Ruiz Automotores S.A.

Reporte de Sustentabilidad 2021

RUIZ S.A.

Carta de la Dirección

En mi carácter de presidente de Ruiz Automotores S.A. me enorgullece presentarles nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad, elaborado tomando como referencia los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI); correspondiente a nuestras actividades del periodo 2020- 2021.

Nos llena de alegría asumir este compromiso de comunicar tanto a nuestros colaboradores como a clientes y comunidades locales las tareas y procesos que implementamos (y proyectamos seguir haciendo) tanto para el crecimiento de nuestra compañía, como para el beneficio de nuestros grupos de interés.
Considero también que esta será una valiosa herramienta que nos permitirá poder mirarnos y cuestionarnos como organización con el objetivo de mejorar nuestro desempeño.

Es mi deseo que este sea el comienzo de un trabajo que involucre a todos nuestros grupos de interés en pos de que toda la actividad de nuestra organización, sus hábitos, toma de decisiones e impacto de nuestros procesos resulte beneficioso a nuestros intereses económicos, sociales y ambientales. Un desafío inmenso, pero que estoy seguro se verá reflejado en una mejor calidad de vida para el presente y generaciones futuras.

Los invito a acompañarnos en la lectura de este reporte y espero poder contar con vuestros comentarios y sugerencias que permitirán no solo enriquecerlo, sino también encontrar en otra mirada un puente hacia el crecimiento de nuestra organización.

Muchas Gracias.

Marcelo A. Ruiz Juárez
Presidente RUIZ AUTOMOTORES S.A.

Nuestra Organización

A fines de 2016 aceptamos el enorme desafío de ser LA concesionaria oficial Renault de Tucumán. Somos Ruiz Automotores S.A.

Contamos con toda la calidad, la potencia, el estilo y el prestigio de una marca líder a nivel mundial, al alcance de todos los habitantes de nuestra provincia. Además, con el más completo y profesional servicio técnico y repuestos oficiales Renault.

Nuestra política de servicio se basa, principalmente, en el respeto por nuestros clientes, la comprensión de sus necesidades y una profunda vocación para brindar la solución más conveniente a cada situación particular.

En Ruiz Automotores apostamos a construir una marca cercana a la gente, empática con sus necesidades y expectativas, dinámica en su gestión de servicio.

Nuestros Productos

Comercializamos todos los modelos de vehículos Renault por los canales de Venta Convencional y Venta Directa de Fábrica (con el respaldo de Renault Financial Services para que nuestros clientes puedan acceder a financiaciones con las mejores tasas del mercado) o Planes de Ahorro avalados por la trayectoria de Plan Rombo para Fines Determinados S.A.

Ofrecemos también servicios de Post Venta con nuestros mecánicos certificados por Renault Argentina brindándoles garantía de Calidad en cada uno de sus ingresos a nuestros talleres oficiales y repuestos originales de la marca.

Donde Estamos

Con presencia en tres de las ciudades más importantes de la provincia, cubrimos las necesidades de todos nuestros clientes. Contamos con nuestra Casa Central ubicada en Yerba Buena con Salón de Ventas, Taller Oficial, Venta de Repuestos y Administraciones, centralizando en esta todos sus requerimientos.

También en Yerba Buena, a unas pocas cuadras de nuestra Casa Central de RENAULT MINUTO donde, en el cual brindamos a nuestros clientes la posibilidad de un servicio y asesoramiento de reparación de sus vehículos en el acto sin necesidad de solicitar turnos de atención.

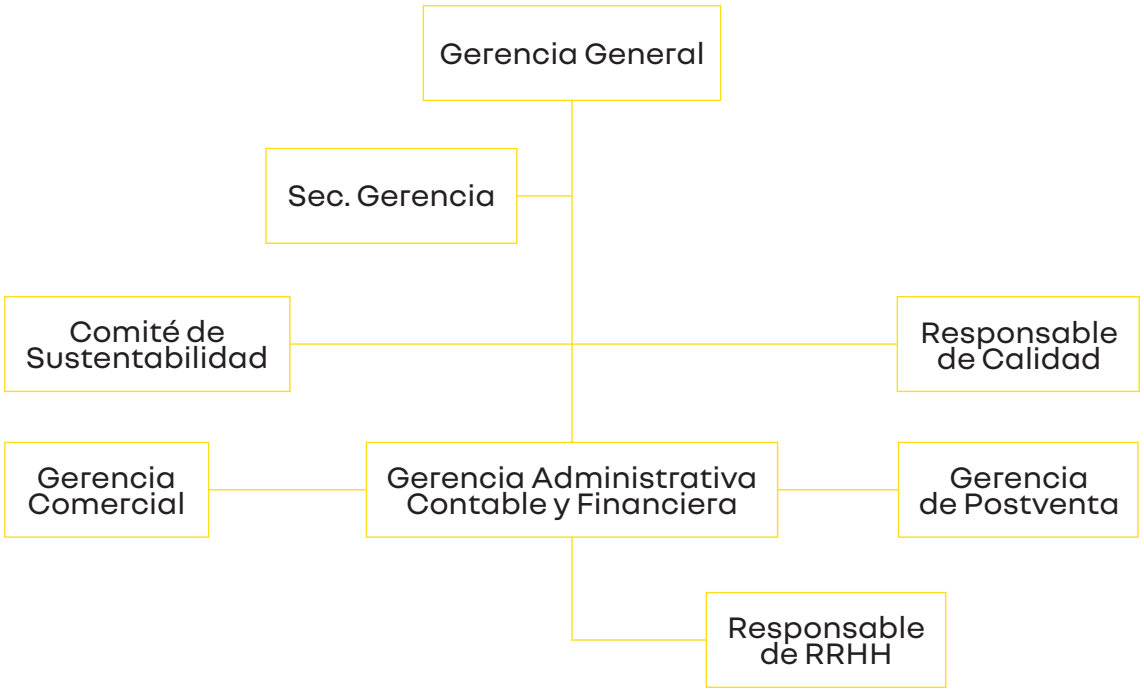
En San Miguel de Tucumán, nuestros clientes de zona Centro nos encuentran en una ubicación estratégica de la provincia, con Salón de Ventas y Administración en la calle principal del microcentro Tucumano.

Para atender a todas las localidades del Sur de la Provincia contamos con una sucursal en Concepción, una de las localidades más importantes del interior de nuestra provincia.

Nuestro Gobierno

Ruiz Automotores S.A. integra el GRUPO RUIZ, grupo familiar tucumano formado por empresas que se dedican a: la comercialización de alimentos tales como granos, legrumbres y azúcar orgánica (PARAMERICA S.A. e INGENIO SAN ISIDRO), ganadería (GRUPO ANTA DEL PLATA), rubro inmobiliario (DMC PROPIEDADES) y rubro Automotriz (RUIZ S.A.).

Nuestra Estructura



Nuestra Misión es construir vínculos de confianza en todos nuestros grupos de interés, comprometiéndonos a brindar un servicio de excelencia en un marco de seguridad, bienestar y valoración para con todas las personas involucradas en nuestro negocio.

Nuestra Visión es llegar a ser una concesionaria referente de Renault Argentina y del mercado Tucumano, apoyándonos en la mejora continua de nuestros impactos y procesos para alcanzar la excelencia en nuestro quehacer contribuyendo a un futuro responsable y socialmente sustentable. Nuestros Valores son el compromiso, calidad, transparencia, integridad y seriedad en nuestro accionar diario.

Nuestro Código de Ética y Conducta. Consideramos que todos tenemos el deber de accionar frente a conductas inapropiadas, fraudulentas o delictivas en las cuales pudiera verse involucrado cualquiera de los miembros de nuestra organización. Es por esta razón, que velamos para que no exista ningún tipo de intimidación, maltrato, discriminación, abuso (psicológico, sexual o verbal) de ni hacia ninguno de los integrantes de nuestros grupos de interés, contando con herramientas para su control y alentando a los individuos que pudieran verse afectados por alguna de estas prácticas a denunciarlas inmediatamente.

Nuestra empresa se acogerá en todo momento a las leyes de Contrato de Trabajo vigentes en nuestro país, asegurando condiciones de trabajo dignas, seguras y libres y velando en todo momento por la integridad física y psicológica de todos sus colaboradores.

Nuestros Colaboradores

Nuestra organización está compuesta por un total de 112 colaboradores. De los cuales el 29% son Mujeres y el 71% Hombres. Edad promedio es de 38 años para el personal femenino y de 42 años para el personal masculino.

PERSONAL		CANTIDAD	%
MASCULINO	M	79	71
FEMENINO	F	33	29
TOTAL		112	100

ÁREA	INDICADOR	M	F	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	ADM.	7	10	17
ADMIN. COMERCIAL	VN	4	6	10
ADMIN. PLANES DE AHORRO	PR	4	7	11
USADOS	VU	6	1	7
VENTA DIRECTA	VND	6	0	6
VENTA PLANES DE AHORRO	VPR	20	2	22
TALLER Y SERVICIOS	T Y SERV.	13	5	18
REPUESTOS	RE	7	0	7
PRE ENTREGA Y ENTREGA	PE Y E	9	0	9
MAESTRANZA Y APOYO	MTRZ	3	2	5
	TOTAL	79	33	112

Nuestra Estrategia de Responsabilidad Social

Ruiz Automotores S.A, se encuentra colaborando activamente con los vecinos de la zona.

A principio de 2021, una fuerte tormenta en la provincia, ocasionó graves daños materiales a vecinos de bajos recursos de la zona ubicada alrededor de nuestra Casa Central (llamada "Diagonal el Sapito") y al mismo concesionario. Ante la gravedad de la situación particular de los vecinos de la Diagonal, la empresa se puso a disposición en colaborar en todo lo que sea necesario para proveer, a los damnificados, los bienes más necesarios de uso diario. Hicimos entrega de colchones, camas, placares, cocinas, etc. así como también pusimos a disposición un técnico calificado para reparar elementos eléctricos dañados por la tormenta. Además, se asumió el compromiso de colaborar con la construcción de un comedor comunitario de usos múltiples para los vecinos, inquietud planteada por ellos mismos y que la empresa considero de gran necesidad.

Sumado a esto, por medio de una fundación destinada a realizar ayuda social, impulsamos y somos promotores en fomentar capacitaciones destinadas a personas desocupadas, brindándoles la posibilidad de asistir a cursos gratuitos de oficios con salida laboral inmediata. Principalmente motivamos la asistencia a los vecinos de la zona de la Diagonal el Sapito, y sumamos otras zonas más necesitadas de alrededores.

Cursos dictados:

a) Auxiliar en instalaciones Electricas.

b) Instalaciones de aires acondicionados.

Ambos cursos presenciales y se dictados una vez por semana con una duración de 2 horas cada clase, y un total de 16 horas de dictado teórico práctico. Cantidad de participantes: 15 por cada curso.

Nuestra Política Ambiental

En RUIZ SA creemos que el trabajo por un mundo mejor comienza con las pequeñas acciones que cada individuo pueda incorporar en sus quehaceres diarios.

Cuidado del Medio ambiente

Se procedió a instalar un el sector de taller del concesionario, una cámara decantadora de aceite con canaleta perimetral y rejilla para filtrar los desechos contaminantes que se generan dentro del taller al mezclarse, en el suelo, aceite de autos con agua al momento de la limpieza del taller. Estos desechos se los denomina "Y9": mezclas y emulsiones de desecho de aceite y agua o de hidrocarburos y agua. Por medio de una canaleta, se depositan en una cámara que funciona como filtro, separando los aceites de las aguas residuales que luego circularan en la red pluvial de la zona. De esta forma evitamos contaminar las aguas.

A su vez, se construyó un depósito de residuos peligrosos para los elementos: (Y8 e Y48).

Y8: Desechos de aceites minerales no aptos para el uso al que estaban destinados. (En nuestro caso son los aceites de automotores)

Y48: Materiales y/o elementos diversos contaminados con alguno o algunos de los residuos peligrosos que presenten alguna o algunas de las características peligrosas enumeradas en el Anexo II de la Ley de Residuos Peligrosos Resolución 263/2021. A los efectos de la presente Resolución, se considerarán materiales diversos contaminados a los envases, contenedores y/o recipientes en general, tanques, silos, trapos, tierras, filtros, artículos y/o prendas de vestir de uso sanitario y/o industrial y/o de hotelería hospitalaria destinadas a descontaminación para su reutilización, entre otros. (En nuestro caso corresponden a filtros usados, baterías, desechos sólidos de los vehículos, etc.)

Al ser generadores de residuos peligrosos, trabajamos en conjunto con una empresa certificada en medio ambiente para el retiro, el reciclaje de los aceites, y los desechos sólidos.

Imagen de la cámara decantadora (con deflector), donde confluye el agua de lavado del taller.

Imágenes de las tareas finales (sellado de la rejilla y canaleta de recolección).

Imagen del depósito para residuos peligrosos con su correspondiente carteleria.

Imagen del depósito de RRPP con la cartelería completa.

Indicadores de consumo de energía

CONSUMOS	2020	2021
ENERGIA ELECTRICA (kWh)	157.265	155.610
NAFTA (litros)	23.439,10	30.384,25
GASOIL (litros)	3.701,88	5.299,35

Nuestra principal fuente de energía es la eléctrica y utilizada principalmente en luminarias, alimentación de equipos informáticos y de refrigeración / calefaccionamiento.

Nuestra organización se abastece de agua de la red pública y agua subterránea (perforación) con un promedio de consumo de 83 m3 mensuales. El mayor volumen de agua se utiliza para el lavado de vehículos y el resto para abastecimiento de sanitarios de nuestros edificios.

Mensualmente nuestra Organización genera 3300 litros de residuos comunes que son retirados en contenedores por un servicio tercerizado. Con respecto a los desechos reciclables se separa papel y cartón que son llevados a un ECO PUNTO para su reciclaje y plásticos y pallets en los que se reciben repuestos, son cedidos a la Fundación Vamos de Nuevo que es una comunidad cuya finalidad es la reinserción socio laboral de personas que pasan por alguna situación limite o difícil. Se reutilizan para la creación de diferentes objetos en los talleres que allí se dictan.

Nuestra Política de Recursos Humanos

Capacitaciones al personal ambiente

En Ruiz Automotores S.A, apostamos al desarrollo de nuestros colaboradores, por lo que contamos con un plan de capacitación anual con fin el de mejorar las habilidades y adquirir nuevas capacidades para nuestro personal interno.

Capacitaciones de Renault Argentina, mayormente destinadas al personal de taller y atención al cliente.

- Mecánicos (Dialogys | Electricidad)
- Sist Antiarranque
- Electricidad 1 Nociones Basicas
- Electricidad 1 Sist Carga y Arranque
- Elect. 1 Flas. Grles., Circuitos y Carga Eléc.
- Electricidad 1 Trabajos Prácticos 1&2
- Base Motor
- Base Motor Trabajos Prácticos 1&2
- Metrologia
- Clases De Consulta Nvl Inicial
- Formación Electromecánicos
- R-Labelling Asesores De Ventas
- Asesores De Servicio
- Asesores De Servicio Foco Alaskan
- Club Cotech W2118
- Club Cotech W2126
- Club Cotech W2135
- Club Cotech W2151
- Club Cotech W2139
- Procesos Calidad - Asesor Comercial
- Procesos Calidad - Secretaria Comercial
- Procesos Calidad - Recep Prep y Entrega
- Procesos Calidad - Asesor Cita y Servicio
- Procesos Calidad - Hom Calidad
- Producto Presencial Hjd
- Producto Presencial Alaskan
- Formacion Combustibles
- R-School
- R-Manager Coach
- E-Learning Nueva Duster
- Formación Asesores De Entrega
- Formación Técnica Nueva Duster
- Formación Flash Aves

Capacitaciones propuestas por el concesionario

- Curso de Excel
- Atención al cliente
- Técnicas de ventas y negociación
- Diplomaturas para nuestros mandos medios.
- Especialidades para nuestros profesionales universitarios asi como también curswos de posgrado.

Los temarios se planifican de acuerdo a las necesidades planteadas por los referentes de cada área, requeridas para la mejora continua de la compañía.

Capacitaciones según sexo durante el año 2021

DOTACIÓN	CANT HS.
HOMBRE	300
MUJERES	200
TOTAL	**500**

En promedio se capacitaron 4,46 hs por empleado durante el año 2021.
De los cuales 6,06 hs corresponden a capacitaciones al personal femenino y 3,79 hs al personal masculino.

Se brindó por medio de ACARA una capacitación al personal de la UIF (Unidad de Información Financiera en su Resolución UIF Nº 489/13)

Temario

- Tipologías publicadas por gafilat atinentes al sector automotor. Aplicación de la Resolución UIF Nº 112/21.
- Como reportar una operación sospechosa.

Dictados bajo la modalidad virtual.
Promedio de horas 4 hs por empleados (Solo destinado al área contable Cantidad: 7 colaboradores)

Nuesras Ventas

Patentamientos 2021

ENERO		
CV	**VD**	**PR**
70	3	73

FEBRERO		
CV	**VD**	**PR**
39	1	27

MARZO		
CV	**VD**	**PR**
37	2	38

ABRIL		
CV	**VD**	**PR**
28	0	47

MAYO		
CV	**VD**	**PR**
14	0	51

JUNIO		
CV	**VD**	**PR**
25	0	64

JULIO		
CV	**VD**	**PR**
34	0	38

AGOSTO		
CV	**VD**	**PR**
39	0	49

SEPTIEMBRE		
CV	**VD**	**PR**
21	1	52

OCTUBRE		
CV	**VD**	**PR**
17	0	15

NOVIEMBRE		
CV	**VD**	**PR**
31	0	60

DICIEMBRE		
CV	**VD**	**PR**
25	5	44

TOTAL		
CV	**VD**	**PR**
380	12	558

Nuestros Proveedores

Año 2020		
TOTAL PROVEEDORES	665.855.950,59	100%
LOCALES	45.445.793,97	6,83%
NO LOCALES	620.410.156,62	93,17%

Año 2021		
TOTAL PROVEEDORES	1.011.606.427,73	100%
LOCALES	79.049.054,46	7,81%
NO LOCALES	932.557.373,27	92,19%

Nuestro Desempeño

Calidad de servicio

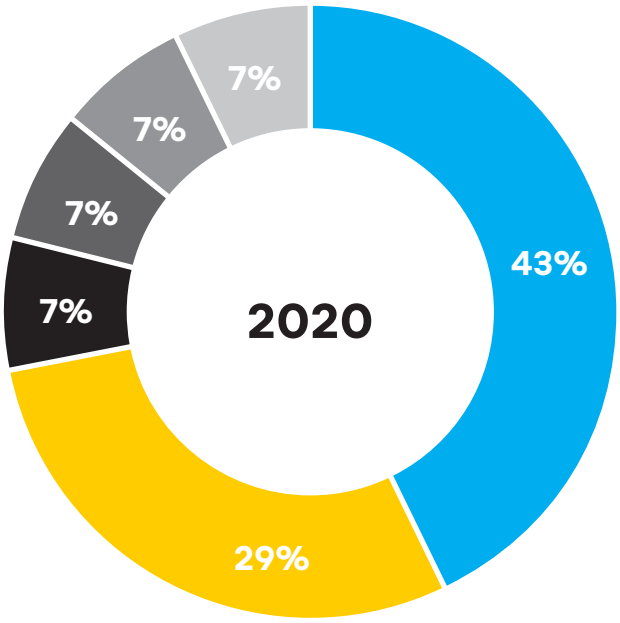
La calidad de atención y servicio brindado se mide en nuestro concesionario mediante encuestas periódicas a todas las unidades de 0km entregadas y a los clientes que ingresan a nuestros talleres, de estas encuestas se desprenden indicadores claves de seguimiento en el área ventas y postventa.

El sector Calidad realiza el análisis de estos indicadores y surgen por las acciones correctivas inmediatas para brindar solución a las quejas de clientes y a su vez las oportunidades de mejora de proceso que se consensuan en reuniones con los diversos sectores involucrados en la satisfacción de nuestros clientes, con el objetivo de evitar que la insatisfacción ocasionada a los clientes vuelva a ocurrir.

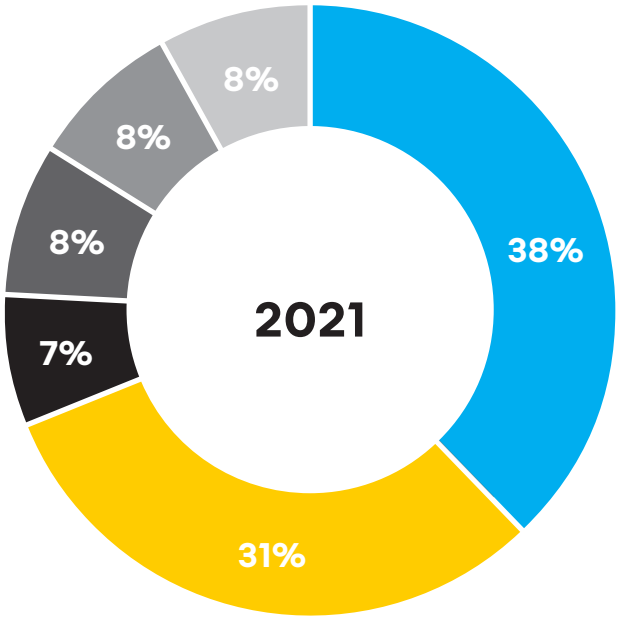
Canal de Ventas

INDICADOR	2020	2021	SITUACIÓN 2021 VS 2022
SATISFACCIÓN GENERAL VN	80%	84%	↑
SATISFACCIÓN ATN VENDEDOR	77%	85%	↑
SATISFACCIÓN PLAZO DE ENTREGA	63%	68%	↑
RETORNOS	15%	12%	↑
CANTIDAD DE RECLAMOS VN	33	20	
BASE ENTREVISTADA	302	270	

Quejas



- Demora Entrega
- Información Brindada Administración
- Accesorios
- Atención
- Información Brindada Ventas
- Proceso Entrega



- Información Brindada Administración
- Demora Entrega
- Atención
- Información Brindada Accesorios
- Obsequios
- Proceso Entregas 0 Km

*Demora Entrega debido a la escasez de vehiculos en Pandemia.

Comparativa

QUEJAS	2020	2021	
INFORMACIÓN BRINDADA ADMINISTRACIÓN	29%	38%	●
DEMORA ENTREGA	43%	31%	●
ATENCIÓN	7%	8%	●
INFORMACIÓN BRINDADA ACCESORIOS	0%	8%	●
OBSEQUIOS	0%	8%	●
PROCESO ENTREGAS 0 KM	0%	8%	●
INFORMACIÓN BRINDADA VENTAS	7%	0%	●
ACCESORIOS COLOCACIÓN	7%	0%	●
PROCESO ENTREGA	7%	0%	●

Acciones de mejora implementadas

Indicadores de Calidad-Quejas

Del análisis de causa raíz se distinguen los motivos que impactan negativamente en los indicadores clave y generan insatisfacciones.

· Demoras Administrativas: Se implemento proceso de seguimiento al canal de gestoría con el objetivo de disminuir tiempos de presentación de documentación y patentamiento de vehículo.

· Reimplementación de CRM en las Áreas (Accesorios / secretaria comercial y Entregas); facilitando el seguimiento de documentación y situación de alistamiento de unidades.

· Mejoras en canales de información a cliente: Se trabajo en la contención de clientes brindado la información de cada parte del proceso y plazos en forma personalizada, indicando al cliente situación de facturación, recepción, envío a patentar, recepción de chapa, preparación de vehículo y entrega.

· Procesos de comunicación interna, se re implementó sistema CRM (Histórico de gestiones) con el objetivo de mejorar la comunicación interna y facilitar la información que se brinda a clientes y que la misma sea homogénea.

· Proceso de colocación de accesorios: Mejora en el seguimiento de unidades con accesorios a colocar con el objetivo de disminuir los plazos y asegurar la calidad en la colocación de los mismos y evitar los retornos.

Canal Postventa

INDICADOR	2020	2021	SITUACIÓN 2021 VS 2022
SATISFACCIÓN GENERAL VN	83%	86%	↑
RECEPCIÓN Y RESTITUCIÓN	84%	87%	↑
INFORMACIÓN BRINDADA	87%	88%	↑
CALIDAD DE TRABAJO	86%	87%	↑
RETORNOS	6%	6%	↑
CANTIDAD DE RECLAMOS VN	78	121	
BASE ENTREVISTADA	1033	2686	

Acciones de mejora Implementadas

Proceso de recepción y restitución: Se realizaron capacitaciones a los asesores de servicio con e-learning de los procesos y gestión de no conformidades detectadas en auditorias.

· Proceso de Seguimiento de quejas frecuentes: Luego de la detección de quejas de los clientes se analiza de inmediato si requiere reingreso al taller o es causa de información incompleta, en ambos casos se subsana la no conformidad.

· Información sobre términos de garantía: Al ingreso de la unidad inmovilizada se informa y se envía al cliente el proceso y los plazos desde el pedido de repuesto hasta la realización del trabajo, se realiza contención a las demoras.

· Control de trabajo realizado: Al ingreso del cliente si se requiere una prueba dinámica se realiza con el responsable de control de calidad del taller con el objetivo de detectar el ruido o falla manifestada por el cliente y su posible origen.

· Seguimiento de demoras en repuestos en garantía: Se realiza un seguimiento en base a demoras en la recepción de repuestos de clientes con unidades en garantía, se cargan los reclamos por HTL para agilizar plazos y se informa a cliente la situación del pedido.

· Unidades Siniestradas: Se actualizo el proceso desde el ingreso de unidades siniestradas hasta la entrega del mismo, con el objetivo de disminuir el tiempo de estadía de la unidad en el taller, asegurar la calidad de los trabajos y por consiguiente la conformidad del cliente.

Índice

Carta de la Dirección 2
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES – ESTRATEGIA
102-14 Declaración de Altos Ejecutivos Responsables de la toma de Decisiones

Nuestra Organización 3
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES – PERFIL DE LA ORGANIZACION
102-1 Nombre de la Organización

Nuestros Productos 3
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES – PERFIL DE LA ORGANIZACION
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios

Donde Estamos 3
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES – PERFIL DE LA ORGANIZACION
102-3/4 Ubicación de la Sede y Ubicación de las Operaciones

Nuestro Gobierno, Nuestra Estructura 3
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES – PERFIL DE LA ORGANIZACION
102-5 Propiedad y Forma Jurídica
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES – GOBERNANZA
102-18 Estructura de Gobernanza

Nuestra Misión, Nuestra Visión, Nuestros Valores, Nuestro Código de Ética y Conducta 4
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES – ETICA E INTEGRIDAD
102-16 Valores, Principios, Estándares y Normas de Conducta

Nuestros Colaboradores 5
GRI 102 CONTENIDOS GENERALES – PERFIL DE LA ORGANIZACION
102-7/8 Tamaño de la Organización – Información sobre Empleados y Otros Trabajadores
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
405-1 Diversidad en Órganos de Gobierno y Empleados

Nuestra Estrategia de Responsabilidad Social 6
GRI 413 COMUNIDADES LOCALES
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo

Nuestra Política Ambiental 8
GRI 300 ESTANDARES AMBIENTALES
103-2 Enfoque de Gestión y sus componentes
302-1 Consumo Energético dentro de la organización
303-3 Extracción de agua
306-3 Residuos generados

Nuestra Política de RRHH 11
GRI 404 FORMACION Y ENSENANZA
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
404- 3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
GRI 205 ANTICORRUPCION
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Nuestra Economía 12
GRI 200 ESTANDARES ECONOMICOS
GRI 204 PRACTICAS DE ADQUISICION
204-1 Proporción del gasto en proveedores locales

Nuestro Desempeño 13
Clientes – INDICADORES PROPIOS

El presente Reporte de Sostenibilidad 2021, es GRI "Referenciado", es el primero en ser publicado por nuestra organización, tiene una frecuencia anual y abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.
De acuerdo con la información que surge de los Estados Contables de la Sociedad, la información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2021 considera los datos de todas las operaciones de RUIZ AUTOMOTORES S.A.

RUIZ S.A.