

Acuerdo de Conducta, Convivencia y Valores del personal de Bhassa

Desde 1946 la familia Bresso inicia su actividad empresarial en Argentina con la empresa Bresso Hnos., dedicada a la fabricación de implementos para la industria textil proveyendo a las principales fábricas del país (Alpargatas, Grafa, Flandria, entre otras).

Dado el contexto nacional y la situación de la industria en general, e impulsados por la energía y visión que los caracteriza, incursionan en el negocio automotriz asociados con Toyota para instalar en la provincia de La Pampa uno de los primeros distribuidores de la marca (TOYOPAMP).

En 1997 nace Bhassa como único concesionario oficial de Toyota en la provincia de La Pampa y más tarde también en el oeste Bonaerense.

El presente documento describe los comportamientos, valores y estilos que queremos para nuestra empresa. Nuestra misión es *Ser parte de la historia de nuestros clientes a la hora de elegir su estilo de movilidad*. Creemos que un equipo humano sólido es nuestro valor más importante para lograr esa misión, por eso te pedimos que leas en detalle este acuerdo y trabajes cada día en línea con lo que se describe.

Este acuerdo es aplicable todos los integrantes de la organización, sin excepción.

1. ¿Qué nos impulsa?

Misión: Desarrollar la sinergia entre nuestros equipos de trabajo para que sean parte de la historia de nuestros clientes, brindando la más innovadora, confortable y segura experiencia de movilidad.

Visión: Ser una organización reconocida por su ética, calidad y eficiencia; trabajando con un fuerte compromiso social y transparencia en todas sus operaciones.

2. ¿Cómo llevamos adelante nuestro negocio?

Valores:

* Orientación al cliente: brindamos *soluciones de movilidad*. Disponemos nuestros esfuerzos hacia el objetivo de identificar, conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

* Trabajo en equipo: creemos en el potencial de nuestras personas y en lo que pueden lograr juntas. Promovemos el trabajo en red, la mirada sistémica, la comunicación empática y la diversidad en todas sus expresiones.

* Mejora continua: nos apasiona aprender, innovar y anticiparnos, al mercado y a las expectativas de nuestros clientes.

* Respeto y Transparencia: nuestras relaciones humanas, comerciales y financieras están basadas en estos dos principios. Actuamos de forma clara, abierta y transparente para lograr relaciones sólidas y de confianza.

* Compromiso social y conciencia ecológica: somos una empresa comprometida con la realidad de las comunidades en las que operamos. Propiciamos tener un impacto económico, social y ecológico positivo en cada una de ellas, siendo parte de nuestra cultura de sustentabilidad.

3. Compromisos Asumidos por Bhasa:

El mundo esta en constantes cambios que impactan en las organizaciones. Bhasa es una organización inmersa en ese contexto y se compromete con sus colaboradores/as en el desarrollo de formas de trabajo integrales que promuevan la idea de ONE TOYOTA- ONE BHASSA. El primer gran compromiso es que TODOS/AS SOMOS IMPORTANTES.

a) **Con nuestros Colaboradores/as:** tenemos un gran compromiso con el bienestar y la seguridad laboral. Entendiendo que un buen espacio físico y ambiental de trabajo son el escenario ideal para el desarrollo pleno de las personas. Para esto brindamos herramientas, capacitaciones y asesoramiento integral a nuestro personal. Desde las herramientas propias para realizar su trabajo, hasta formación en habilidades blandas y emocionales. Tenemos beneficios para nuestro personal que incluye descuentos, promociones, etc. Como empresa que sostenemos el valor de mejorar continuamente, nos comprometemos a seguir innovando e incorporando aquello que pueda mejorar el bienestar laboral.

b) **Con el Medio Ambiente:** BHASSA está íntimamente ligada con este compromiso y lleva adelante programas tales “Bosques Dispersos” o “Sembramos Futuro”, que buscan llevar a la realidad este compromiso. Nuestras acciones se encuadran en las disposiciones de la norma ISO 14001. Nuestro objetivo es evolucionar en este compromiso tomando decisiones responsables y con perspectiva de largo plazo.

c) **Con nuestros clientes:** brindar una experiencia integral y de excelencia a nuestros clientes. Para lo cual, nos comprometemos a llevar adelante un negocio sólido y de confianza, desarrollar un servicio integral y de calidad y generar relaciones a largo plazo. Nuestras acciones en materia comercial deben regirse por lo establecido por las Normas de Estilo de Movilidad, TSM y las propias de la empresa establecido en “Políticas de atención al cliente y estilo comercial BHASSA”¹

d) **Valorar la Familia:** La empresa nació y se desarrolla dentro del seno familiar. Como empresa familiar, entendemos que valorar y cuidar nuestras familias nos ayuda a mantener nuestro clima de trabajo de la mejor manera.

1- Ver Documento Políticas de atención al cliente y estilo comercial BHASSA.

4. Compromisos asumidos por las personas que ingresan a Bhasa:

a) **Relaciones interpersonales:** al ingresar en nuestra organización te pediremos que actúes y tomes decisiones alineadas con nuestros valores. El respeto, la igualdad, la empatía y la cordialidad deben ser el sello que nos identifique y para eso, dependemos de vos. Tenemos una estructura que nos ayuda a ordenarnos y es fundamental respetar los roles que nos son otorgados, para garantizar un proceso eficaz y de calidad. Te pedimos que siempre compartas tus ideas y busques tu desarrollo profesional, mientras cuidas el orden en la toma de decisiones.

Entendemos el trabajo en equipo como el mejor sistema para lograr la satisfacción de nuestros clientes y de nuestro personal, por eso te pedimos que trabajes con una actitud colaborativa, cuidando la calidad de los procesos y el respeto por tus colegas de trabajo.

b) **Orientación al cliente.** Es indispensable mantener estricta la normativa de ECT frente al cliente, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Es la persona más importante dentro del concesionario.
- Dependemos de él/ella.
- No nos interrumpe.
- Es una persona (con defectos y virtudes).
- No se le discute ni hay que pretender “ganarle”.
- Trabajamos para ellos.
- Respeto y cordialidad.
- Nuestros valores deben ser vistos en la acción en cada interacción con nuestros clientes.

Ser parte de Bhasa implica el compromiso con nuestros clientes.

c) **Manejo de la información.** Toda la información que se maneja dentro de la empresa, o bajo sus logotipos y membretes, es titularidad de la empresa. Debe ser cuidadosamente tratada y no manipularse fuera de sus interlocutores. Asimismo, la información está resguardada bajo el principio de la confidencialidad. El mal uso de la información, o su divulgación adrede, será sancionada. El control de la información es un compromiso de todos y será auditada y controlada por el departamento de sistemas cada vez que la Dirección lo solicite. Nadie fuera de la Dirección puede ordenar una auditoría de este tipo dado que puede arrojar acciones legales.

d) **Compromiso con la calidad y la Mejora Continua.** Siendo este uno de nuestros valores centrales te pedimos que conozcas y apliques los estándares de calidad de la empresa, en todo lo que hagas. Esto implica conocer los objetivos propuestos por la gerencia del área para tu equipo de trabajo, haciendo aportando tus sugerencias en los ámbitos correspondientes y llevando adelante lo acordado en equipo.

Cada una de las personas debe respetar y buscar el logro de estos a fin de que la empresa tenga una performance adecuada y alineada con TOYOTA. Es fundamental tu compromiso con una actitud proactiva que busque la información, piense alternativas y las comunique. Queremos que seas parte de la innovación y la creación de soluciones para nuestros clientes, siempre respetando nuestros valores de cuidado de nuestros colegas.

Los objetivos pueden ser cuantitativos y/o cualitativos, ambos son iguales de importantes y nos permiten alcanzar altos estándares. Los mismos son también analizados en conjunto al cumplimiento y permiten tomar decisiones acerca del rumbo de la empresa. Asimismo, cada área los propondrá conforme a lo que necesite. Los mencionados, son algunos dado a modo de ejemplo.

La *planificación* de cada uno de éstos es indispensable. Puede venir desde la gerencia, las jefaturas (en cuanto a los cuantitativos y cualitativos). Pero también hay planificaciones que deben hacerse en conjunto con sus colaboradores (Servicio Móvil, cobertura de Zona, Agenda de Test. Drive. Etc.). En todos los casos, se expondrá en procesos e instructivos claros, que deberás leer y consultar para tu trabajo diario.

El Kaizen es nuestra metodología de trabajo para poder lograr la Mejora Continua. Algunos de los aspectos centrales que se evaluarán son 5 S, conducta y vestimenta. Tu compromiso con los mismos es fundamental.

5. Deberes específicos.

La convivencia diaria nos expone a diversas situaciones tanto con colegas, como con la empresa. Es fundamental tu compromiso con el cumplimiento de las normas de convivencia que Bhasa considera centrales para el cuidado del clima laboral y de los estándares de calidad que ofrecemos. Sos parte de un gran equipo ONE BHASSA, siendo tu aporte una parte fundamental de los logros.

Tu compromiso debe ser con las siguientes normas y líneas en tu trabajo diario:

Respeto y cordialidad. Debemos estar conscientes que trabajamos con personas y que las mismas son sujeto de derecho en cuanto al respeto. Cualquier falta de respeto será sancionada.

Cuidado de las herramientas y equipamientos: Cada integrante de la firma posee determinadas herramientas cuya titularidad es de BHASSA. Es fundamental su cuidado y uso adecuado. El mal uso de las herramientas es causal de medidas disciplinarias.

Capacitaciones: Trabajar en BHASSA nos exige profesionalizarnos, para lo cual la empresa nos ofrece diversidad de cursos tanto presenciales como virtuales. Es indispensable realizarlos e ir incorporando esas herramientas o novedades a tu trabajo.

Evaluación de desempeño: Nuestra forma de lograr la Mejora Continua incluye evaluarnos. Nuestro sistema de evaluación de desempeño tiene varias partes, en las cuales requerimos tu participación, tanto para comunicar tu perspectiva de manera respetuosa y por el canal correspondiente, como para escuchar atentamente la evaluación de tu coordinador/a. Este proceso te será explicado en detalle por RRHH.

Privacidad del empleado: La privacidad de cada empleado es un derecho. Bhassa cuida y protege la vida privada de sus colaboradores. Es una norma de la empresa que todos/as los que la integran cuiden la privacidad de sus colegas y cliente. Una falta en este punto será pausable de medida disciplinaria.

Asistencia y cumplimiento de horarios (Respeto al cliente, mejora en la calidad y eficiencia de las operaciones): Todos nuestros edificios cuentan con un sistema de fichador (o sistema similar) de ingresos y egresos de personal a través de Huella Digital. Es normado que todos respeten los horarios de entrada y salida establecidos por las distintas áreas. Nuestros clientes esperan de nosotros una respuesta inmediata al ingresar al edificio, por lo que resulta fundamental que, en los horarios descritos, los puestos se encuentren operativos y preparados para brindar una atención de calidad a los clientes.

Las salidas deberán estar autorizadas y registradas en el Reloj digital, sea cual sea el motivo; de manera que podamos brindar soporte a través de la ART con datos precisos.

Aquellas personas que, por razón alguna, no puedan respetar los horarios por encontrarse fuera de zona o por motivo autorizado, deberá informar a su superior directo y éste, comunicar a RRHH a fin de efectuar el registro no menos de 24 Hs. antes.

Es requerida la participación en eventos cuya representatividad de la empresa está en juego, principalmente en las áreas de Ventas y Posventa. Para ello, se establecerá un adecuado plan de cobertura en cada caso dado que los mismos ocurren por lo general, días de fin de semana y feriados.

Gestionar siniestros laborales y realizar seguimiento de cada caso particular. Los mismos estarán a cargo de RRHH y cada gerente es responsable de prestar colaboración en estos aspectos.

La comunicación y los procesos. Los procesos y circulares serán comunicados siempre vía correo electrónico, en formato estandarizado y con la firma del área involucrada. La sola recepción de este será considerada como "Comunicado" y es responsable del empleado despejar sus dudas en el momento oportuno. Asimismo es compromiso del colaborador/a

realizar sus comunicaciones por los canales formales y adecuados. Cuidando las formas ne cuanto a respeto y cordialidad.

Medios de comunicación. Los medios de comunicación son los acordados con los directores de la empresa y estarán a cargo del departamento que ellos designen. Ninguna publicación podrá ser expuesta sin la debida autorización.

Uso y cuidado de las instalaciones. Es responsabilidad de todos, mantener las instalaciones en óptimas condiciones a fin de que no se desvalore el capital. Por otra parte, al ser de uso común, es parte del respeto que se promueve, dejar las mismas en condiciones de uso para sus compañeros de trabajo. Cualquier persona de la empresa puede y debe dar aviso a su responsable para que corrija el desvío.

Vestimenta.

- ✓ para personal Administrativo Hombres:
 - Camisa Blanca
 - Pantalón Azul Oscuro o Negro
 - Sweater Azul.
 - Zapatos de Vestir
- ✓ Para Personal Administrativo Femenino
 - Camisa Blanca
 - Pantalón Azul Oscuro o Negro
 - Cárdigan Azul.
 - Calzado de Vestir
- ✓ Para personal del Taller, la empresa proveerá la indumentaria estandarizada por Toyota de Argentina.
- ✓ Para personal de Logística:
 - Chomba Celeste de BHASSA
 - Camisa Blanca
 - Jeans
 - Chaleco Polar de BHASSA

El sábado se considera Casual Day, por lo que la vestimenta deberá estar encuadrada dentro de las mencionadas, o bien, podrá utilizar el mismo uniforme de la semana:

- * En hombres
 - Jeans sin inscripciones, que no estén gastados y/o rotos.
 - Zapatos náuticos.
 - Zapatillas de vestir.
 - Sacos informales.

* En mujeres

- Jeans sin inscripciones, que no estén gastados y/o rotos
- Polleras de Vestir
- Zapatillas de vestir.

Para todos se mantiene la prohibición de:

- Indumentaria deportiva en general (incluyendo calzado deportivo, de running o similares).
- Zapatillas de lona o deportivas
- Ojotas plásticas o de goma.
- Pantalones cortos o shorts.
- Remeras con inscripciones.

Cumplimiento de normas: Todas las normas de la empresa son de cumplimiento obligatorio. Las mismas son:

- ✓ ECT (Estilo Comercial Toyota)
- ✓ Estilo de Movilidad.
- ✓ TSM
- ✓ Usados Certificados
- ✓ ISO 14001/2015
- ✓ Otras normas que la empresa comunique.

Utilización de Celulares. Los celulares son para identificarnos con la empresa y poder comunicarnos en aspectos laborales. De ninguna manera representan un medio de comunicación personal y su uso indebido está terminantemente prohibido. En el sector taller y/o de uso de herramientas o materiales peligroso, queda terminantemente prohibido el uso del mismo debido a las distracciones que éste genera pudiendo provocarse daños a los bienes y/o personas (empleados o clientes).

Uso del Dinero. Todo dinero que salga de la empresa, deberá tener su fehaciente respaldo de uso y buena utilización. Solo la administración central puede proveer del mismo quedando prohibida la salida de dinero de cajas no autorizadas

Visitas en Horarios de Trabajo. Las visitas en horarios de trabajo,) no están permitidas salvo fuerza mayor y autorizadas por su superior. También se denominan visitas a clientes, proveedores y representantes de organismos ligados a la concesionaria y que hacen al desarrollo de la organización; estos deben ser atendidos según los procesos e instructivos de atención al cliente, teniendo en cuenta que son gracias a ellos, nuestro prestigio y desarrollo.

La recepcionista, tiene en este punto un rol fundamental y debemos garantizar la recepción, buena atención y correcta derivación al área requerida por la visita. En ningún

caso, las personas que no pertenezcan a la empresa podrán dirigirse por el edificio sin el correcto acompañamiento del personal dispuesto. De la misma manera, ningún trabajador de la empresa podrá ingresar a la empresa sin registrar su ingreso.

Espacios Laborales: Los escritorios deben estar libres de papeles innecesarios y ajenos al rol que desempeña el trabajador; y las oficinas libres de cajas y objetos que afecten la libre circulación y la estética y la correcta higiene del espacio en el cual nos encontramos, por ello, es norma la aplicación de 5 S en cada puesto y oficina.

Los accesorios decorativos deberán ser acordes a la imagen institucional y al espacio asignado. No está permitido personalizar espacios comunes como columnas, vidrios o ventanas, pasillos, etc. En todos los casos se deberá respetar la guía de imagen de la concesionaria, presentada por TASA.

Los escritorios no podrán ser personalizados. Será importante mantenerlos despejados, ordenados y limpios de manera que cualquier colaborador de la compañía pueda hacer uso de estos.

La utilización de los objetos personales queda sujeta al uso en forma responsable y al adecuado resguardo de estos por parte del colaborador y es La responsabilidad de cada persona la pérdida o desaparición de dichos objetos sin posibilidad de responsabilizar a BHASSA de estos actos.

Alimentos y refrigerios: Los edificios cuentan con dispensers de agua fría/caliente y algunos con máquinas expendedoras de café. En los puestos de trabajo está permitido comer snacks o colaciones, mate y/o facturas siempre que se realice de manera **discreta** y **unipersonal** en caso de no estar atendiendo a clientes, proveedores y otras personas involucradas (Auditores, representantes, etc.)

NO está permitido almorzar en los escritorios. El lugar destinado para almorzar es la cocina o sala de Técnicos, cuyo estado de preservación debe ser siempre una norma de respeto hacia quienes lo utilizarán, evitando mesas sucias, Restos de comida o vajilla sin lavar

El lavado de Vasos, platos y cubiertos personales corre por cuenta de cada colaborador. En la cocina se encuentra disponible el material de limpieza necesario.

Otras Acciones con perjuicio de Sanciones

- Salidas para diligencias personales Sin Autorización.
- Envío de mails desde la cuenta de BHASSA a terceros por cuestiones particulares.
- Daños, perjuicios e injurias a un empleado y/o personal jerárquico de la empresa y/o clientes.
- No uso de Elementos de Seguridad.

6. Sanciones

Todas las acciones contravencionales deberán ser penalizadas e informadas a RRHH. En líneas generales la empresa sigue la siguiente línea:

- Solicitud de Mejora
- Apercibimiento
- Suspensión x 24 Hs.
- Suspensión por 48 Hs.
- Suspensión por 72 Hs.
- Despido.

Las sanciones serán comunicadas mediante nota simple en original y copia, quedando una en poder de la empresa y otra en poder del empleado que se sanciona. Estas notas simples para ser válidas deberán ser firmadas por el responsable de la empresa, como así también por el empleado sancionado y el responsable del sector. La empresa podrá también, si así lo estima, comunicarlas por carta documento o medio fehaciente.

Cuando se le requiera explicaciones al empleado previo a la decisión de la sanción, el mismo deberá ser contestado antes de la finalización de la jornada laboral que coincida con la fecha de entrega del requerimiento. De no ser contestado en dicho plazo, se dará al empleado por perdido el derecho dejado de usar.

Ser parte de BHASSA es ser parte de un equipo humano que busca siempre aprender, desarrollarse y superarse. Este acuerdo hace explícitas algunas cuestiones centrales de la convivencia y formas de trabajo. No obstante, pueden ocurrir hechos o situaciones que no estén mencionadas acá, y esperamos que tu respuesta sea siempre positiva, cuidando tanto a las personas como al espacio de trabajo y la imagen de la empresa. Todos/as somos BHASSA, tu aporte es fundamental.

Firma empleada/o
Firma RRHH
Firma Supervisor/a
Fecha y lugar: