primera compañía automotriz en formar parte de este Programa del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y de la Nación. En este marco, implementamos acciones al interior de la Organización y para nuestros grupos de interés externos.

Programa de Voluntariado Corporativo Yo Sumo

En el Programa de Voluntariado Yo Sumo, personal de Mercedes-Benz en Argentina brinda ayuda a educadores y estudiantes de la Escuela Fangio, para llevar adelante prácticas profesionalizantes que, habitualmente, se realizan en el Centro Industrial.

No contamos con un tope de horario para el trabajo voluntario, la política de participación indica que cada persona interesada en participar debe acordar el tiempo de trabajo durante horario laboral por coordinar con su jefe directo.

Asimismo, se realiza una iniciativa de promoción del voluntariado llamada *Day of Caring*, a través de la cual la jefatura o el líder de equipo puede desarrollar un día de voluntariado con su equipo de trabajo.

Durante 2020, el programa de voluntariado se fortaleció. Primero, se conformó un equipo de empleados y empleadas que prepararon charlas virtuales técnicas para más 35 estudiantes del 7^{mo} año de la Escuela Técnica Fundación Fangio. De esta manera, las 15 personas voluntarias de Mercedes-Benz ayudaron a concretar el proceso de prácticas profesionalizantes.

En una segunda instancia, junto con la Fundación Cimientos, se desarrolló una capacitación que se integró a los contenidos de la materia "Emprendimientos Productivos", una asignatura del último año en la Escuela, que les brinda una mirada general de los desafíos del mundo laboral.

Se diseñaron 14 módulos de capacitación técnica virtual, orientados a la inserción laboral, a cargo del personal voluntario que participa del Programa.

El Ciclo de Capacitación virtual incluyó temas sobre Seguridad e Higiene, Medioambiente, Logística y Gestión de Repuestos, Ventas, Relaciones Laborales, entre otros. Participaron 21 jóvenes, que recibieron cursos por parte de 15 integrantes de Mercedes-Benz en Argentina.

Por su parte, un equipo de expertos de Fundación Cimientos capacitó a las personas voluntarias, para que pudieran comprender bien su rol.



Manuel Mantilla
Presidente y CEO de Mercedes-Benz en Argentina



Índice de Contenido GRI



5. Índice de Contenido GRI

A continuación, incluimos el Índice de Contenidos GRI según la opción esencial, donde brindamos la referencia que encontrarán a lo largo del Reporte que da respuesta a los contenidos de los estándares de GRI y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Estándar GRI	Descripción del contenido	Página o referencia	ODS	Metas
GRI 101 - FUNDAMENTOS - 2016				
GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES - 2016				
1. Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización	6		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6		
102-3	Ubicación de la sede	6		
102-4	Ubicación de las operaciones	6		
102-5	Propiedad y forma jurídica	6, 26		
102-6	Mercados servidos	6, 42		
102-7	Tamaño de la organización	42		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	88	8 - 10	8.5 - 10.3
102-9	Cadena de suministro	48, 73		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	26, 48		
102-11	Principio o enfoque de precaución	13, 14, 84		
102-12	Iniciativas externas	14, 30		
102-13	Afiliación a asociaciones	30		
2. Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3, 4		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	13, 14, 22, 33, 48, 52, 70, 84		
3. Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	14, 33	16	16.3
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	33	16	16.3

Estándar GRI	Descripción del contenido	Página o referencia	ODS	Metas
4. Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza	26, 30		
102-19	Delegación de autoridad	30		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	30		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	19, 22, 70, 98	16	16.7
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	26, 30	5 - 16	5.5 - 16.7
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	26	16	16.6
102-25	Conflictos de intereses	33	16	16.6
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	94		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	13, 14, 22, 105	16	16.7
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	22		
5. Participación de los grupos de interés				
102-40	Lista de grupos de interés	19		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	88	8	8.8
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	19		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	19, 98, 105		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	22		
6. Prácticas para la elaboración de Informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	21		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	22		
102-47	Lista de temas materiales	22		
102-48	Reexpresión de la información	21		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	22		
102-50	Periodo objeto del informe	21		
102-51	Fecha del último informe	21		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	21		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	21		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	21		
102-55	Índice de contenidos GRI	115		
102-56	Verificación externa	21		

Estándar GRI	Descripción del contenido	Página o referencia	ODS	Metas
GRI 200- ESTÁNDARES ECONÓMICOS				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42		
GRI 201- Desempeño económico - Contenidos temáticos (2016)				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	42	8 - 9	8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	52	13	13.1
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	42		
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52, 88, 105		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52, 88, 105		
GRI 203- Impactos económicos indirectos - Contenidos temáticos (2016)				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	42, 52, 105	5 - 9 - 11	5.4 - 9.1 - 9.4 - 11.2
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	88, 105	1 - 8	1.2 - 1.4 - 8.2 - 8.3 - 8.5
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	48		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48		
GRI 204 - Prácticas de adquisición - Contenidos temáticos (2016)				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	48	8	8.3

Estándar GRI	Descripción del contenido	Página o referencia	ODS	Metas
ANTICORRUPCIÓN				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33, 40		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33, 40		
GRI 205 - Anticorrupción - Contenidos temáticos (2016)				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	33, 40, 48	16	16.5
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33, 40	16	16.5
GRI 300- ESTÁNDARES AMBIENTALES				
ENERGÍA				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52, 55, 84		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52, 55, 84		
GRI 302- Energía - Contenidos temáticos (2016)				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	55	7 - 8 - 12 - 13	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-3	Intensidad energética	55	7 - 8 - 12 - 13	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-4	Reducción del consumo energético	55	7 - 8 - 12 - 13	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	80, 84	7 - 8 - 12 - 13	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
AGUA Y EFLUENTES				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52, 60		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52, 60		

Estándar GRI	Descripción del contenido	Página o referencia	ODS	Metas
GRI 303 - Agua y efluentes - Enfoque de gestión (2018)				
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	60	6 - 12	6.3 - 6.4 - 6.A - 6.B - 12.4
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	60	6	6.3
GRI 303 - Agua y efluentes - Contenidos temáticos (2018)				
303-3	Extracción de agua	60	6	6.4
303-4	Vertidos de agua	60	6	6.3
303-5	Consumo de agua	60	6	6.4
EMISIONES				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52, 57		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52, 57		
GRI 305 - Emisiones - Contenidos temáticos (2016)				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	57	3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	57	3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	57	13 - 14 - 15	13.1 - 14.3 - 15.2
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	57	13 - 14 - 15	13.1 - 14.3 - 15.2
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	57	3 - 12 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 14.3 - 15.2
RESIDUOS				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52, 62		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52, 62		
GRI 306 - Residuos - Enfoque de gestión (2020)				
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	62		
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	62		

Estándar GRI	Descripción del contenido	Página o referencia	ODS	Metas
GRI 306 - Residuos - Contenidos temáticos (2020)				
306-3	Residuos generados	62		
306-4	Residuos no destinados a eliminación	62		
306-5	Residuos destinados a eliminación	62		
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL				
GRI 307 - Cumplimiento ambiental - Contenidos temáticos (2016)				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No disponible	16	16.3
EVALUACION AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	48, 52		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48, 52		
GRI 308 - Evaluación ambiental de los proveedores - Contenidos temáticos (2016)				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	48		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	48		

Estándar GRI	Descripción del contenido	Página o referencia	ODS	Metas
GRI 400 - ESTANDÁRES SOCIALES				
EMPLEO				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	88		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88		
GRI 401 - Empleo - Contenidos temáticos (2016)				
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	97	3 - 5 - 8	3.2 - 5.4 - 8.5
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	99		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	99		
GRI 403 - Salud y seguridad en el trabajo - Enfoque de gestión (2018)				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	99	8	8.8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	99	8	8.8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	99	8	8.8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	99	8 - 16	8.8 - 16.7
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	99	8	8.8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	99	3	3.3 - 3.5 - 3.7 - 3.8
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	99	8	8.8
GRI 403- Salud y seguridad en el trabajo - Contenidos temáticos (2018)				
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	99	8	8.8
403-9	Lesiones por accidente laboral	99	3 - 8 - 16	3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1

Estándar GRI	Descripción del contenido	Página o referencia	ODS	Metas
FORMACION Y ENSEÑANZA				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	88		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88		
GRI 404 - Formación y enseñanza - Contenidos temáticos (2016)				
401-2	Media de horas de formación al año por empleado	94	4 - 5 - 8 - 10	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 10.3
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	33, 52, 94	8	8.2 - 8.5
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33, 88, 90		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33, 88, 90		
GRI 405 - Diversidad e igualdad de oportunidades - Contenidos temáticos (2016)				
403-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	88, 90	5 - 8	5.1 - 5.5 - 8.5
COMUNIDADES LOCALES				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	105		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105		
GRI 413 - Comunidades locales - Contenidos temáticos (2016)				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	99, 105		
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	105	1 - 2	1.4 - 2.3

Estándar GRI	Descripción del contenido	Página o referencia	ODS	Metas
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	48		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48		
GRI 414 - Evaluación social de los proveedores - Contenidos temáticos (2016)				
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	48	5 - 8 - 16	5.2 - 8.8 - 16.1
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	48	5 - 8 - 16	5.2 - 8.8 - 16.1
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
GRI 103 - Enfoque de gestión (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14, 22		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70, 84		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70, 84		
GRI 416 - Salud y seguridad de los clientes - Contenidos temáticos (2016)				
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	84		
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO				
GRI 419 - Cumplimiento socioeconómico - Contenidos temáticos (2016)				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No disponible	16	16.3

Agradecemos la colaboración de todo el equipo de Mercedes-Benz que participó activamente en la elaboración de este Informe.

Esta publicación fue coordinada y desarrollada por:

Relaciones Institucionales, Comunicaciones y RSE:

Verónica Niemann

Josefina Furlong

Además, contó con la asistencia de:

Equipo de asesoría externa:

AG Sustentable . www.agsustentable.com

Equipo de diseño gráfico:

Webpublication LatAm . www.webpublication.com.ar

