

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024 DE TUYOMOTOR S.A.S



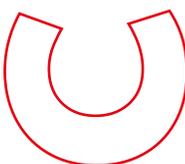
Imágenes de referencia

**TUYOMOTOR**  
Concesionario Toyota

**1.** CARTA DE NUESTRO REPRESENTANTE DE LA EMPRESA



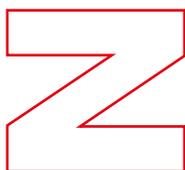
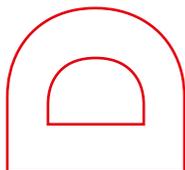
**2.** SOBRE NUESTRO REPORTE



**3.** ¿QUIÉNES SOMOS?



**4.** NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD



**5.** NUESTRA GESTIÓN ECONÓMICA

**6.** NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

**7.** NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

**8.** ÍNDICE GRI

## CARTA DEL PRESIDENTE (2-11)

Me complace presentar el segundo Informe de Sostenibilidad de TUYOMOTOR, elaborado de manera referenciada los estándares del Global Reporting Initiative (GRI). Este informe refleja no solo nuestros avances en materia ambiental, social y de gobernanza, sino también nuestro compromiso creciente con la sostenibilidad.

En el último año, hemos consolidado iniciativas clave para reducir nuestro impacto ambiental, fortalecer nuestras relaciones con las comunidades y mejorar nuestras condiciones laborales, manteniendo siempre como prioridad la calidad del servicio y la integridad en nuestras acciones. Con este segundo informe, reafirmamos nuestro propósito de avanzar con transparencia y responsabilidad hacia una operación más sostenible, generando valor no solo para nuestros clientes y colaboradores, sino también para el entorno que nos rodea.

En este informe, se destacan los logros obtenidos, los desafíos enfrentados y las estrategias implementadas para asegurar la efectividad del negocio; garantizando la sostenibilidad y la capacidad de la organización para adaptarse, crecer y mantener su posición en un entorno empresarial altamente competitivo y comprometido con la sociedad.



Agradecemos a todas las personas, organizaciones y aliados que han hecho parte de este proceso, y reiteramos nuestro compromiso de seguir trabajando con convicción por un futuro más limpio, justo y sostenible.

---

**Juan Ignacio. Yepes**  
Presidente

# 2.

## **SOBRE NUESTRO REPORTE (2-2, 2-3)**

---

Por segundo año consecutivo, Tuyomotor S.A.S publica su informe de sostenibilidad, en este informe desarrollamos los temas más relevantes de nuestra gestión durante el periodo 1 enero al 31 de diciembre año 2024.

Este documento se ha elaborado de conformidad con la opción referenciado de los estándares GRI (Global Reporting Initiative).

Continuaremos trabajando esta metodología para entregar un informe sobre nuestra gestión cada vez más ajustado, con una frecuencia de publicación del primer mes del segundo semestre del año.

Bajo nuestro propósito de consolidarnos como un concesionario que no solo ofrece productos y servicios de calidad, sino que también contribuye activamente a la construcción de un futuro sostenible en Tuyomotor nos transformamos día a día para enfrentar los retos ambientales, sociales y económicos que se nos presenten.

Para más información sobre nuestra gestión:



**Stephanie Vargas**  
Auditora de procesos . Líder ambiental  
[Stephanie.vargas@TUYOMOTOR.com.co](mailto:Stephanie.vargas@TUYOMOTOR.com.co)



**Elizabeth Rodríguez León**  
Arte y diseño  
[Elizabeth.rodriguez@tuyomotor.com.co](mailto:Elizabeth.rodriguez@tuyomotor.com.co)

# 3.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

---

### ¿QUIÉNES SOMOS? (2-1)

Treinta años de excelencia Toyota en Antioquia. En noviembre de 1994, nació TUYOMOTOR con un sueño claro: brindar la mejor experiencia Toyota a nuestros clientes en Antioquia. Con tres valores fundamentales como guía—Experiencia de Calidad, Experiencia de Pasión y Orgullo de Posesión—emprendimos el camino para transformar la forma en que se adquiere un vehículo.

Desde nuestro primer día, la llegada de modelos icónicos como el Toyota Tercel, Corolla, Camry y Land Cruiser marcaron un antes y un después en la ciudad, demostrando que Toyota ofrecía mucho más de lo que se conocía hasta entonces.

Nuestra evolución nos ha llevado a consolidarnos como un referente en el mundo 4X4, llevando la robustez y confiabilidad de Toyota a cada camino, carretera y terreno desafiante de Antioquia. Detrás de cada vehículo, hay un equipo comprometido: más de 200 colaboradores, cuyo esfuerzo ha convertido nuestro servicio de posventa en uno de los mejor calificados dentro de la red Toyota.

Además, hemos creado el exclusivo programa Pasión 4X4 TUYOMOTOR-TOYOTA, una experiencia diseñada para quienes viven la aventura con pasión.

Nos encontramos ubicados en la mejor zona comercial de vehículos de Medellín y cumpliendo con los más altos estándares infraestructura, mobiliario y equipamiento.

Treinta años después, seguimos impulsando sueños, liderando caminos y fortaleciendo la experiencia Toyota en Antioquia.

**¡Gracias por ser parte de nuestra historia!**

---

**TUYOMOTOR**  
Concesionario Toyota

## UBICACIONES **TUYOMOTOR** 2-1

### SEDE PRINCIPAL **EL POBLADO**



Nuestra sede principal es un espacio integral que reúne en un mismo lugar todos nuestros servicios: vitrina de vehículos nuevos, vitrina de usados certificados, vitrina de soluciones logísticas, taller de mantenimiento express, taller de mecánica general y taller especializado en latonería y pintura. Todo esto pensado para brindarte una experiencia completa, con el respaldo y la calidad que distinguen a Tuyomotor.

### SEDE PARQUE COMERCIAL **EL TESORO**



En nuestra sede Tesoro, ofrecemos un servicio integral que incluye mantenimiento express para atenciones rápidas y eficientes, así como reparaciones generales para mantener los vehículos en óptimas condiciones. Nuestro equipo técnico está capacitado para brindar soluciones confiables, con la calidad y respaldo que caracterizan a Tuyomotor.

## 2-1

### TOYOTA WAY

Representa los “Principios rectores de Toyota”, que garantizan un espíritu, un modo de ser y actuar común. Representa la forma en la cual todos los miembros de Toyota trabajan dentro de la compañía, promoviendo la mejora continua (Kaizen) y el respeto por las personas, creando así una cultura corporativa ética con un compromiso con el crecimiento sostenible de la compañía.

### TOYOTA VALUE

En Tuyomotor, creemos que la sostenibilidad no solo se mide por nuestras acciones medioambientales, sino también por el valor que generamos para nuestros clientes, colaboradores y comunidades. Toyota Value representa nuestro compromiso con la entrega de un valor auténtico y sostenido, que trasciende el producto y se manifiesta en cada interacción con nuestra marca. Este valor se sustenta en tres pilares principales:



## PLANEACIÓN DE **NEGOCIOS** (2-6)

La planeación de negocios se idealiza al corto, mediano y largo plazo, basado en la sostenibilidad y el crecimiento progresivo. La compañía se apoya en un análisis detallado de las tendencias del mercado automotriz y en la identificación de las necesidades de los consumidores para formular sus estrategias comerciales. Este proceso implica:

Las investigaciones de mercado focalizadas en dos aspectos fundamentales: Ventas externas (Caucasia y Chocó) y presentación de multimarca por parte de los asesores comerciales donde se identifican tendencias, principales competidores y características que resaltan nuestra marca.

Marketing digital y publicidad tradicional. Esto incluye campañas de email marketing y redes sociales.

Servicio al cliente excepcional, con un enfoque personalizado que ayude a diferenciar a Tuyomotor de sus competidores, y que sea reconocido por su confiabilidad y atención postventa a través de dos canales; ubicación estratégica en la Avenida Industriales como sede principal y servicio posventa en el Centro Comercial el Tesoro



## CADENA DE VALOR 2-6

Tuyomotor SAS es una empresa dedicada a la venta de vehículos nuevos de la marca Toyota, venta de vehículos usados multimarca venta de repuestos, autopartes piezas y accesorios (lujos) para vehículos Toyota y una amplia variedad de artículos de boutique.

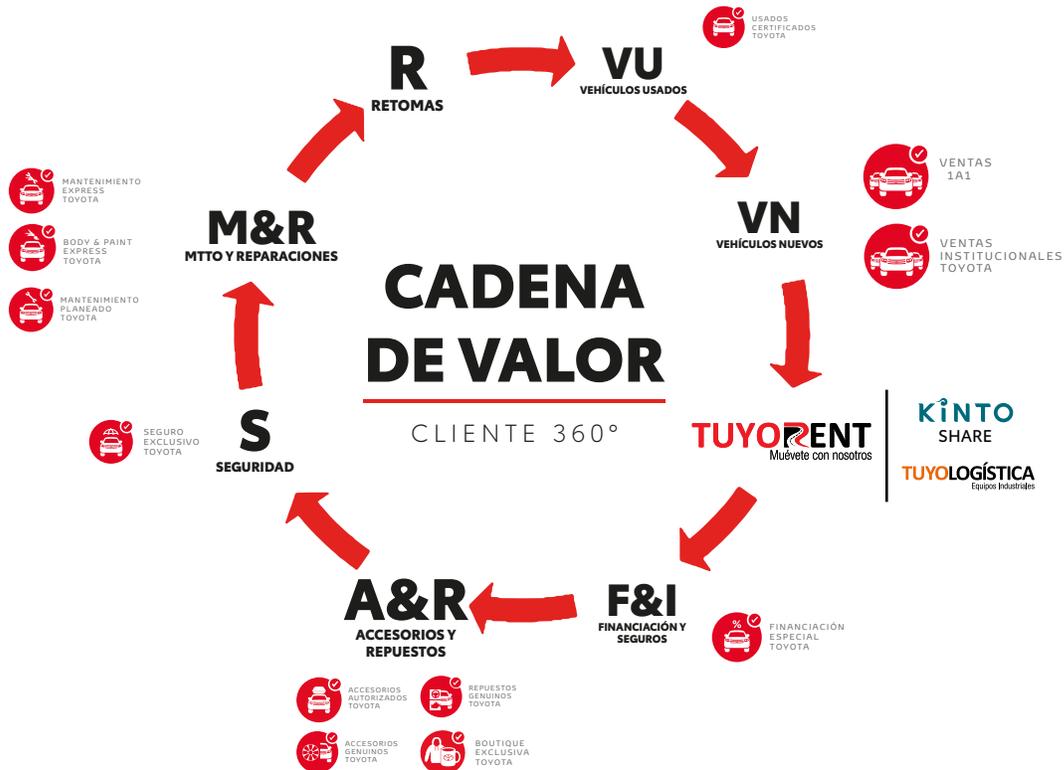
Atención a flotas empresariales, servicios personalizados para compañías que manejan múltiples vehículos.

Financiación y seguros; A través de alianzas con entidades financieras y aseguradoras.

Contamos con el servicio posventa que consta de Mantenimiento Express, reparaciones generales, servicio de latonería y pintura para vehículos Toyota. También contamos con una línea de soluciones logísticas, la cual consta en venta de montacargas de la marca Toyota y el servicio posventa de toda esta línea (Mantenimientos, reparaciones y venta de repuestos y partes)

Desde el año 2022 contamos con un portafolio de servicio más amplio en el cual se incluyó el alquiler de vehículos Toyota esta línea es reconocida como Tuyorent. En el año 2023, se amplió este portafolio con el distribuidor ATC (Automotores Toyota Colombia), incluyendo el programa de movilidad KINTO, con el cual se logra tener una mayor acogida por parte de los clientes y colaboradores.

**En Tuyomotor, desde nuestra operación comercial brindamos una experiencia integral a los clientes a través de: Planeación de negocios, análisis de mercado competencia y relacionamiento con clientes**



## ÁNÁLISIS DE MERCADO Y COMPETENCIA (2-6)

### RELACIONAMIENTO CON **LOS CLIENTES**

Tuyomotor lleva a cabo un análisis continuo de las dinámicas del mercado y las tendencias competitivas, lo que le permite anticipar movimientos y adaptarse de manera rápida y eficaz. Algunas de las estrategias clave que siguen incluyen:

**Análisis de competidores:** La empresa monitorea de cerca a otros concesionarios de Toyota en la región, así como a competidores de marcas del sector, permitiendo detectar las fortalezas y debilidades de la competencia y ajustar sus propias estrategias para sobresalir.

**Segmentación de mercado:** Con el fin de captar a diversos grupos de consumidores, desde clientes que buscan vehículos familiares hasta aquellos que buscan ventas corporativas el concesionario se ha adaptado a la dinámica del mercado lo que nos posiciona frente a la red en un referente de buenas prácticas.

**Evaluación de precios y promociones:** No es política del concesionario competir con precios y promociones que promuevan las ventas, nuestra estrategia se consolida en una atención personalizada acompañada de buenas prácticas y ubicación. Nuestro programa de regiones consolida nuestra estrategia expansionista que busca atender de manera personalizada al cliente de Antioquia.



## NUESTROS LOGROS EN LA OPERACIÓN COMERCIAL

Tuyomotor ha logrado posicionarse como uno de los concesionarios más importantes de la región, destacando por su volumen de ventas 1 a 1 y por mantener una excelente reputación en cuanto a servicio al cliente.

El concesionario ha sido reconocido por Automotores Toyota Colombia en varias ocasiones por su desempeño sobresaliente en ventas y servicio, lo que refleja su compromiso con los estándares de la marca.

Tuyomotor es pionero en la región por ofrecer mantenimiento, revisiones y repuestos a través del C.C El Tesoro, destacándose como referente nacional e internacional en el sector.

## MERCADOS ATENDIDOS

Nuestro concesionario Toyota está enfocado en atender dos segmentos estratégicos de mercado, cada uno con necesidades y expectativas muy específicas.

### NOS DIRIGIMOS A:

Empresas que operan con volúmenes de vehículos, brindándoles soluciones integrales de movilidad

Clientes individuales que tienen una fuerte afinidad con la marca.

### QUE INCLUYE:

Clientes corporativos y flotas empresariales

Desde jóvenes profesionales hasta familias consolidadas

## SE CARACTERIZÁN POR VALORAR:

- Fiabilidad y durabilidad de los vehículos Toyota.
- Programas de servicio posventa personalizados.
- Opciones de financiamiento y leasing corporativo.
- Gestión eficiente de flotas, incluyendo vehículos utilitarios, pickups y SUV.
- Lealtad a la marca y alto nivel de satisfacción.
- La calidad, el diseño y la eficiencia de los modelos Toyota.
- Interés en tecnología, innovación y sostenibilidad.
- Preferencia por vehículos confiables, seguros y con alto valor de reventa.
- Programas de servicio posventa personalizados.

## COMERCIALIZACIÓN DE VEHÍCULOS 2024

Durante el año 2024, Tuyomotor consolidó su posición como uno de los concesionarios líderes en el mercado automotor colombiano, gracias a una estrategia comercial centrada en la experiencia del cliente, la innovación en movilidad sostenible y la eficiencia operativa.

### CLIENTES NUEVOS

710

### CLIENTES RECURRENTE

290

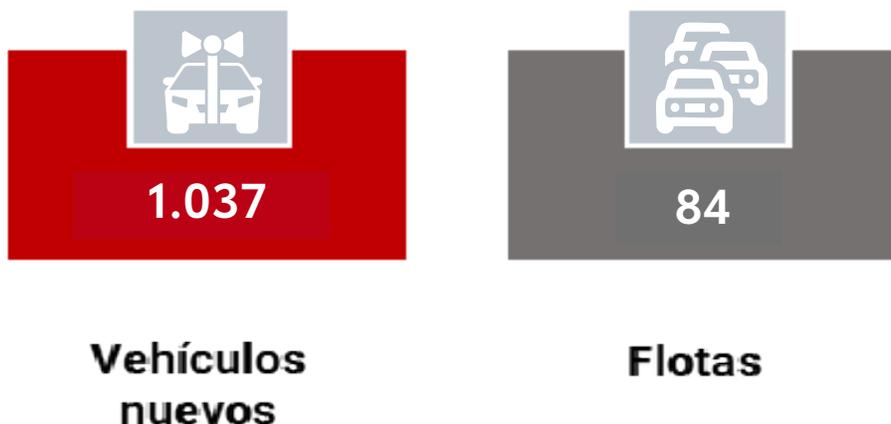
Este desempeño se vio impulsado por campañas comerciales alineadas con los valores de sostenibilidad de la marca Toyota, así como por la participación en ferias regionales, playas de venta y acciones de mercadeo.

- Se promovió la venta de vehículos con tecnologías limpias, híbridos contribuyendo a la reducción de emisiones.
- Se implementaron procesos digitales para minimizar el uso de papel en cotizaciones y contratos.
- Se fortalecieron alianzas con entidades financieras para facilitar el acceso a vehículos eficientes mediante planes de financiación con tasas más bajas para este tipo de vehículos.

## EVOLUCIÓN DE VENTAS DE **VEHÍCULOS NUEVOS**

En el 2024, las ventas alcanzaron un total de 1.121 unidades, lo que representa un crecimiento del 6% respecto al año 2023.

Este crecimiento sostenido refleja un desempeño positivo y una consolidación progresiva en el mercado.



## NEGOCIACIONES ALQUILER **KINTO** (2-6)



# ¡Sí, con **KINTO**!



## VEHÍCULOS HÍBRIDOS (3-3)

El comportamiento de los vehículos híbridos Toyota en Tuyomotor durante 2024 mostró una tendencia creciente y positiva, impulsada por factores económicos, ambientales y de movilidad como:

Exención de pico y placa para vehículos híbridos en la ciudad de Medellín.

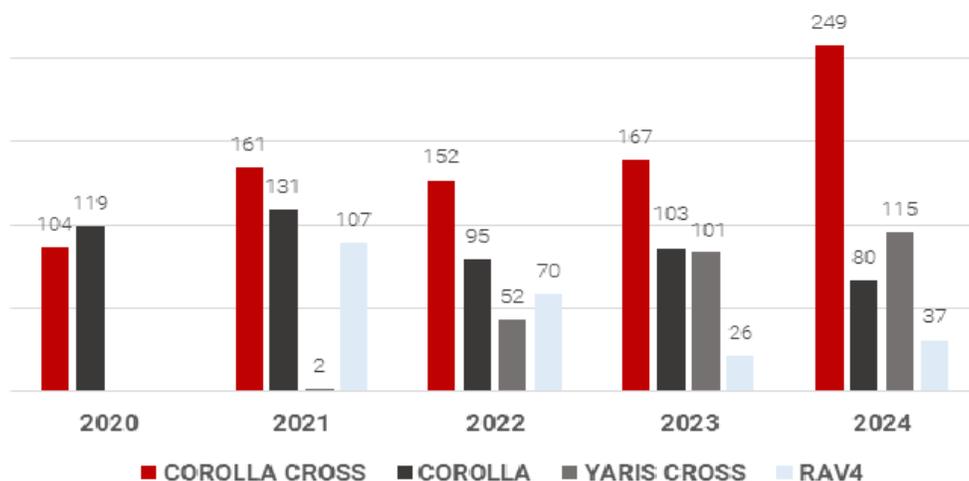
Aumento del precio del combustible, que hace más atractiva la eficiencia de los híbridos.

Mayor conciencia ambiental y preferencia por tecnologías limpias.

Expansión de la infraestructura de movilidad sostenible, como estaciones de carga y zonas verdes.

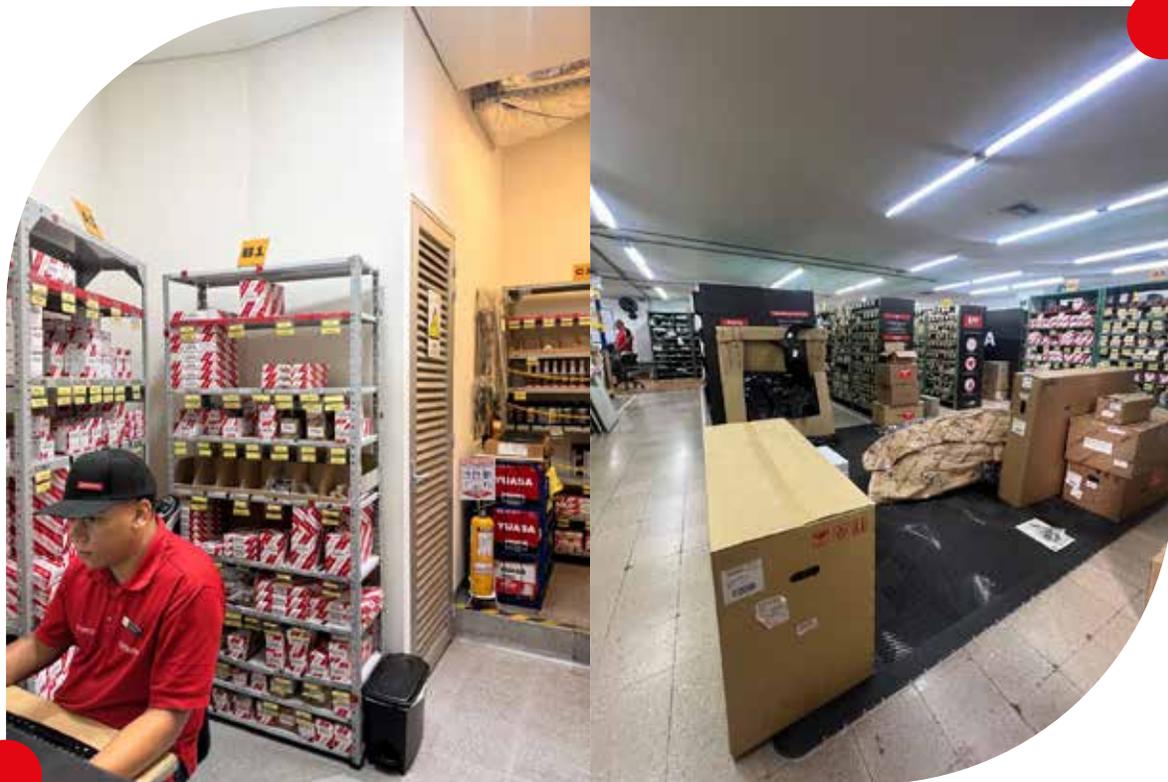
Tuyomotor ha sabido posicionarse como líder en este segmento gracias a su tecnología híbrida no enchufable (HEV), que no requiere conexión externa y se recarga con la energía generada durante la conducción, el total de vehículos matriculados fue de 1037, de los cuales el 21% fueron vehículos pertenecientes al segmento de electrificados.

*Evolución de los vehículos híbridos (HEV)*



CRECIMIENTO	80%	-8%	8%	21%
-------------	-----	-----	----	-----





## **REPUESTOS Y ACCESORIOS (3-3)**

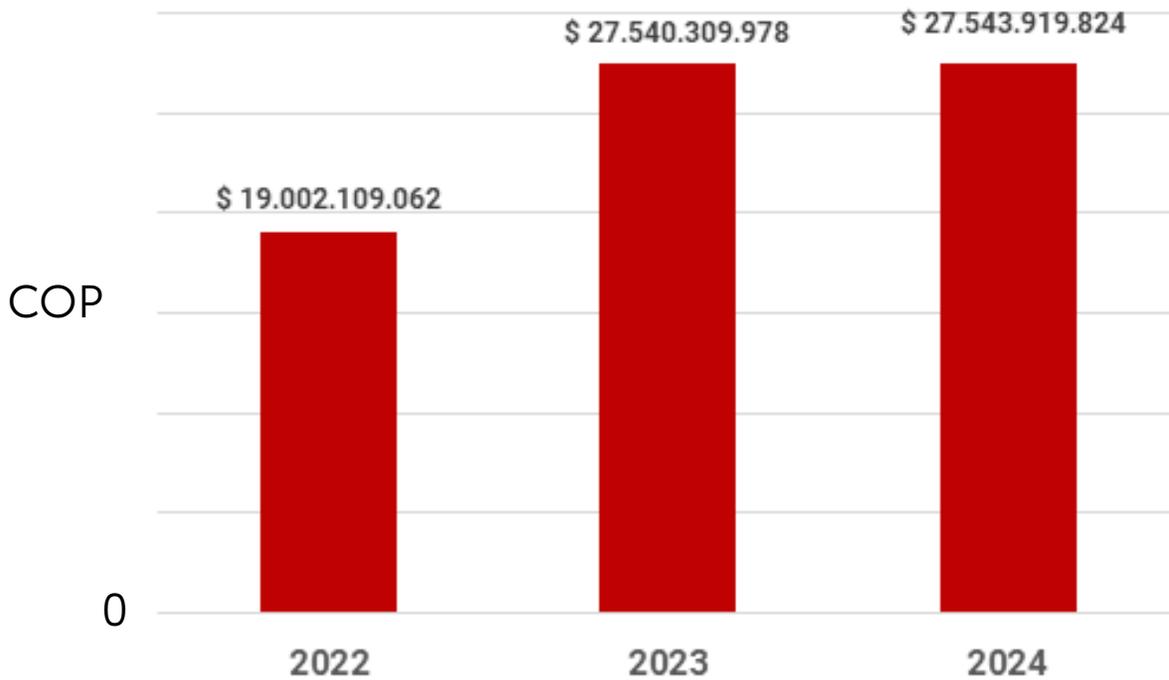
Diversificación del portafolio de repuestos, alineado con las necesidades del parque automotor Toyota en la región.

Fortalecimiento del servicio posventa, reconocido por su calidad y atención personalizada.

Inversión en infraestructura y tecnología, que ha optimizado los procesos logísticos y de atención al cliente.

6

VENTAS DE REPUESTOS Y ACCESORIOS



**PROGRAMA TU PASIÓN 4X4 DE TUYOMOTOR**

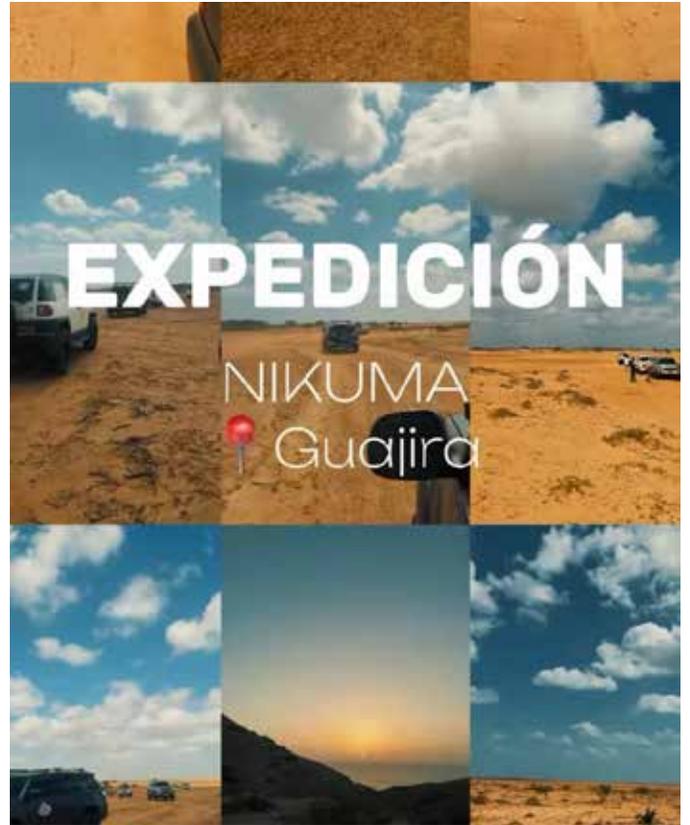
“Tu Pasión 4x4” es una experiencia integral diseñada para los aficionados a la aventura todoterreno que conducen una Toyota. Desde Tuyomotor le ofrecemos a nuestros clientes una comunidad activa, formación especializada y eventos emocionantes que te harán vivir tu amor por la tracción en las cuatro ruedas al máximo.

En Tuyomotor sabemos que tu pasión por conducir no se queda en el asfalto. Por eso, Pasión 4x4 te proporciona las herramientas,

conocimientos y el respaldo de una comunidad para que disfrutes al máximo y con seguridad de cada kilómetro fuera de carretera.

Con nuestro programa Pasión 4x4 buscamos fidelizar a nuestros clientes, a los cuales no solo les entregamos un vehículo, sino que les enseñamos a utilizarlo a fondo, y diseñamos excelentes planes para disfrutar de el en familia.





## GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura organizacional de TUYOMOTOR SAS está definida por un liderazgo claro y distribuido entre varias áreas funcionales clave. El liderazgo principal está compuesto por el presidente, quien supervisa todas las operaciones, y la subgerente, quien coordina las actividades diarias de las diferentes áreas de la empresa.

Con un enfoque en la eficiencia operativa y el desarrollo sostenible, desde ella se atienden los lineamientos principales del negocio y la estrategia, así como los objetivos relacionados con la sostenibilidad, y realizar la revisión de los efectos que la organización genera en la economía, la sociedad y el medio ambiente. La estructura de gobierno está diseñada para garantizar control, supervisión efectiva y generación de valor.



JUAN IGNACIO YEPES  
PRESIDENTE



MARÍA ELENA VILLEGAS  
SUBGERENTE



JUAN ESTEBAN ESCOBAR  
DIRECTOR COMERCIAL



MÓNICA LONDOÑO  
DIRECTORA DE POSVENTA



DANIEL CADAVID  
DIRECTOR DE MERCADEO



LINA PUERTA  
DIRECTORA DE GESTIÓN HUMANA



DAVID ECHEVERRI  
DIRECTOR DE REPUESTOS



LAURA VÉLEZ  
DIRECTORA DE SERVICIOS - TESORO

## ÁREA COMERCIAL

El área comercial se divide en varias sub-áreas que incluyen la venta de vehículos nuevos y usados, con un total de 7 asesores en sala de ventas, 2 en centros de negocios, 2 asesores de leads, 3 asesores de ventas externas, 1 líder F&I, 2 personas en carros usados, 2 asistentes comerciales y 1 asesor de ventas de accesorios. Esta estructura asegura un enfoque eficiente y personalizado para cada tipo de cliente.

### GESTIÓN INTEGRAL

El área de gestión integral está encabezada la coordinadora, quien supervisa un equipo compuesto por 1 persona en auditoría de Procesos y líder ambiental, 1 asistente y 1 auditora de posventa, asegurando que todos los procesos se alineen con los estándares internos y las mejores prácticas

### GESTIÓN HUMANA

La estructura de gestión humana está compuesta por 2 líderes, 2 analistas, 2 asistentes y 1 auxiliar, quienes se encargan del bienestar y desarrollo de los empleados, promoviendo un ambiente laboral inclusivo y de crecimiento continuo.

### MERCADEO

En el área de mercadeo, contamos con 2 coordinadoras, 2 analistas, 2 líderes, 1 asistente, auxiliares y practicantes, quienes trabajan de manera estratégica para posicionar nuestra marca en el mercado y garantizar una comunicación efectiva con nuestros clientes.

## VENTAS CORPORATIVAS

El equipo de ventas corporativas, liderado por 1 director y compuesto por 1 analista y 3 coordinadores, se dedica a la atención de grandes clientes, garantizando una oferta personalizada y adaptada a las necesidades de las empresas.

### SERVICIOS POSVENTA

El área de servicios postventa es la más grande del concesionario, con un equipo de: Este equipo 17 mecánicos EM, 10 mecánicos RG, 9 latoneros, 9 pintores, 11 asesores TSA, 6 lavadores, 9 alistadores, 5 coordinadores de área, 5 personas analistas de posventa, 2 auxiliares posventa, 1 anfitrión. quienes garantizan la calidad y la satisfacción del cliente a lo largo de toda la vida útil del vehículo.

### ALMACÉN Y REPUESTOS

El equipo de almacén y repuestos está compuesto por 1 director, 1 coordinador, 1 líder, 2 asesores, 5 asistentes y 1 mensajero, responsables de la gestión eficiente del inventario y repuestos necesarios para el buen funcionamiento de los vehículos y servicios.

## ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El área administrativa y financiera, bajo la supervisión del subgerente, incluye 3 coordinadores, 2 auxiliares, 4 líderes, 1 cajera y 5 asistentes, quienes se encargan de la correcta gestión financiera y administrativa de la empresa.



## COMITÉS

Contamos con una estructura de comités especializada que respalda la gestión responsable y transparente de nuestra actividad. Actúan como órganos clave para supervisar, evaluar y orientar las políticas, prácticas y resultados en materias críticas.

Mantener integrada la estrategia de la compañía con los temas relevantes de sostenibilidad.

Hacer seguimiento a la estrategia de sostenibilidad, cumplimiento de metas y focos para alcanzar los objetivos propuestos.

Realizamos encuentros periódicos donde se puntualizan actividades, proyectos en curso y se alinean con la planeación de cada área.

## COMITES DE LA ORGANIZACIÓN



## POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO (2-23)

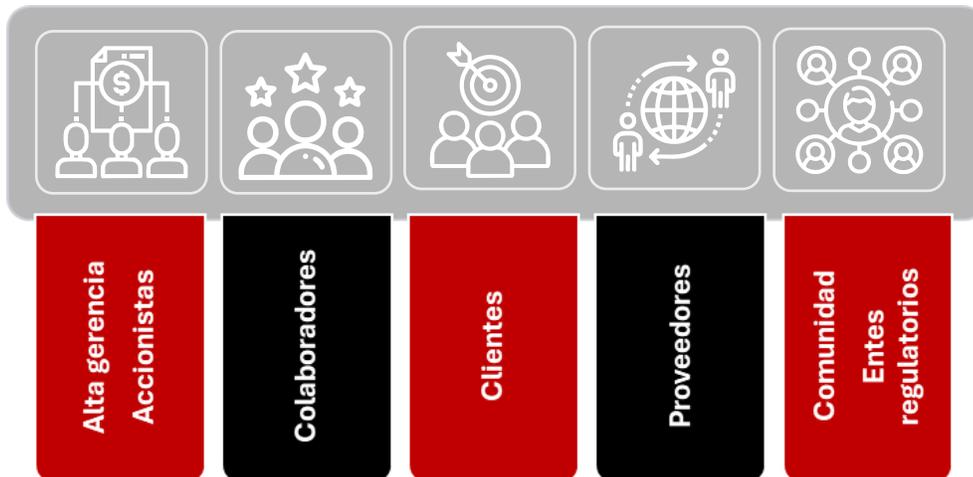
Política integral	Política de gestión de seguridad de la información	Política de devolución de dinero	Política de tratamiento de datos personales
Política de control interno	Manual de transparencia y ética	Política de transparencia e integridad.	Programa para el aseguramiento de la transparencia, integridad, ética y prevención del soborno transnacional.
Programa de ética, anticorrupción, transparencia y prevención del soborno transnacional (Lavado de activos, financiación del terrorismo y SAGRILAF).			
Línea de transparencia			



# 4.

## NUESTRO ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD (2-29)

La participación con nuestros grupos de interés tiene como propósito compartir experiencias, buenas prácticas y generar valor colectivo, asegurando que las decisiones tomadas consideren tanto las necesidades actuales como las de las futuras generaciones. Mantener una comunicación abierta es por lo que se mantiene un diálogo constante con los grupos de interés, permitiéndonos compartir experiencias, buenas prácticas y generar valor para asegurar que maximizamos el compromiso con el desarrollo sostenible.



## RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERES (2-29)

Grupo de interés	Necesidades y Expectativas	Relacionamiento	Procesos que apoyan
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilidad</li> <li>• Gestión eficiente de riesgos</li> <li>• Transparencia financiera</li> <li>• Buen gobierno corporativo y ética empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juntas Directivas</li> <li>• Presentación de resultados</li> <li>• Atención directa de la Gerencia General y del comité directivo (presencial, telefónica y vía correo electrónico)</li> <li>• Reuniones ordinarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar la gestión organizacional</li> </ul>
<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad</li> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Remuneración justa</li> <li>• Beneficios sociales</li> <li>• Participación en procesos de mejora continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducciones y capacitaciones</li> <li>• Intranet, correo electrónico</li> <li>• Retroalimentación de la evaluación de desempeño y desarrollo</li> <li>• Línea ética</li> <li>• Comité primario</li> <li>• Comité de convivencia</li> <li>• Encuesta de clima laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el talento humano</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen servicio de atención</li> <li>• Productos calidad</li> <li>• Comunicación eficiente</li> <li>• Innovación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Visitas comerciales</li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Llamadas personalizadas</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Líneas telefónicas de atención a clientes</li> <li>• Línea ética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el mercado</li> <li>• Gestionar las ventas</li> <li>• Gestionar la relación con el cliente</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones comerciales transparentes</li> <li>• Estándares de calidad</li> <li>• Estándares de sostenibilidad</li> <li>• Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web</li> <li>• Visitas comerciales</li> <li>• Auditorías de calidad</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Llamadas personalizadas</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Línea ética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar el abastecimiento</li> <li>• Compras e insumos</li> <li>• Abastecimiento externo nacional</li> <li>• Abastecimiento externo internacional</li> <li>• Compras corporativas</li> </ul>
<b>Entes regulatorios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento normativo</li> <li>• Reportes coherentes</li> <li>• Transparencia y cooperación</li> <li>• Contribución al desarrollo sostenible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías e informes de gestión</li> <li>• Informes de resultados</li> <li>• Comunicados oficiales.</li> <li>• Comunicación telefónica</li> <li>• Reunión presencial</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión fiscal</li> <li>• Gestionar conceptos y actos jurídicos</li> <li>• Todos los procesos de la organización</li> </ul>

## CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LAS NORMATIVAS



Durante el 2024 no presentamos casos de incumplimiento de la legislación en ningún ámbito. En la empresa contamos con un flujo medio de procesos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por requerimientos asociados a las relaciones de consumo con los clientes, relativos a garantías, cambios, aplicación de promociones, entre otros. Estos procesos no derivan en sanciones o multas, sino en una sentencia resolutoria de la situación del consumidor frente a la empresa, por ejemplo, reconocerle la garantía de repuestos y/o servicios.

En cuanto a nuestras obligaciones tributarias, no registramos situaciones anormales que configuraran un incumplimiento sujeto de imposición de sanción o multa, pues todas se cumplieron de manera correcta y oportuna.

# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD (3-2)

## NUESTRO PRÓPOSITO

### VISIÓN

Crear nuevas formas de satisfacer las necesidades de movilidad a través de una asesoría experta, tecnología y negocios alternativos.

### MISIÓN

Superar las expectativas de nuestros clientes a través de experiencias diferenciadoras en la adquisición y disfrute de vehículos u otros medios de movilidad.

### PROPUESTA

Al 2050 seremos el concesionario que más ha creado formas para satisfacer las necesidades de movilidad a través de una asesoría experta, tecnología avanzada y negocios alternativos y más.

Ha instrumentalizado las políticas de atc

### PROPÓSITO

Generar experiencias de movilidad que hagan la vida más fácil y apasionada



## NUESTROS PILARES

### RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

#### Responsabilidad

Nuestras ejecuciones se basan en conocimientos técnicos y cuidado del medio ambiente, así podemos responder por todo lo que hacemos.

### NEGOCIOS SOSTENIBLES

#### Orientación hacia el futuro

Desarrollos internos de Kaizen que aseguren el mejoramiento continuo de los procesos y la estandarización de los mismos. Cumplimiento de los presupuestos y cronogramas. Perfeccionamiento y disciplina

### FELICIDAD DE LOS EMPLEADOS

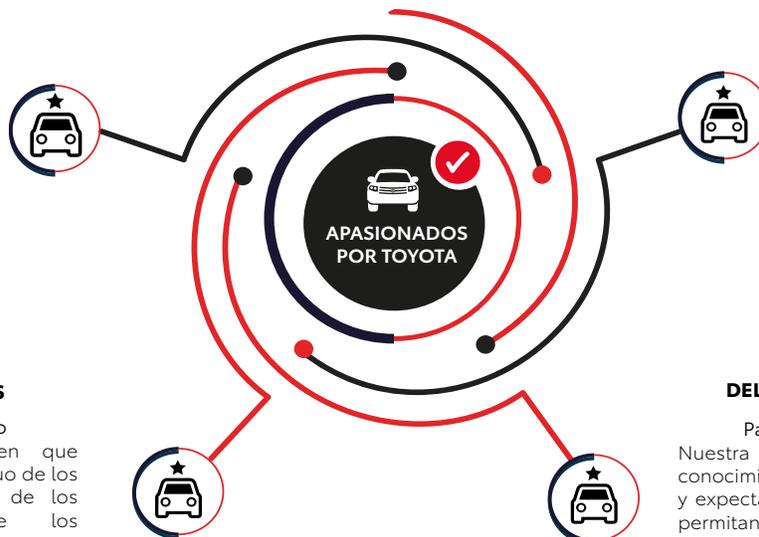
#### Equipos felices

Promovemos el crecimiento personal y profesional. Propiciamos un ambiente amable y seguro para nuestros coequiperos. Trabajo en equipo, felicidad y equilibrio.

### DELEITE DE LOS CLIENTES

#### Pasión por nuestros clientes

Nuestra razón de ser, asegurando el conocimiento de sus necesidades, gustos y expectativas, propiciando espacios que permitan sentir placer por poseer un Toyota. Respeto, transparencia y honestidad



# COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Actitud y aptitud de comprender las necesidades de los grupos de interés (clientes, compañeros) lo que traduce en apoyo decidido o acciones efectivas.

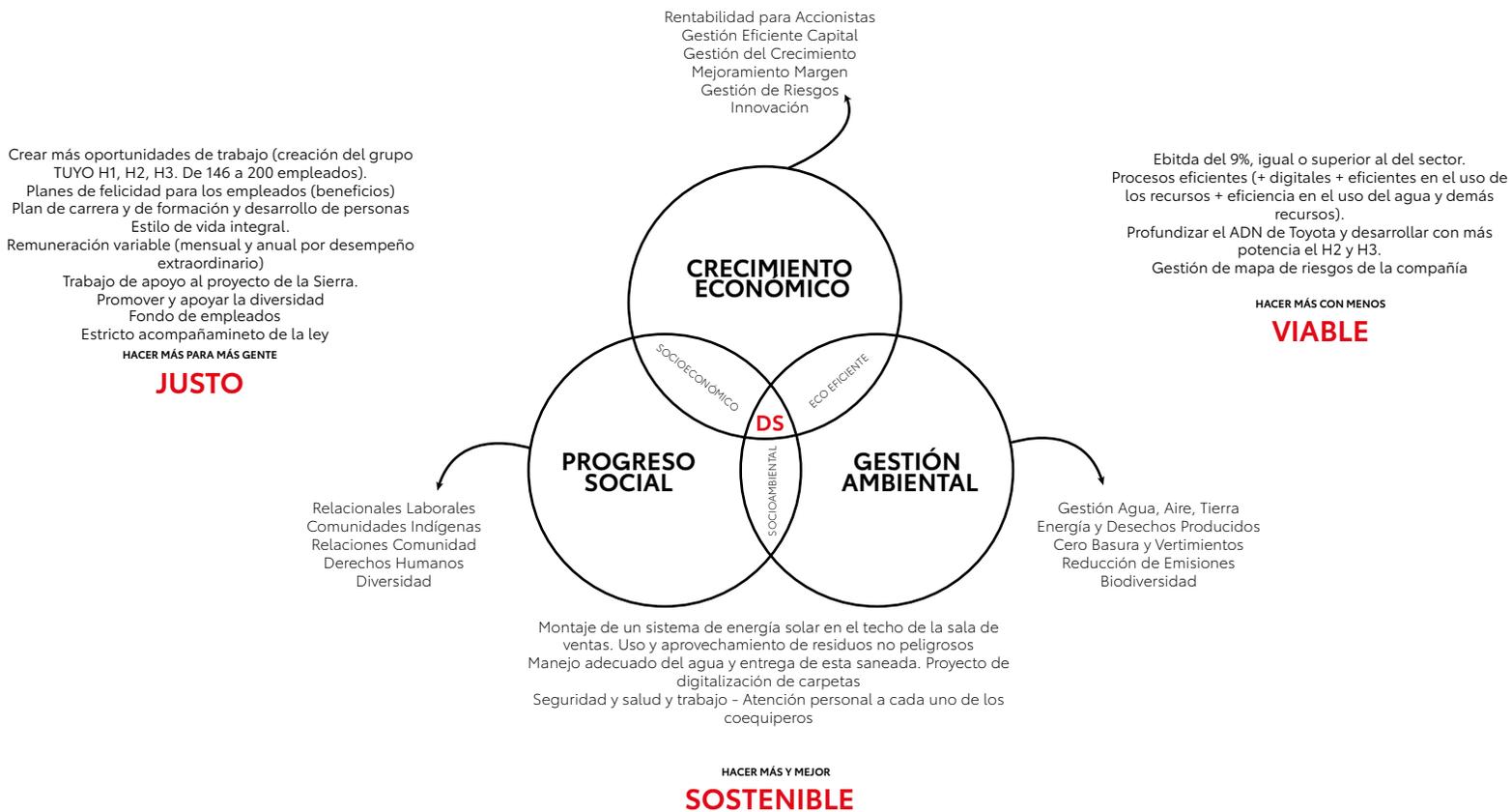
Compromiso ante las directrices, objetivos y metas que la organización ha establecido. Implica dedicación, esfuerzo y disciplina.



Capacidad para hacer ajustes sobre la marcha e incorporarlos cuando las condiciones internas o externas (entorno) cambian.

Actitud comprometida ante el cuidado de los detalles. Minuciosidad, precisión, orden y atención para lograr que cada detallar este impecable.

Capacidad de promover, fomentar y mantener relaciones de colaboración eficientes con compañeros y otros grupos de trabajo para integrar esfuerzos comunes y resultados tangibles



## OBJETIVOS DE DESARROLLO **SOSTENIBLE** (3-3)

Ecodesarrollo: desarrollar una empresa económicamente viable, socialmente justa y ambientalmente sostenible

### ¿COMO INTERACTUAMOS O CONTRIBUIMOS EN SU MATERIALIZACIÓN?



# NUESTROS COEQUIPEROS



## PILAR #1 EQUIPOS FELICES:

La felicidad de nuestros empleados. Promovemos el crecimiento personal. Propocionamos un ambiente amable y seguro para nuestros coequiperos.

### RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Responsabilidad  
Nuestras ejecuciones se basan en conocimientos técnicos y cuidado del medio ambiente, así podemos responder por todo lo que hacemos.

### NEGOCIOS SOSTENIBLES

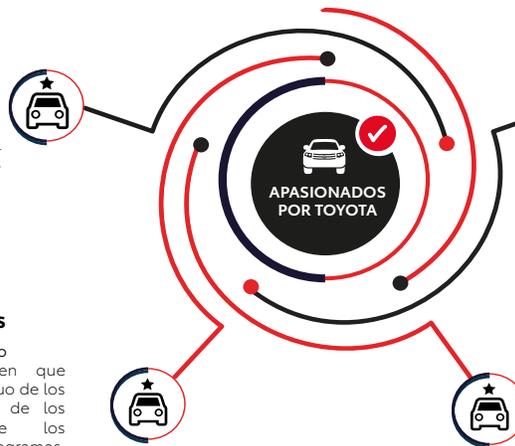
Orientación hacia el futuro  
Desarrollos internos de Kaizen que aseguren el mejoramiento continuo de los procesos y la estandarización de los mismos. Cumplimiento de los presupuestos y cronogramas. Perfeccionamiento y disciplina

### FELICIDAD DE LOS EMPLEADOS

Equipos felices  
Promovemos el crecimiento personal y profesional. Propiciamos un ambiente amable y seguro para nuestros coequiperos. Trabajo en equipo, felicidad y equilibrio.

### DELEITE DE LOS CLIENTES

Pasión por nuestros clientes  
Nuestra razón de ser, asegurando el conocimiento de sus necesidades, gustos y expectativas, propiciando espacios que permitan sentir placer por poseer un Toyota. Respeto, transparencia y honestidad



# MEDIO AMBIENTE



## ACTIVIDADES

- Adecuado manejo de residuos, incursión en la economía circular.
- Manejo adecuado del agua y entrega de esta saneada.
- digitalización y sistematización de carpetas.
- Proyectos para la transferencia generacional de saberes, la diversidad cultural, el cuidado y restauración del medio ambiente.
- Prácticas botánicas, compostaje, siembra de especies ornamentales.

# DESARROLLO A TRAVÉS DEL NEGOCIO



## PILAR #3

### ORIENTACIÓN HACÍA EL MEJORAMIENTO CONTINUO:

Desarrollos internos de Kaizen que aseguren el mejoramiento continuo de los procesos y la estandarización. Cumplimiento de los presupuestos. Perfeccionamiento y disciplina.

#### RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

**Responsabilidad**  
Nuestras ejecuciones se basan en conocimientos técnicos y cuidado del medio ambiente, así podemos responder por todo lo que hacemos.



#### FELICIDAD DE LOS EMPLEADOS

**Equipos felices**  
Promovemos el crecimiento personal y profesional. Propiciamos un ambiente amable y seguro para nuestros coequiperos. Trabajo en equipo, felicidad y equilibrio.



#### NEGOCIOS SOSTENIBLES

**Orientación hacia el futuro**  
Desarrollos internos de Kaizen que aseguren el mejoramiento continuo de los procesos y la estandarización de los mismos. Cumplimiento de los presupuestos y cronogramas. Perfeccionamiento y disciplina



#### DELEITE DE LOS CLIENTES

**Pasión por nuestros clientes**  
Nuestra razón de ser, asegurando el conocimiento de sus necesidades, gustos y expectativas, propiciando espacios que permitan sentir placer por poseer un Toyota. Respeto, transparencia y honestidad



# 5.

## NUESTRA GESTIÓN **ECONÓMICA**

### Éstandar 201 (2016) , 201 - 1 DESEMPEÑO ECONÓMICO

Este 2024, Tuyomotor tuvo un impacto más allá de la rentabilidad financiera de la empresa. Estamos comprometidos con el desarrollo económico sostenible de la región, generando valor no solo para nuestros accionistas, sino también para la comunidad, nuestros empleados, proveedores y otros grupos de interés.



### PRINCIPALES CIFRAS DE TUYOMOTOR 2024





## ANTICORRUPCIÓN **Éstandar 205 (2016)**

Tuyomotor cuenta con un Código de Ética y Transparencia Empresarial donde se enuncia los principios y reglas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento de los directivos, empleados y socios, de tal forma que puedan mantener unas excelentes relaciones, con un personal comprometido con el crecimiento y el desarrollo de la organización, mediante la promoción de los principios y la exaltación de los valores.

En caso de detectar cualquier incumplimiento de nuestra política anticorrupción, adoptamos un enfoque riguroso para la investigación y la toma de acciones correctivas.

Esto incluye sanciones disciplinarias internas que pueden implicar desde medidas correctivas hasta la terminación de la relación laboral en los casos más graves. En el periodo reportado, no hemos recibido ninguna denuncia significativa de prácticas corruptas ni hemos sido objeto de sanciones relacionadas con conductas ilegales o corruptas. Mantenemos un sistema de denuncia confidencial, accesible a todos nuestros empleados, que les permite reportar cualquier conducta sospechosa sin temor a represalias.

## **EVALUACIÓN Y AUDITORÍA (205-1)**

Realizamos auditorías periódicas para asegurar que nuestras relaciones comerciales sean limpias y legales. Además, contamos con un sistema de auditoría interna que evalúa de forma constante nuestras operaciones para detectar riesgos y asegurar el cumplimiento de la política anticorrupción. También trabajamos con auditorías externas para verificar que nuestras prácticas se ajusten a las mejores normas de cumplimiento y a los estándares internacionales de ética empresarial.

## **FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN(205-2)**

En todos nuestros procesos de contratación contamos con el proceso de debida diligencia en los que tenemos unos mecanismos deben ser llevados a cabo en el que permiten el adecuado conocimiento de los clientes y demás contrapartes, para prevenir y gestionar el Riesgo de C/ST.

De manera complementaria, implementamos programas periódicos de formación y sensibilización sobre prácticas éticas y anticorrupción para todos nuestros empleados, desde el nivel directivo hasta el personal operativo. Estas sesiones están diseñadas para educar sobre el comportamiento adecuado en situaciones que puedan presentar riesgos de corrupción y para reforzar el compromiso de todos con los principios de transparencia e integridad.

## **RELACIÓN CON PROVEEDORES Y SOCIOS COMERCIALES**

Exigimos a nuestros proveedores, distribuidores y socios comerciales que sigan los mismos principios de transparencia y ética que promovemos dentro de la empresa. Atendiendo al cumplimiento de los requerimientos legales anticorrupción/Soborno y de sus Principios Generales de Actuación, se debe diligenciar un certificado de Anticorrupción y soborno, asumiendo el compromiso de actuar en línea con los principios éticos más exigentes. En esta línea, es importante para Tuyomotor velar por el cumplimiento del Principio de Integridad, promoviendo en sus relaciones con terceros las medidas necesarias para lograr una gestión responsable, entre las cuales se incluye este certificado anticorrupción/soborno.

## LÍNEA ÉTICA

En nuestra organización fomentamos la cultura de la transparencia, por eso contamos con un canal exclusivo para reportar cualquier preocupación relacionada con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial. La línea ética ha sido creada para que los proveedores, clientes, empleados y grupo de interés que puedan reportar hechos reales o potenciales de corrupción, irregularidades, actos incorrectos o cualquier otro tipo de situaciones que afecten el adecuado clima ético de la compañía.

La línea ética es un canal donde la información recibida tendrá un tratamiento

**Correo electrónico línea ética:**  
**[lineaetica@tuyomotor.com.co](mailto:lineaetica@tuyomotor.com.co)**

**Formulario web:** **[www.tuyomotor.com](http://www.tuyomotor.com)**

---

## 6. NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Al tener una relación directa y significativa con el consumo de recursos naturales y el impacto del ciclo de vida de los productos, sabemos que el sector automotriz enfrenta el reto de adoptar modelos de producción más sostenibles, optimizar el uso de materiales, fomentar la economía circular y desarrollar tecnologías más limpias que reduzcan la huella de carbono.

Estamos comprometidos y trabajamos en la implementación y ejecución de un sistema de gestión ambiental efectivo, basado en la mejora continua, la prevención y el control de la contaminación, la protección del medioambiente y la eficiencia en todos los procesos productivos. Nuestro compromiso con la sostenibilidad se extiende refleja en todas las áreas de nuestra empresa, desde la gestión de residuos, hasta la eficiencia energética y el manejo de recursos naturales.

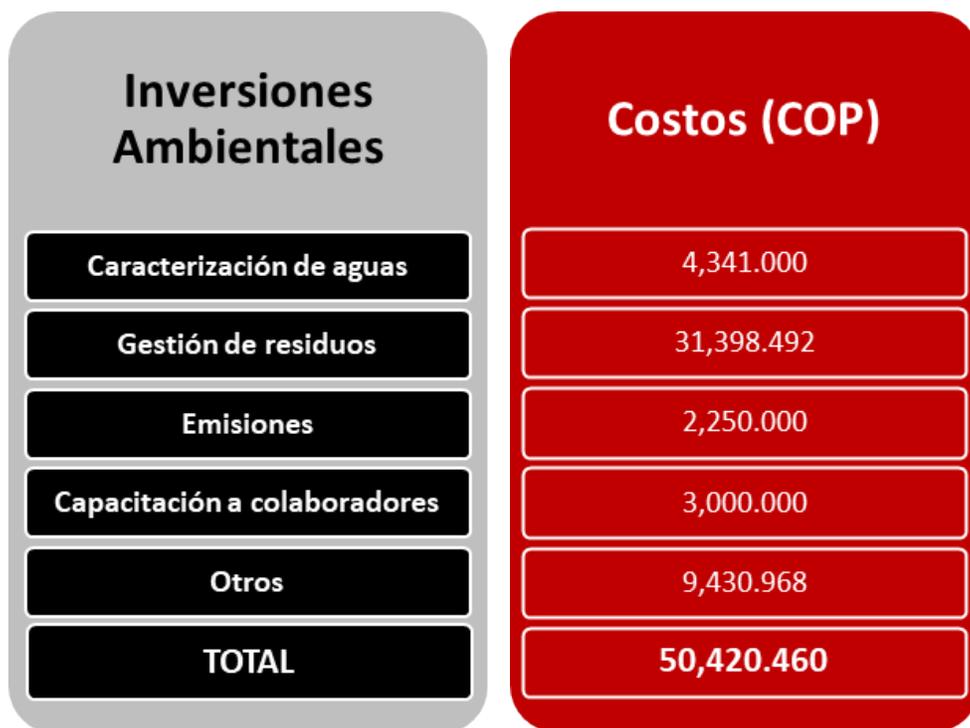
Buscamos minimizar nuestro impacto ambiental y contribuir a la conservación del entorno a través de diversas iniciativas de eficiencia, economía circular y responsabilidad social. Al tener una relación directa y significativa con el consumo de recursos naturales y el impacto del ciclo de vida de los productos, sabemos que el sector automotriz enfrenta el reto de adoptar modelos de producción más sostenibles, optimizar el uso de materiales, fomentar la economía circular y desarrollar tecnologías más limpias que reduzcan la huella de carbono.

Con el compromiso de nuestros colaboradores promovemos acciones para contribuir a la mitigación del cambio climático desde los desplazamientos que realizan nuestros empleados al lugar de trabajo.

Promovemos el uso de la patineta eléctrica; modalidades de trabajo flexible y teletrabajo.

## GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS (3-3)

Hemos identificado que el manejo adecuado de recursos tiene impactos significativos en la organización, el medio ambiente y en la salud humana. Durante el año, se realizó una inversión total de 50.420.460 COP en iniciativas ambientales que reflejan el compromiso organizacional con la sostenibilidad y la mejora continua, con el propósito de contribuir activamente a la protección del entorno y el bienestar colectivo.



## GESTIÓN ENERGÉTICA **Estándar 302 (2016),**

Buscando estrategias para minimizar el uso de bolsas plásticas, surge la idea de fabricar bolsas de tela haciendo uso de residuos del proceso de devolución de dotación por concepto de protección de marca.

## Consumo Total (Kwh)



Durante el período evaluado, se evidenció un incremento en el consumo de energía en comparación con años anteriores. En coherencia con los principios del estándar GRI, este aumento en el uso de recursos responde a una mayor demanda de servicios e insumos necesarios para sostener la capacidad productiva alcanzada. No obstante, hemos implementado varias medidas de eficiencia energética en nuestras instalaciones, así como las estrategias de sensibilización en las buenas prácticas para el uso racional de la energía.



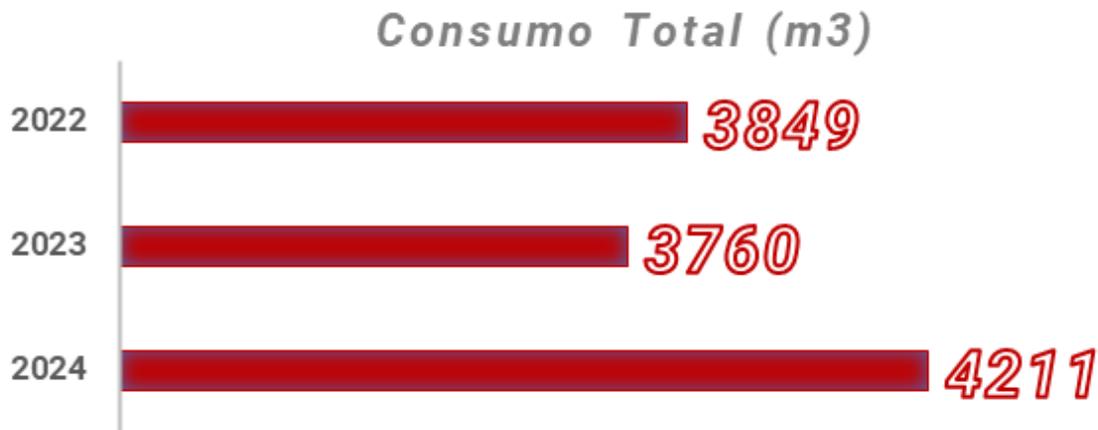
Estas acciones incluyen:

- La instalación de iluminación LED de bajo consumo energético en todas nuestras instalaciones.
- La optimización de los sistemas de climatización y calefacción para reducir el consumo energético.
- El monitoreo constante de energía para identificar áreas de mejora y hacer ajustes en los procesos operativos.

## GESTIÓN DEL AGUA **Estándar 303 (2018), 303-5**

Conscientes de la importancia del agua en nuestras operaciones, hemos fomentado una cultura de uso responsable y eficiente, impulsando iniciativas que buscan su aprovechamiento óptimo, para así, asegurar su disponibilidad en el largo plazo.

Nuestros resultados asociados al consumo del agua dentro de la compañía fueron los siguientes.



Durante el período evaluado, se evidenció un incremento en el consumo de agua en comparación con años anteriores. Este comportamiento está directamente relacionado con el aumento en los niveles de producción y el crecimiento de la planta de personal, factores que reflejan la expansión operativa de la organización.

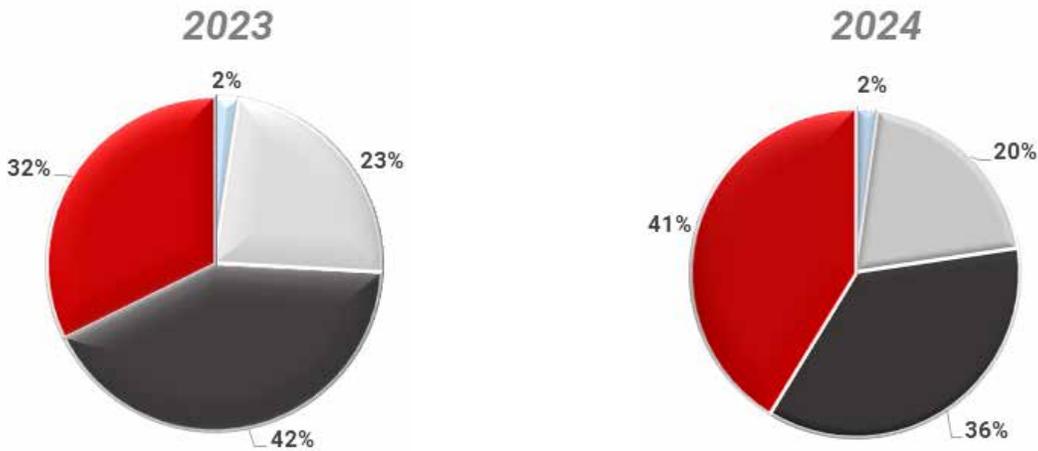
No obstante, seguimos comprometidos con la eficiencia en el uso de los recursos naturales y hemos fortalecido varias estrategias de optimización, ahorro y uso racional en nuestras instalaciones para hacer un seguimiento de la eficacia de los procesos y mitigar el impacto ambiental.

- Analizamos el impacto de la Gestión de Aguas Residuales.
- Realizamos la caracterización de aguas residuales e industriales generadas en nuestros procesos, con el objetivo de asegurar que nuestras prácticas cumplan con los parámetros normativos permisibles.
- Logramos cambiar el 100% de grifos a sistemas ahorradores, contando con un programa de inspección hídrico y clasificamos los vehículos antes de ser llevados al proceso de lavado



## GESTIÓN DE RESIDUOS 306-3 (2020)

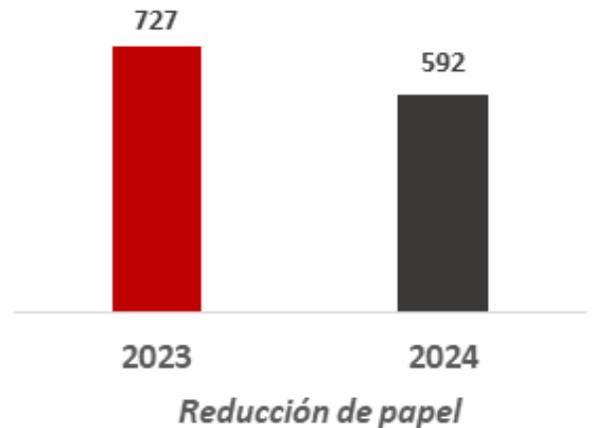
Uno de nuestros principios enfoques es la gestión de residuos. A través de prácticas de economía circular, hemos implementado varias iniciativas que incluyen la reducción, reutilización y reciclaje de materiales en nuestros procesos. Especialmente promovemos el reciclaje y la reutilización de materiales mediante un sistema de reciclaje como cartón, papel, plásticos y metales.



■ ESPECIALES ■ APROVECHABLES ■ ORDINARIOS ■ PELIGROSAS

Con la creación y divulgación de nuestra Política Del Uso Racional Del Papel generamos estrategias de reducción disminuimos el uso de papel en 18,57 %, estos avances siendo resultado de los esfuerzos de la organización por implementar prácticas más sostenibles y responsables con el uso de recursos.

Nuestro avance en la transición hacia el papel ecológico demuestra un aspecto positivo con el compromiso ambiental. Su uso mayoritario con un 89% implica una economía circular al fomentar el reciclaje y la reutilización



## ECONOMÍA CIRCULAR 301-2



Buscando estrategias para minimizar el uso de bolsas plásticas, surge la idea de fabricar bolsas de tela haciendo uso de residuos del proceso de devolución de dotación por concepto de protección de marca.

Con esta acción eliminamos la compra de 2.100 Und de bolsas plásticas para uso interno, en un periodo de 6 meses que lleva en marcha el proyecto.

## RESIDUOS NO DESTINADOS A ELIMINACIÓN (306-4)

En nuestras actividades de mantenimiento, empleamos técnicas de reciclaje de solventes a través de un purificador que permite limpiar y reutilizar los solventes de en los procesos de pintura interno. Con la recuperación del thinner se tiene como finalidad limpiar el thinner contaminado, reduciendo la generación de residuos peligrosos y minimizando la compra de thinner nuevo.

Logramos la recirculación de 0.484 ton de thinner usado, esto equivale a un 71% del insumo reciclado y recirculado.



## ESTRATEGIAS Y AVANCES DE APROVECHAMIENTO (3-3)

Con la adquisición de una compostera, transformamos los residuos orgánicos dentro de la empresa en compost. Esta iniciativa no solo reduce significativamente la cantidad de residuos enviados a disposición final, sino que también promueve la economía circular al aprovechar los desechos para enriquecer áreas verdes internas.

Seguimos incentivando al proceso de sensibilización ambiental de los colaboradores mediante iniciativas que promueven su participación en prácticas sostenibles. Estas iniciativas han tenido una gran acogida por parte de los colaboradores y se ha incrementado la cantidad de residuos reciclados y separados.

Estamos enfocados en impactar de forma positiva el medio ambiente buscando reducir, reciclar, reutilizar y recuperar residuos generados.

Al facilitar espacios de aprendizaje y fomentar hábitos responsables, se avanza en la cultura organizacional y la construcción de una conciencia colectiva sobre la importancia de la



## VOLUNTARIADO DE SIEMBRA

En el marco de su compromiso con la sostenibilidad, Tuyomotor ha impulsado una iniciativa de voluntariado de siembra con prácticas botánicas como estrategia para mitigar el impacto ambiental derivado de sus operaciones. Esta acción no solo busca compensar la huella ecológica de la empresa, sino también fortalecer el vínculo con la comunidad y promover una cultura de responsabilidad ambiental.

El programa ha contado con el apoyo de aliados estratégicos, recibiendo soporte de la Secretaria De Medio Ambiente De Medellín y PROSUR, que brindan lineamientos técnicos y acompañamiento en campo.



*Este tipo de iniciativas posicionan a Tuyomotor como una empresa que no solo reconoce su impacto, sino que actúa de forma proactiva para regenerar el entorno natural y construir un legado verde para las futuras generaciones*



## NUESTRAS METAS PARA EL 2025

Los retos del futuro requieren reconocer e implementar prácticas que integren valor económico, social y ambiental. Este enfoque impulsa la transformación de la marca hacia la innovación y el desarrollo alineada con las necesidades de la sociedad. En un entorno cada vez más híbrido, donde lo físico y lo digital coexisten, se vuelve indispensable una evolución tanto en los perfiles de talento como en los procesos operativos. En este marco, nos proponemos avanzar hacia una operación más eficiente, responsable y resiliente que responde al cumplimiento normativo y a nuestra responsabilidad con el entorno y las generaciones futuras.

- Reducir la generación de residuos en nuestras operaciones.
- Aumentar la utilización de energía renovable en nuestras instalaciones.
- Ampliar la formación ambiental para nuestros colaboradores y clientes.
- Implementar sistemas más avanzados de eficiencia de recursos.
- Implementar prácticas de economía circular.
- Ser reconocidos como un concesionario sostenible, sirviendo de ejemplo y referente para otros concesionarios.





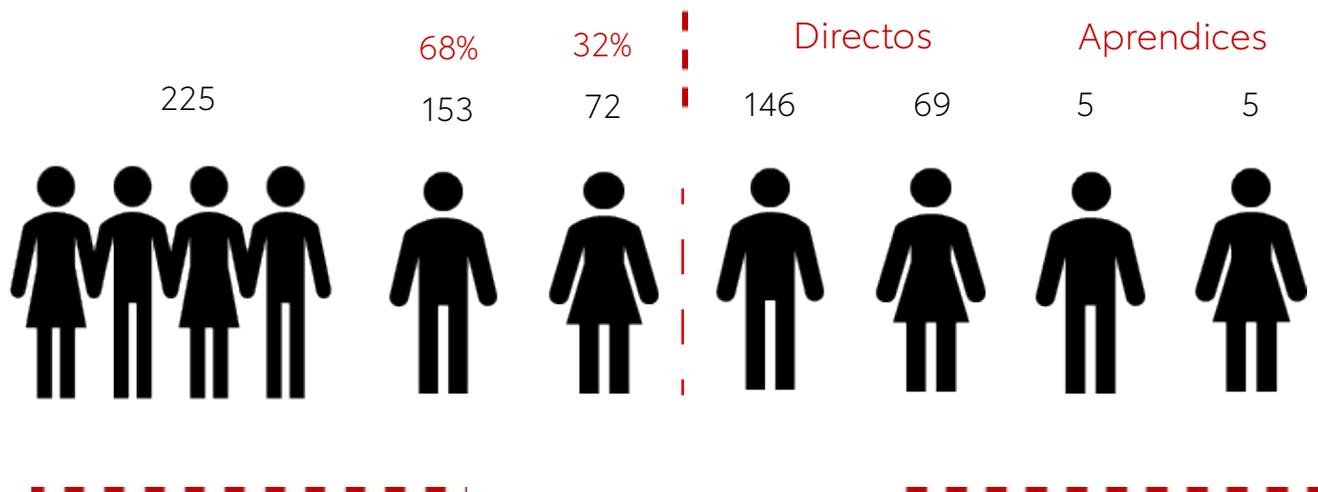
## 7.

### NUESTRA **GESTIÓN SOCIAL**

#### **COLABORADORES ÉSTANDAR 404 (2016) , 401-3,2-8**

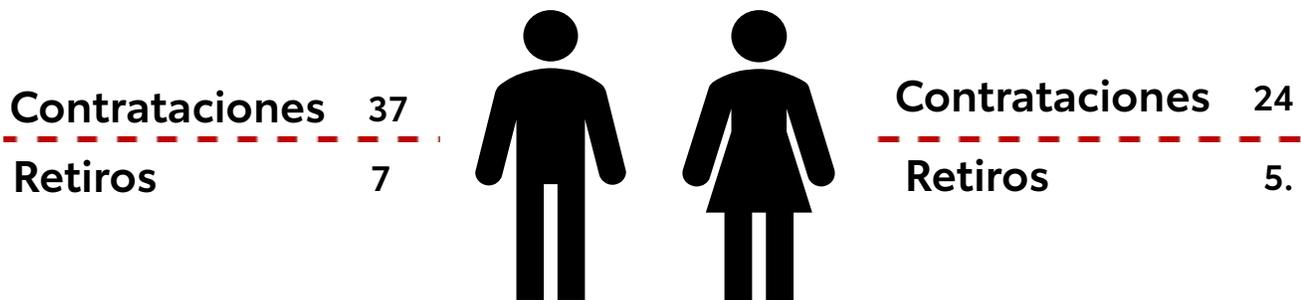
En Tuyomotor, entendemos que nuestro éxito no solo depende de la calidad de nuestros productos y servicios, sino también de nuestra capacidad para generar un impacto positivo en la comunidad y en nuestros colaboradores. Con una plantilla de más de 200 colaboradores, somos un empleador clave en la región, generando empleo directo y ofreciendo condiciones laborales que promuevan el desarrollo personal y profesional. Desde el proceso de reclutamiento y selección buscamos que las cualidades y habilidades de nuestros colaboradores sean resaltadas, así como en el giro ordinario del negocio a través de espacios de formación, crecimiento y bienestar.

Distribución de colaboradores por género y vinculación



**CONTRATACIÓN Y ROTACIÓN DE COLABORADORES (401-1)**

El índice de rotación de personal en Tuyomotor para el año 2024 fue del 5,5%, evidenciando una gestión eficiente del talento humano y un entorno laboral favorable.



## BENEFICIOS (401-2)



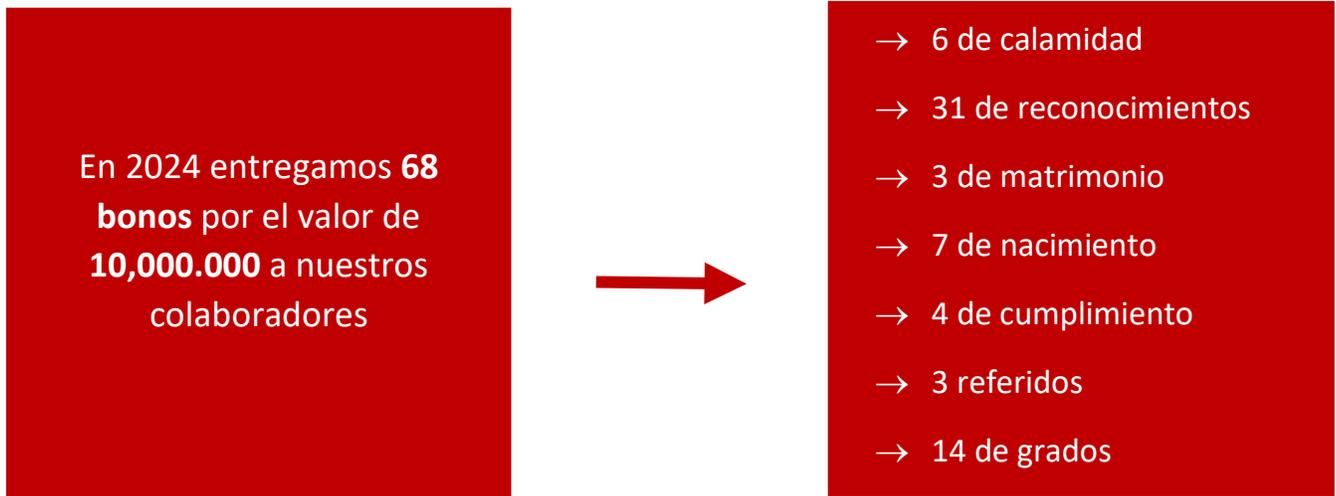
Durante el año 2024, Tuyomotor reafirmó su compromiso con el crecimiento profesional de sus colaboradores, promoviendo una cultura de reconocimiento y desarrollo interno. Como resultado de esta estrategia, se registraron 20 ascensos internos lo que representa un 10.69% del total de la planta de personal .

Estas promociones fueron el resultado de procesos de evaluación por competencias, desempeño y formación continua. Este enfoque no solo fortalece la retención de talento, sino que también contribuye a la equidad y sostenibilidad organizacional, al brindar oportunidades reales de crecimiento dentro del concesionario.

La empresa ofrece una variedad de beneficios para sus colaboradores y continúa fortaleciendo sus esfuerzos para que cada vez más empleados accedan a esquemas competitivos en relación con las tendencias del mercado. A través de estas iniciativas, buscamos elevar la calidad de vida, fomentar su motivación y asegurar la retención del talento.

### **ALGUNOS BENEFICIOS :**

- Seguro de vida
- Cobertura por incapacidad e invalidez.
- Permiso parental



Adicionalmente y comprometidos con el cumplimiento de las normas laborales en Colombia, todos los colaboradores gozan de diferentes beneficios legales como las Licencias de Maternidad y Paternidad.

## FONDO DE EMPLEADOS BIENESTAR Y SOLIDARIDAD

Tuyomotor cuenta con un fondo de empleados TUYOFONDO. Este fondo, está administrado de forma democrática por los mismos empleados, se rige por la normatividad nacional vigente, como el Decreto Ley 1481 de 1989 y la Ley 1391 de 2010.

Durante el año 2024, el Fondo de Empleados Tuyofondo continuó fortaleciendo su papel como herramienta clave para el bienestar integral de nuestros colaboradores. A través de este fondo, los empleados accedieron a múltiples beneficios diseñados para mejorar su calidad de vida y fomentar la solidaridad entre compañeros.



## PRINCIPALES BENEFICIOS OFRECIDOS

Adicionalmente y comprometidos con el cumplimiento de las normas laborales en Colombia, todos los colaboradores gozan de diferentes beneficios legales como las Licencias de Maternidad y Paternidad.

Ahorro voluntario y programado, con tasas de interés competitivas.

Créditos sociales para vivienda, educación, calamidad y libre inversión, con condiciones preferenciales.

Auxilios solidarios por nacimiento, fallecimiento, calamidades y eventos especiales

Convenios con aliados comerciales y educativos, que brindan descuentos exclusivos.

Actividades recreativas y culturales que fortalecen el sentido de pertenencia y bienestar emocional.

Seguros colectivos de vida y exequias con tarifas subsidiadas.

## BIENESTAR LABORAL

Bonos de cumpleaños

**Inversión: \$ 8.760.000**  
**Porcentaje de participación sobre el presupuesto total: 8,35%**



Celebraciones y fechas especiales

**Inversión: \$ 21.628.920**  
**Porcentaje de participación sobre el presupuesto total: 20,62%**



Noche de los mejores y fiesta de navidad

**Inversión: \$ 35.000.000**  
**Porcentaje de participación sobre el presupuesto total: 33,37%**



Bonos fechas especiales  
**Inversión: \$ 10.000.000**  
**Porcentaje de participación sobre el presupuesto total: 9,53%**



Recreación y deportes  
**Inversión: \$ 29.488.000**  
**Porcentaje de participación sobre el presupuesto total: 28,12%**



**TOTAL ACTIVIDADES: \$ 104.876.920**

## TIQUETERAS EMOCIONALES

**419 tiqueteras redimidas equivalentes a 209 días**  
**Porcentaje de participación anual: 57,26%**



**Promedio de salario compañía.**  
**\$3.300.000**

## VALOR TOTAL DE LA TIQUETERA REDIMIDAS 2024

**\$22.990.000**

### SUEÑOS

Viajes

**Cantidad: 26**  
**Porcentaje de participación sobre el presupuesto total: 24,76%**



Vivienda

**Cantidad: 12**  
**Porcentaje de participación sobre el presupuesto total: 11,43%**



Educación

**Cantidad: 30**  
**Porcentaje de participación sobre el presupuesto total: 28,57%**



Vehículo

**Cantidad: 10**  
**Porcentaje de participación sobre el presupuesto total: 9,52%**



Personales

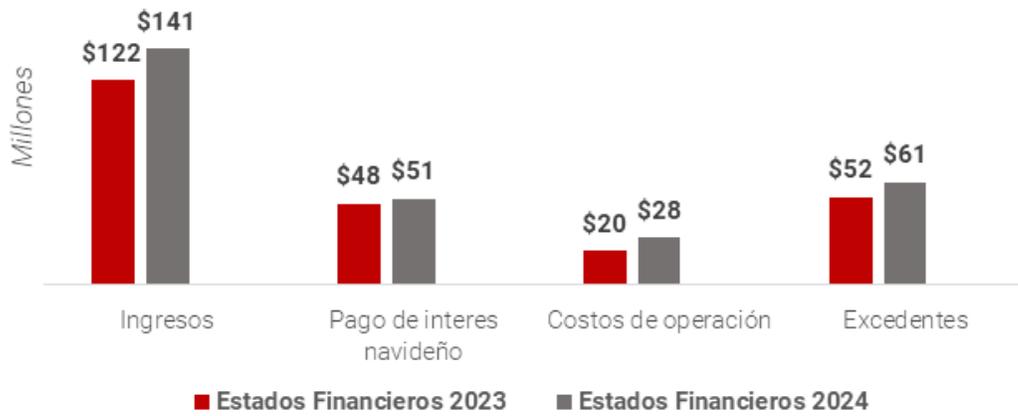
**Cantidad: 27**  
**Porcentaje de participación sobre el presupuesto total: 25,71%**



**208 personas vs 105 cumplidos**  
**50% cumplidos**

Una de las principales fuentes de ingresos del fondo, proviene de la asignación de recursos generados a partir de la valorización de chatarra que Tuyomotor aporta para el fondo, para este año obtuvimos un crecimiento del 71,35% en ahorros y un 15,64% en el fondo, lo cual contribuye significativamente al fortalecimiento y crecimiento económico del fondo de empleados.

## Fondo de Empleados



### NOCHE DE BOLOS



### TORNEO DE FÚTBOL POBLADO, HOLASA, TESORO: 10 EQUIPOS

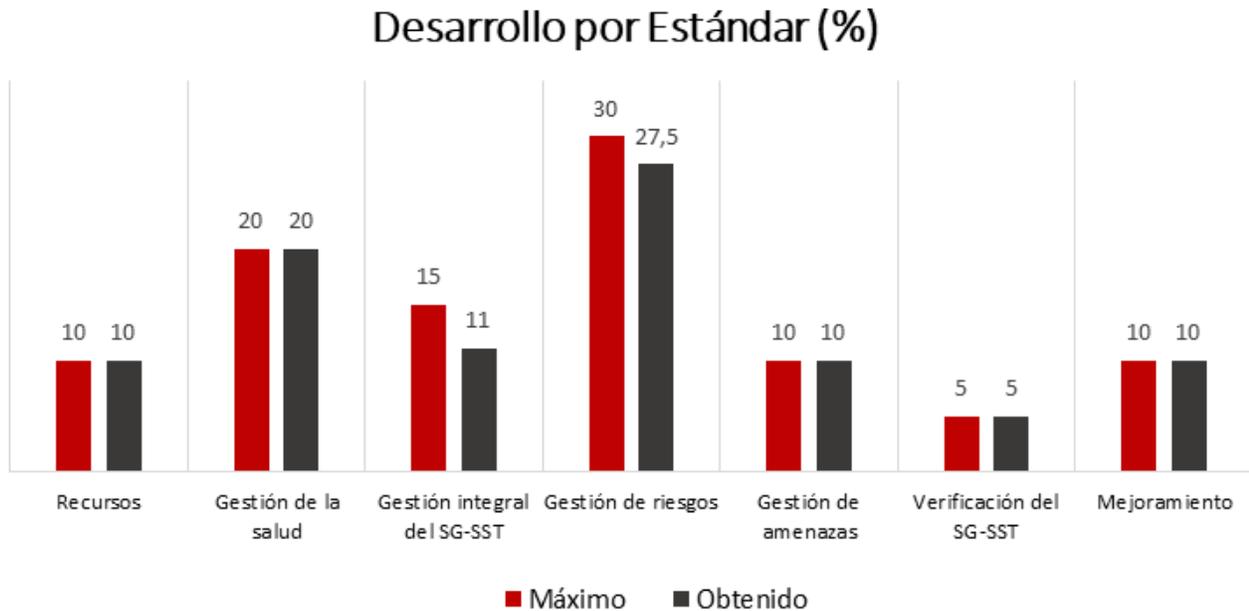


### FERIA DE EMPRENDIMIENTO ASOCIADOS Y STAND CONVENIO MARCAS ALIADAS:



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (403-1)

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo debidamente constituido, con objetivos, metas e indicadores claros y en gestión permanente.



Para 2024 se logró aumentar el porcentaje de cumplimiento del sistema de gestión al 93.5%, respecto al 2023 el porcentaje de cumplimiento aumentó en un 6.5%. Para el 2025 buscamos cumplir al 100% con los requisitos establecidos a través del desarrollo progresivo de aspectos clave.

Ítem del Estándar por cumplir	%
Conformación Comité de Convivencia	0.5
Archivo o retención documental del SG SST	2
Rendición sobre el desempeño	1
Evaluación y selección de proveedores y contratistas	2
Evaluación del impacto de cambios internos y externos en el SG SST	1

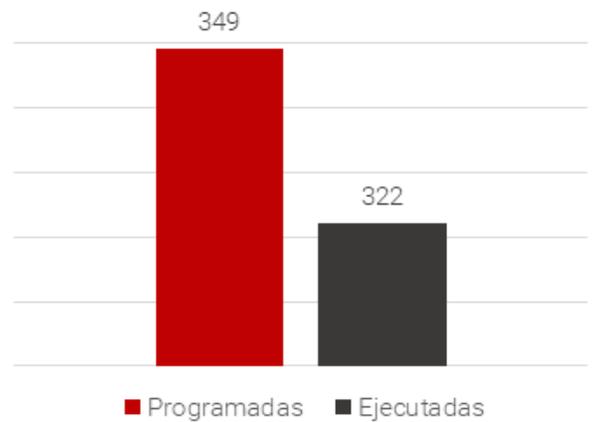
## PLAN DE TRABAJO ANUAL Y PLAN DE FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el año 2024 se programaron 349 actividades, de las cuales se ejecutaron 322 para un porcentaje de cumplimiento del 92.26%. Lo que cumple con nuestra meta establecida para el año 2024 de cumplimiento del 90%.

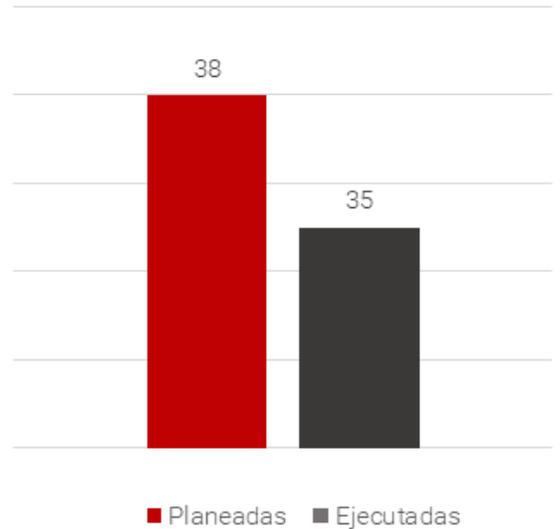
Anualmente se elabora y ejecuta un Plan de formación en promoción y prevención de riesgos, que incluye lo referente a los peligros y/o riesgos prioritarios y las medidas de prevención y control, extensivo a todos los niveles de la organización. Estas capacitaciones tienen como finalidad brindarles a nuestros colaboradores los conocimientos necesarios para prevenir lesiones e incidentes mediante la toma de conciencia e incentivarlos a trabajar de manera segura.

Para el 2024 se programaron 38 formaciones de las cuales se ejecutaron 35, resultando un porcentaje de cumplimiento del 92%.

*Plan de trabajo anual*



*Plan de formación en SST*



Cumplimos al 100% con la inducción en SST a todo personal nuevo en políticas, objetivos del SST, riesgos generales y específicos del cargo, grupos de apoyo al SG (COPASST, COCOLA y Brigada de Emergencias).

### Cumplimiento de Inducción en SST



■ Ingresos nuevos

## TEMAS DE FORMACIÓN EN SST

Manejo y cuidado de EPP.

Protección auditiva.

Uso de la patineta eléctrica.

Reporte de condiciones inseguras

Plan de emergencia

Política integral

Riesgos químicos

## PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO (403-6)

Promovemos la salud con actividades de promoción y prevención relacionadas con estilos de vida saludables mediante:

- Semana de la salud donde realizamos campañas de concientización y prevención sobre el riesgo psicosocial, riesgo auditivo, riesgo osteomuscular.
- Actividades que fomentan la actividad física.
- Donación de sangre.

**GIMNASIO: 8 HORAS SEMANALES EN POBLADO,  
HOLASA Y TESORO: 8 HORAS SEMANALES**



### CELEBRACIONES ESPECIALES:

Día de la Mujer, la Madre (31mamá ), El Padre (55 padres), Amor y Amistad, Halloween con la participación de 63 niños

DÍA DE LA MADRE: 31 MAMÁS



Obtuvimos una participación de aproximadamente el 70% de los colaboradores en las actividades de la semana de la salud.



# Semana de la Salud

## PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS

En el mes de octubre se retomó el programa de pausas activas, como estrategia, se establecieron líderes en cada una de las áreas. Cada líder definió un horario específico para la realización de las pausas teniendo en cuenta las dinámicas de operación de cada una de ellas.

Se realizó una capacitación en énfasis osteomuscular para los líderes de pausas activas (ejercicios y pautas para nutrir los espacios de pausas activas), para que logran desempeñar su función de manera más efectiva.



## GESTIÓN DE LAS AMENAZAS

Se cuenta con un Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias – P.P.P.R.A, documentado y gestionado teniendo en cuenta el análisis de vulnerabilidad de la organización.

Durante los simulacros realizados en 2024 se logra evidenciar una mejora significativa en los tiempos de respuesta, coordinación general y cumplimiento de los protocolos establecidos. Sin embargo, aún se deben reforzar aspectos claves como la comunicación, la identificación de roles y la reinducción de población externa

Categoría	Simulacro 2023	Simulacro 2024
Planeación	Asistencia puntual, falta de distintivos y dotación de bioseguridad.	Participación, buena disposición, mejora en notificación.
Ejecución	Alarma emitida, pero respuesta irregular, confusión en roles, problemas de señalización y bioseguridad.	Participación del 91%, evacuación en 5 min 8 seg, sin riesgos o lesiones.
Evaluación	Evacuación en 11 min, respuesta de EMI 4min, falta de registro e identificación de líderes.	Evacuación en 5 min 8 seg, alta participación, respuesta de EMI 12:13 min y observaciones positivas.
Aspectos Positivos	Rapidez, cooperación, respuesta general adecuada.	Alta coordinación, actitud positiva, cumplimiento normativo, cero incidentes.
Aspectos Por Mejorar	Identificación de roles, señalización, protocolos, información al cliente.	Sistema de notificación (alerta y alarma) mejorar los medios y canales de comunicación, reinducción externa, control vehicular, reporte de emergencia.

## ACCIDENTES **LABORALES** (403-10)

Accidentes en el periodo	Accidentes mortales	Días perdidos por accidentes laborales
8	0	1.141

## FORMACIÓN Y EDUCACIÓN A COLABORADORES

### ÉSTANDAR 404 (2016)

Uno de los pilares fundamentales de nuestra gestión social es el desarrollo continuo de nuestros colaboradores. En TUYOMOTOR, creemos que el aprendizaje constante y la capacitación profesional son esenciales para el crecimiento personal de nuestros empleados y, a su vez, para el fortalecimiento de nuestra empresa que conduce al mejoramiento de la calidad de nuestros servicios.

## TUYOESCUELA (404-2)

TuyoEscuela es uno de los principales recursos utilizados para proporcionar formación continua. Este espacio de aprendizaje tiene como objetivo capacitar a nuevos empleados en los aspectos técnicos y operativos necesarios para desempeñar su rol en el concesionario. Además, a lo largo del año, realizamos talleres y seminarios sobre temas como atención al cliente, tecnologías emergentes en el sector automotriz, y gestión ambiental.



2.897

Horas de formación

Formamos 230 colaboradores en programas de formación continua, lo que refleja nuestro compromiso con el mejoramiento profesional y el empoderamiento de nuestra fuerza laboral.



1.584

Horas de formación

Formamos 81 colaboradores en asociación con nuestro distribuidor ATC y el SENA en cada una de las especialidades requeridas.

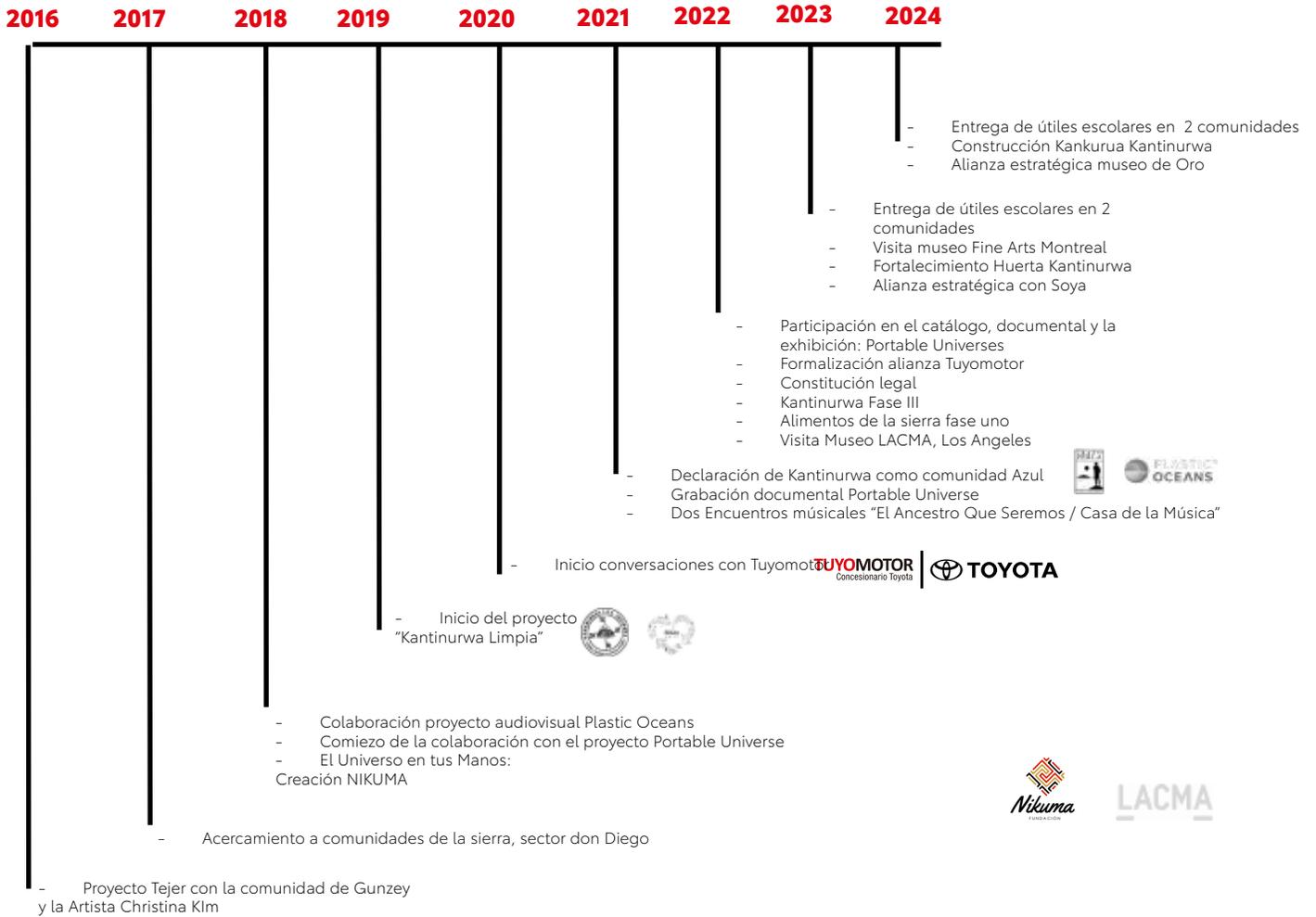
**(404-1)**

42 empleados fueron formados en cada una de las especialidades requeridas en función del plan de carrera que conduce al mejoramiento de la calidad de nuestros servicios y a su vez a incrementar el nivel de vida de sus empleados.

**FUNDACIÓN NIKUMA**  
**ÉSTANDAR (413 - 2016)**

A través de nuestra alianza con la Fundación Nikuma, apoyamos proyectos que contribuyen al desarrollo de las comunidades locales, en especial aquellas ubicadas en áreas cercanas a la Sierra Nevada. Nikuma trabaja para fortalecer la transparencia generacional y la preservación del medio ambiente mediante actividades de reforestación y la educación ambiental en las comunidades cercanas.





## LÍNEAS DE ACCIÓN



## BienEstar

### RED DE HUERTAS COMUNITARIAS

Buscamos incentivar la soberanía, la calidad y la diversidad alimentaria, mediante el fortalecimiento de las huertas familiares y comunitarias, y la creación de espacios para el manejo y almacenamiento de semillas.

Realizamos la expansión del proyecto a otras cinco comunidades, lo que incluyó la construcción de las "Casas de la Semilla", espacios destinados a la conservación, intercambio y reproducción de semillas nativas. Además, se fortaleció la gestión de redes comunitarias para el intercambio de alimentos, promoviendo la soberanía alimentaria.

## Infraestructura Cultural

### APOYO A LA INFRAESTRUCTURA COMUNITARIA

En alianza con SOCYA, HACEB y BATEX, realizamos la repotenciación de los equipos de generación y almacenamiento de energía solar de la comunidad Arhuaka de Kutunsama y de su escuela. Se realizó un diagnóstico tecnológico y reuniones con la comunidad para entender sus necesidades, luego de este proceso se reemplazaron los elementos defectuosos y se instalaron los equipos nuevos donados por Haceb. A lo largo de los años, hemos apoyado la mejora de infraestructura local, contribuyendo a la construcción de espacios culturales y recreativos, lo que permite a las comunidades disfrutar de una mayor calidad de vida.



## Alizanzas Vigentes



Socya

LACMA



## Difusión de Saberes

### Transferencia Generacional de Saberes

#### **FORTALECIMIENTO A LA EDUCACIÓN TRADICIONAL EN LAS COMUNIDADES.**

Incentivamos a la trasmisión general de saberes ancestrales y el fortalecimiento de la autoestima cultural en las escuelas comunitarias de la sierra nevada.

Por solicitud de la comunidad, buscamos crear un espacio donde transmitir los conocimientos del tejido a los jóvenes de la escuela comunitaria de Kankawarwa, como una forma de garantizar la continuidad de las tradiciones culturales y simultáneamente la consecución de recursos económicos en el futuro.

Además, se llevaron a cabo diversas actividades orientadas al fortalecimiento de la educación cultural, incluyendo la gestión de materiales propios de las comunidades. Asimismo, se aportaron elementos didácticos y útiles escolares para apoyar los procesos educativos locales. También se realizaron capacitaciones enfocadas en técnicas de cultivo y en el manejo adecuado de semillas, con el objetivo de promover prácticas sostenibles y el rescate del conocimiento ancestral.



Entrega de materiales 2024

Escuelas	Alumnos	Familias
Kantinurwa	50	25
Seinurwa	60	31
Numero uno	27	24
Dunankwa	33	12
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>92</b>

Costo por comunidad 2024

Fase	Costo
Aprestamiento	\$ 16,756.200
Establecimiento Huertas	\$ 14,188.200
Construcción "Casa de la Semilla"	\$ 57,188.750
Total por comunidad	<b>\$ 88,626.150</b>
Total 6 comunidades	<b>\$ 531,756.900</b>

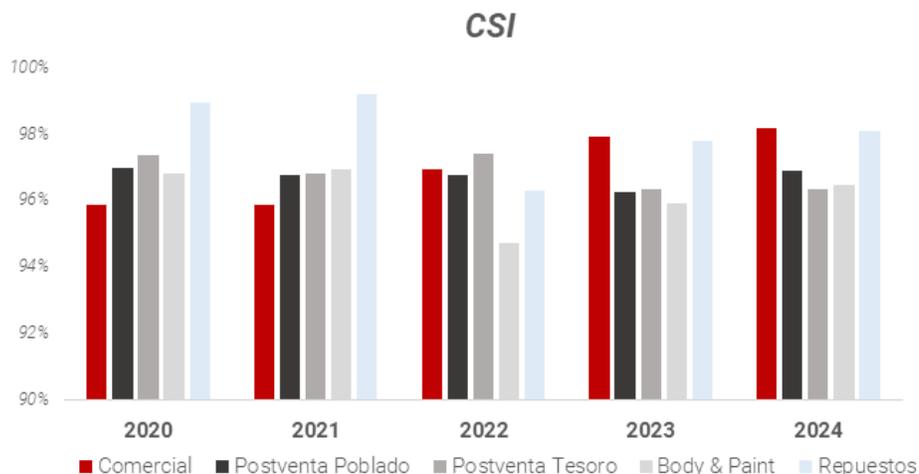
## GESTIÓN DE CLIENTES

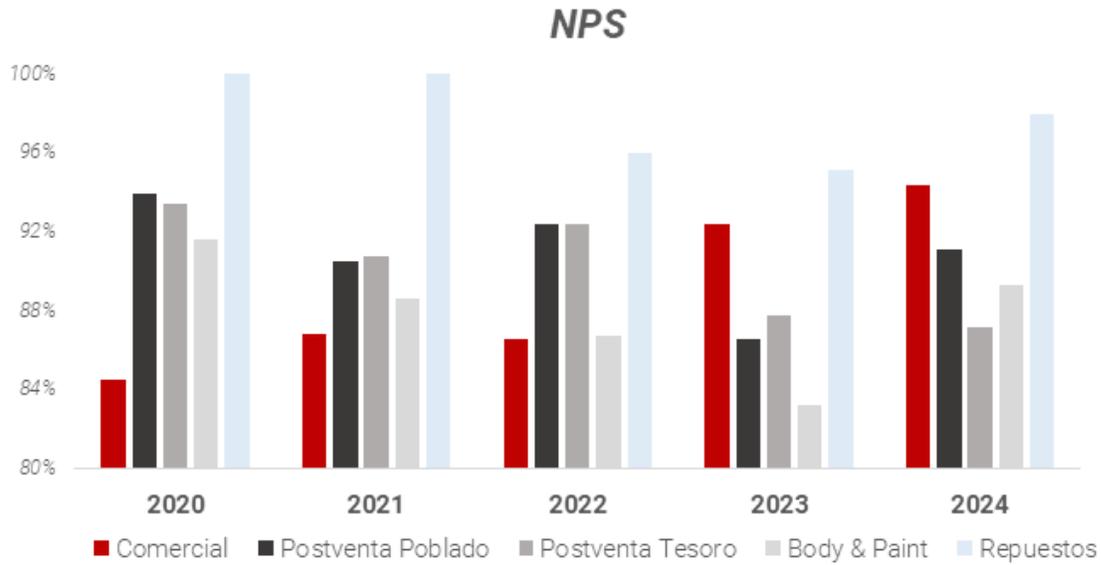
Utilizamos herramientas estratégicas para fortalecer la gestión centrada en el cliente, asegurar su participación y fomentar un modelo basado en relaciones transparentes y de largo plazo. Realizar una encuesta de satisfacción a los clientes finales en el concesionario Tuyomotor tiene múltiples finalidades estratégicas y operativas.

- Medimos la experiencia del cliente en cada punto de contacto (venta, postventa, atención, etc.)
- Fortalecemos la fidelización al mostrar interés genuino por la opinión de los clientes, se refuerza la relación con la marca y se incrementan las posibilidades de recompra o recomendación.
- Identificamos oportunidades de mejora a partir de las respuestas, ajustamos procesos y capacitamos personal para innovar en servicios.
- Monitoreamos la calidad del servicio comparando resultados periódicamente y evaluando el impacto positivo en la experiencia del cliente.
- Reforzamos la imagen de la empresa con la excelencia y atención personalizada.
- Tomamos decisiones basadas en datos como insumo valioso para la toma de decisiones estratégicas y tácticas.

Ponderando los valores obtenidos en las encuestas se obtiene el Customer Satisfaction Index (CSI), que mide la satisfacción del producto y del servicio prestado al cliente.

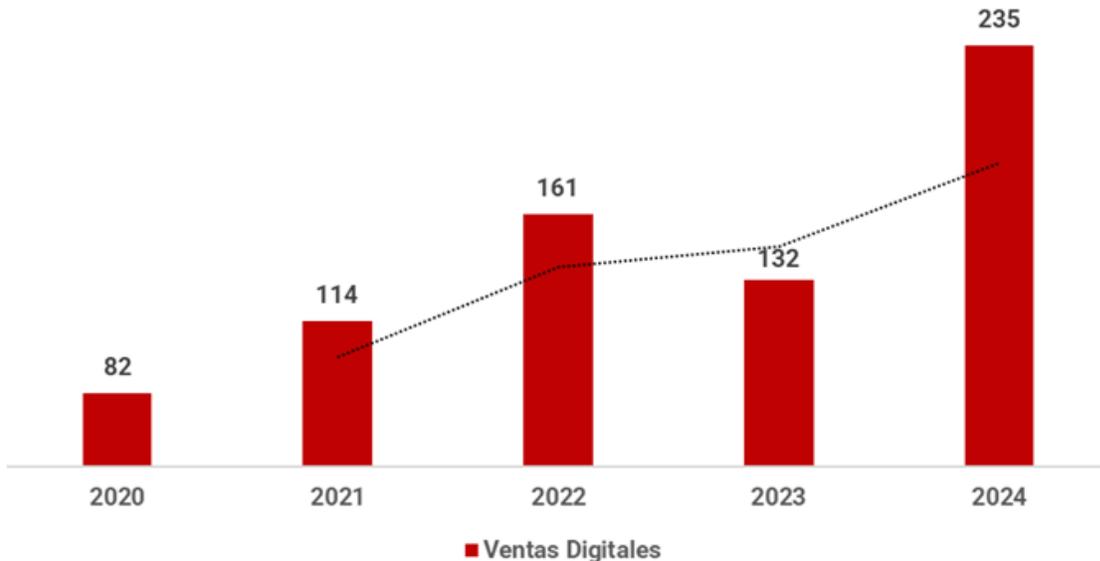
Mediante el Net Promoter Score (NPS), evaluamos cuánto está dispuesto el cliente a recomendarnos después de visitar una vitrina o taller.





Hemos evolucionado en nuestra comunicación con nuestros clientes, pasando de la atención presencial a la experiencia digital, en el 2024, renovamos nuestro Sitio web [www.tuyomotor.com](http://www.tuyomotor.com) en donde integramos herramientas de cotización, agendamiento de citas, test-drives y compra en línea. Contamos con nuestro WhatsApp corporativo y chat en vivo: canales rápidos y efectivos que permiten una atención inmediata. Adicionalmente tenemos nuestros Boletines, redes sociales y tienda online, en donde tenemos comunicación constante de novedades, accesorios y experiencias, fortaleciendo el vínculo emocional con nuestros clientes.

### Venta Utilizando Plataformas Digitales



## COMUNICACIÓN INTERNA

En Tuyomotor, entendemos que una comunicación interna sólida no solo es un canal de información, sino un pilar estratégico que fortalece nuestra cultura organizacional, impulsa la motivación del equipo y alinea a todos los colaboradores con los objetivos corporativos. En un entorno automotriz dinámico y altamente competitivo, mantener a nuestros equipos informados, conectados y comprometidos es esencial para garantizar la eficiencia operativa y la excelencia en el servicio.

Durante el año 2024, la comunicación interna en Tuyomotor ha evolucionado hacia un modelo más participativo, transparente y digital, integrando herramientas que permiten una interacción fluida entre las distintas áreas de la empresa. Esta transformación ha sido clave para fomentar el sentido de pertenencia, reducir la incertidumbre y promover una cultura de colaboración y mejora continua.

Nuestro compromiso es seguir fortaleciendo estos canales, asegurando que cada colaborador se sienta escuchado, valorado e informado, porque creemos firmemente que una organización que comunica bien, trabaja mejor.

Los diferentes medios de comunicación que tenemos al interior de Tuyomotor son:

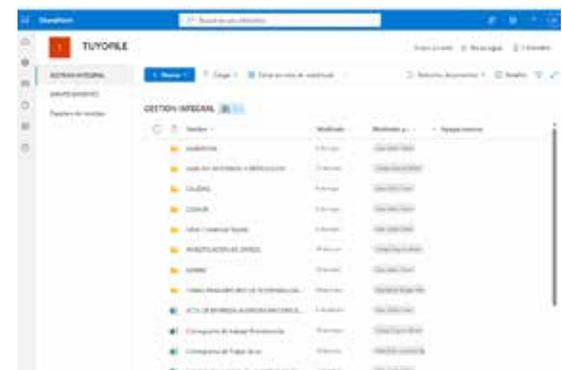
## WHATSAPP



## INTRANET

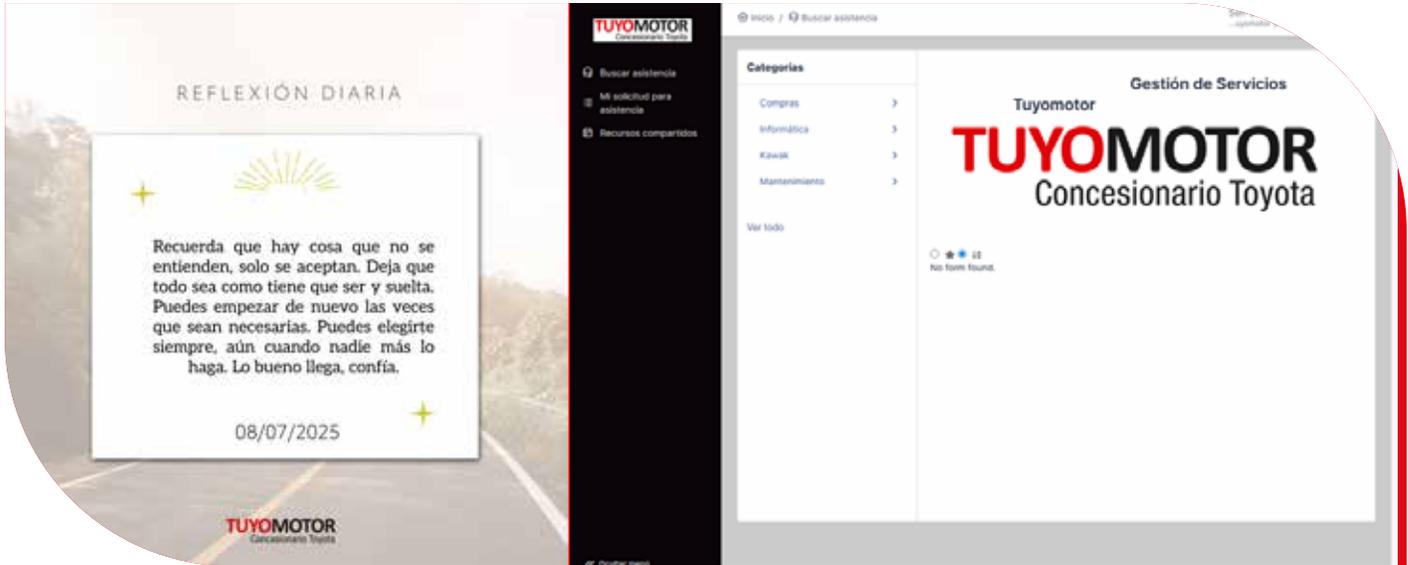


## SHAREPOINT



## REFLEXIÓN DIARIA

## MESA DE AYUDA



## GRUPOS PRIMARIOS



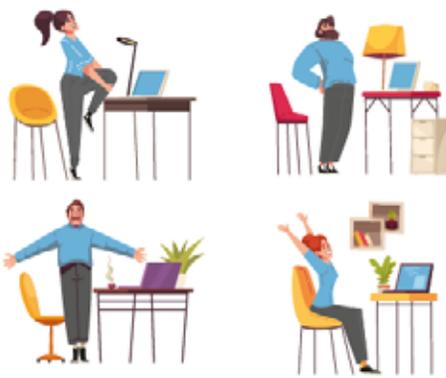
**TUYOMOTOR**  
Concesionario Toyota

## CARTELERA INFORMATIVA

### Pausas activas

Recuerda que las pausas activas mejoran la concentración, reduce el estrés y la fatiga.  
Fomenta la creatividad y la innovación.

**¡Tu bienestar es nuestra prioridad!**



**Realiza por lo menos 3 pausas activas al día**



LUNES-MIERCOLES-VIERNES  
**7:00a.m - 8:00a.m**  
MARTES-JUEVES  
**5:00p.m - 6:00p.m**  
**Puedes preguntar en GH por las clases de defensa personal**

### Reduce el consumo de Azúcar



Al reducir el consumo de azúcar podemos mejorar nuestra energía y concentración, fortalecer nuestro sistema inmunológico y disfrutar de una vida más saludable

## AUDITORIA INTERNA

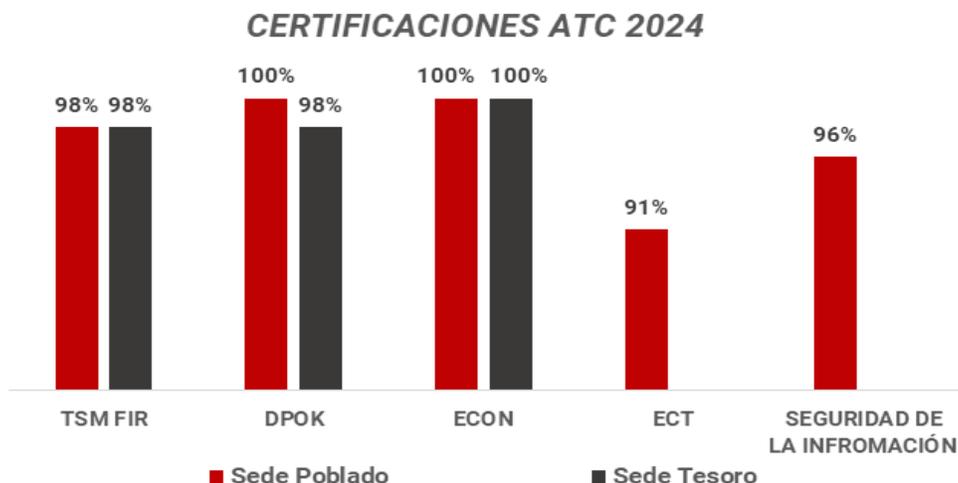
Tuyomotor cada vez es más competitivo y regulado, las auditorías internas se han consolidado como una herramienta estratégica fundamental para garantizar la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento. Nuestro propósito va más allá de la simple verificación de procesos: permiten identificar riesgos, detectar oportunidades de mejora y fortalecer los sistemas de control interno. Por esto llevamos a cabo la realización periódica de auditorías internas no solo contribuye a asegurar la calidad de los procesos y servicios, sino que también impulsa una cultura organizacional basada en la mejora continua, la responsabilidad y la toma de decisiones informadas.

La precisión, la seguridad y la innovación son pilares clave, estas auditorías se convierten en un mecanismo esencial para mantener la competitividad y la confianza de clientes, proveedores y entes reguladores. Realizamos auditorías periódicas internas y externas para asegurar que todas nuestras operaciones estén alineadas con las políticas establecidas y normas de cumplimiento como:

- Cumplimiento normativo y de calidad
- Mejora de la eficiencia operativa
- Gestión de riesgos
- Mejora continua y cultura de calidad
- Protección de activos y prevención de fraudes
- Estándares internacionales en materia de ética empresarial
- Políticas y objetivos ambientales.
- Cumplimiento de lineamientos de marca del distribuidor ATC (Automotores Toyota Colombia), con las directrices de la casa matriz TMC (Toyota Motor Corporation)

**Estas auditorías nos permiten identificar oportunidades de mejora y mantener un sistema de control efectivo para prevenir cualquier posible incumplimiento. Además, mantenemos una comunicación continua con las autoridades y distribuidor para asegurarnos de cumplir con todos los requisitos legales y normativos aplicables a nuestras actividades.**

**Los resultados obtenidos en las certificaciones de marca dadas por el distribuidor ATC fueron:**



*El compromiso con las comunidades se extiende más allá de la responsabilidad social de Tuyomotor; buscamos integrar a las comunidades locales en nuestros procesos de toma de decisiones y consultas sociales para entender mejor sus necesidades y prioridades.*

*Nos involucramos activamente en mesas de trabajo con organizaciones sociales, locales y ambientales, para asegurar que nuestros proyectos sean inclusivos y beneficiosos para todos.*

**TUYOMOTOR**  
Concesionario Toyota

## 8. ÍNDICE GRI

TUYOMOTOR SAS ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2024 y 31 de diciembre de 2024 del periodo objeto del informe utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado:	ZGRI 1: Fundamentos 2021		
	Estándar GRI	Contenido	Número de página
GRI 2: Contenidos Generales 2021			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	2
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9
	2-7	Empleados	20
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	19
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	3
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4
	2-23	Compromisos y políticas	22
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	22
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	23	

<b>GRI 3: Temas Materiales</b>			
	3-2	Lista de temas materiales	26
<b>Desempeño económico</b>			
Estándar 201 (2016): Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	31
<b>Anticorrupción</b>			
Estándar 205 (2016): Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	32
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33
<b>Materiales</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	34
Estándar 301 (2016): Materiales	301-2	Insumos reciclados utilizados	39
	301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	40
<b>Energía</b>			
Estándar 302 (2016): Energía	302-1	Consumo de energía dentro de la organización (*)	35
<b>Agua y efluentes</b>			

GRI 1 usado:	ZGRI 1: Fundamentos 2021		
	Estándar GRI	Contenido	Número de página
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	3
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8
	2-7	Empleados	19
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	18
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	1
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4
	2-23	Compromisos y políticas	20
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	24
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22	
<b>GRI 3: Temas Materiales</b>			
	3-2	Lista de temas materiales	26
<b>Desempeño económico</b>			
Estándar 201 (2016): Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	31
<b>Anticorrupción</b>			
Estándar 205 (2016): Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	32
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33
<b>Materiales</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	35
Estándar 301 (2016): Materiales	301-2	Insumos reciclados utilizados	35
	301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	40