

TOYOTA

«COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE»

AÑO FISCAL 2021

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



## Carta del CEO Miguel Carsi

A través de este informe de sostenibilidad, quiero hacerlos partícipes de los avances y las actividades de Toyota España este último año en temas medioambientales, sociales y económicos y también en el propio funcionamiento interno de la compañía.

A pesar del año tan complicado que hemos vivido, marcado por la crisis de la COVID-19, **Toyota España continúa liderando la movilidad sostenible en España**, siendo la compañía que más híbridos eléctricos comercializa bajo sus dos marcas, Toyota y Lexus, que este año han ampliado su oferta de vehículos electrificados para adaptarse a las necesidades de todos sus clientes. Además, se trata de un año histórico para Toyota, ya que la compañía ha logrado su mayor cuota de mercado en España.

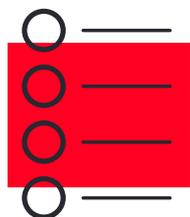
En el año fiscal 2020, Toyota ha logrado un paso adelante en su camino hacia la consecución de una sociedad del hidrógeno, inaugurando en Madrid la primera estación de repostaje de hidrógeno para vehículos eléctricos de pila de combustible junto a Enagás —a través de la startup Scale Gas—, Urbaser, Carburos Metálicos, Sumitomo Corporation España y la Confederación

Española de Empresarios de Estaciones de Servicio (CEEES). **Nuestro objetivo es continuar trabajando para que una sociedad sin emisiones basada en las tecnologías del hidrógeno sea una realidad en un futuro próximo.**

Paralelamente, Toyota mantiene la libertad de movimiento para todos como uno de sus pilares básicos. Para alcanzarla, la compañía está inmersa en plena transformación para convertirse en una empresa de servicios de movilidad que ofrezca soluciones para las distintas necesidades de las personas en todas las etapas de su vida. El patrocinio mundial de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos es la forma de inmortalizar este ambicioso desafío que tenemos por delante.

Si hay una cosa que nos ha enseñado el 2020 es que si sumamos las fuerzas, somos más fuertes, así que en 2021 seguiremos afrontando los retos dando lo mejor de nosotros mismos para continuar creciendo juntos, superando todos los desafíos.

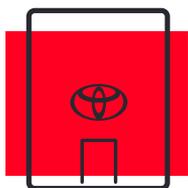
En nombre de Toyota España,  
muchas gracias.



## ¿QUÉ ENCONTRARÁS?



<b>C</b> OMPAÑÍA	4
<b>V</b> ISIÓN	10
<b>L</b> ÍDERES EN ELECTRIFICACIÓN	12
<b>M</b> EJOR SOCIEDAD	16
<b>C</b> USTOMER EXPERIENCE	30
<b>M</b> EJOR MOVILIDAD	32
<b>E</b> MPLÉADOS	36
<b>C</b> IFRAS	44



## ¿QUIÉNES SOMOS?

Toyota España distribuye vehículos de las marcas Toyota y Lexus por todo el territorio nacional



**T**oyota España S.L.U. (en adelante “Toyota España” o “TES”) distribuye por todo el territorio nacional vehículos de las marcas Toyota y Lexus a través de la red de concesionarios, teniendo como mercados España en su conjunto, incluyendo la Península, las islas Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla. A su vez, la red de concesionarios comercializa y presta el servicio postventa a los vehículos de Toyota y Lexus, a través de sus puntos de venta y asistencia.

La sede central de Toyota España se encuentra en la Avenida de Bruselas 22,

Alcobendas (Madrid), mientras que la distribución de vehículos se realiza desde el centro logístico de Sagunto (Valencia) y la distribución de recambios se realiza desde el almacén central de Illescas (Toledo). Además, Toyota España cuenta con un Centro de Formación situado en San Agustín de Guadalix (Madrid).

Toyota España pertenece en su totalidad a Toyota Motor Europe S.A. (en adelante “TME”). A su vez, Toyota Europe pertenece en su totalidad a Toyota Motor Corporation (en adelante, “TMC”).

Sede de Toyota en España



Empleados



Vehículos vendidos



Puntos de venta



Puntos de asistencia



Países



Plantas



EN ESPAÑA



154



200



164



36



70.083\*



218



62.853



7.230



180



38



EN EUROPA



> 25.000



53



993.113\*



9



922.299



70.814



EN EL MUNDO



> 370.000



> 170



9,53 mill.\*



71

\*Datos de matriculaciones del año natural 2020 en la Península, Baleares, Ceuta y Melilla, incluyendo turismos, todoterrenos y vehículos comerciales.

## ADAPTÁNDONOS A TODAS LAS NECESIDADES

### TOYOTA OCASIÓN

Con el objetivo de dar una segunda vida a los vehículos y ofrecer una alternativa a los clientes que buscan un vehículo de ocasión, Toyota España ha lanzado Toyota Ocasión, su nueva marca para comercializar vehículos usados en el mercado español. Este lanzamiento trae consigo una importante novedad, ya que además de en la red de concesionarios oficiales, ahora los clientes también podrán reservar su vehículo cómodamente a través de la página web <https://www.toyota.es/coches-segunda-mano>.

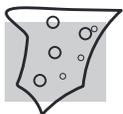
La compañía vende ya cada año en España:



#### VENTAS

(vehículos Toyota de ocasión a clientes particulares)

**> 15.000 vehículos**



#### EXPOSICIÓN

(en red oficial de concesionarios de vehículos de segunda mano)

**27.000 m<sup>2</sup>**

### KINTO

KINTO es la nueva compañía de servicios de movilidad de Toyota, creado para ofrecer nuevos servicios de movilidad que den acceso a los clientes a los vehículos que quieran, exactamente cuando los necesiten y durante el tiempo que requieran, desde sus instalaciones existentes o desde cualquier otro lugar que se adapte a la demanda. El origen de KINTO se remonta a la palabra Kinto-un –en japonés, ‘nube voladora’–, un

Todos los vehículos Toyota comercializados bajo Toyota Ocasión incluyen:

- Garantía a nivel europeo de 24 meses como mínimo
- Asistencia en carretera en toda Europa, vehículo de sustitución
- Garantía de cambio o devolución y certificación de kilometraje
- Preparación, historial e higienización del vehículo adquirido, ofreciendo así una tranquilidad y confianza absoluta a sus nuevos propietarios

La nueva marca Toyota Ocasión es el complemento ideal para un despliegue que irá a más, tanto en el volumen de ventas como en los productos asociados dando un valor añadido. Con el fin de cubrir todas las necesidades de sus clientes, Toyota España ha incluido: Care Toyota Ocasión, Seguro Toyota Ocasión, packs de accesorios originales Toyota y Easy Toyota Ocasión, dando un valor añadido a las personas que adquieran un vehículo usado a través de esta nueva marca de Toyota.

servicio que aparece rápidamente y que, independientemente de dónde estés o la hora que sea, te lleva a donde quieras ir.

Por tanto, la compañía ofrece una experiencia uniforme de distintos modos de transporte y formas de pago, desde vehículos compartidos hasta suscripciones flexibles, para todas las necesidades y todas las capacidades en una solución inclusiva.

**LOS SERVICIOS DE KINTO EN ESPAÑA**

**KINTO ONE**

Servicio de Renting todo incluido que se adapta a las necesidades de cada uno permitiendo escoger el plazo y el kilometraje

**KINTO SHARE**

Coche compartido para empresas que se adapta a las necesidades de cada uno permitiendo escoger el plazo y el kilometraje

**KINTO RENT**

Alquiler de vehículos en los centros oficiales Toyota para particulares, autónomos y empresas

**KINTO JOIN**

Carpooling corporativo que conecta a los conductores y los pasajeros para que puedan compartir sus desplazamientos diarios

**COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA**

Motivada por el cumplimiento normativo y la ética empresarial, Toyota España establece en su Código de Conducta las normas y directrices básicas que deben regir el comportamiento de todos los profesionales dentro de la organización. Este documento que todos los empleados deben cumplir

constituye la base de la prevención de riesgos dentro de la organización. Para asegurar el conocimiento, aplicación y cumplimiento de este código por parte de todos los empleados de la compañía, se dispone de diferentes herramientas de comunicación y/o difusión interna:

**COMUNICACIÓN INTERNA**

Se pone a disposición de todos los profesionales de Toyota España en la intranet de la compañía (Portal de Empleado)

Periódicamente se envían recordatorios a los empleados a través del correo electrónico

## Toyota España se somete anualmente a las auditorías SOX\* que fomenta la transparencia financiera de las entidades que cotizan en la bolsa estadounidense

\* Exigidas por la norma Sarbanes-Oxley Act of 2002.

Cualquier violación de este Código de Conducta podrá acarrear sanciones, cuya gravedad dependerá de la infracción cometida.

Toyota España cuenta con varios **canales para denunciar cualquier incumplimiento** del mismo:

- Las infracciones leves del Código de Conducta podrán ser comunicadas al superior jerárquico directo, persona de confianza o al departamento de Recursos Humanos
- **Compliance Officer**: Figura encargada de recibir estas denuncias de infracciones graves y ofrecer asesoramiento para su adecuada gestión
- Canal de comunicación externo habilitado para ello

Cabe destacar que en año fiscal 2020 no se ha producido ninguna violación del Código de Conducta ni de la Política Antisoborno, así como tampoco se han dado casos de corrupción.

Aparte de las herramientas de control interno, Toyota España se somete anualmente a las auditorías SOX (exigidas por la norma Sarbanes-Oxley Act of 2002), que fomenta la transparencia financiera de las entidades que cotizan en la bolsa estadounidense.

Esta norma exige un alto nivel de transparencia, fiabilidad y exactitud a los datos económicos, lo que disuade de la comisión de ilícitos financieros.

De este sistema de prevención de delitos se desprende una política de Tolerancia Cero hacia este tipo de conductas, con unas instrucciones muy claras sobre el comportamiento esperado, así como sobre las consecuencias de su falta de adopción. Forman parte del Código de Conducta las siguientes políticas (ver infografía en la siguiente página).

**En lo relativo a la publicidad** hay que mencionar que la emitida en medios de comunicación suele contar con **copy advice** positivo de Autocontrol cuando incluye oferta financiera.

Para asegurar la efectividad de estas políticas, se realizan formaciones sobre las mismas que garantizan su cumplimiento por parte de los empleados y colaboradores de Toyota España. Durante este año fiscal se han impartido formaciones sobre: Código de Conducta y Compliance en general, Política de Competencia, Ciberseguridad y Protección de Datos.

POLÍTICAS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA



**ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN**

Esta política describe cómo tienen que comportarse los empleados y colaboradores de Toyota para evitar cualquier tipo de infracción relacionada con la corrupción o el soborno.

**REDES SOCIALES Y DECÁLOGO DE COMPORTAMIENTO**



Los empleados, colaboradores y concesionarios disponen de una Política de Redes Sociales y de un decálogo de comportamiento, desarrollado para guiar a todos los empleados que integran Toyota España sobre cómo deben actuar en el entorno digital.



**CONFIDENCIALIDAD**

La finalidad consiste en proteger la información confidencial y los secretos industriales propios y de terceros. Establece las normas y directrices sobre la divulgación y la protección de material confidencial y propiedad de Toyota Motor Europe S.A. (TME), de Toyota España, S.L.U. (TES) y otras empresas del grupo Toyota.

**COMITÉ DE RIESGOS**

Toyota cuenta con un Comité de Riesgos, el ICRM (Internal Committee Risk Management). Este comité se encarga de evaluar los riesgos a nivel global que puedan afectar a la compañía. Está compuesto por la dirección, presidencia y personal estratégico, quienes se reúnen trimestralmente y se encargan de gestionar todos los posibles riesgos

**PROTECCIÓN DE DATOS**



Los datos personales que gestiona TES son tratados previo consentimiento o petición del titular y en ejecución de un contrato, respetándose su privacidad conforme a unas medidas adecuadas de seguridad. Asimismo, la compañía realiza mejoras continuas de sus procesos de seguridad y auditorías de control para garantizar la protección de datos personales.

**RESPECTO A LIBRE COMPETENCIA**



Toyota ha implantado un sistema de compliance de competencia que consiste en la publicación y actualización de políticas sobre competencia y formación continua a sus empleados en este tema. Asimismo, se han tomado medidas para apoyar a los empleados: asesoría, formación y auditorías sobre cumplimiento de competencia y se ha habilitado una sección de cumplimiento en la intranet.

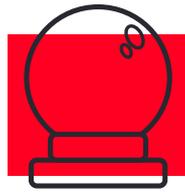
**PROPIEDAD INTELECTUAL**



Tiene por objeto proteger los derechos de propiedad industrial e intelectual de la compañía, así como respetar los derechos de los terceros y su correcto uso.

de la empresa, tanto financieros como no financieros —legales, corporativos, reputacionales, ambientales— y los reportan directamente a la matriz.

El ICRM también se compone de un Comité de Crisis, entre cuyas funciones destaca la elaboración los procedimientos específicos para gestionar las eventuales crisis que puedan tener lugar.



## BEYOND ZERO

Conseguir cero emisiones no es el único objetivo de Toyota, es un paso más en nuestro camino hacia la electrificación



**E**mprender acciones para afrontar el cambio climático es una cuestión apremiante en todo el mundo y la promoción de energías sostenibles y bajas en carbono es desde hace ya un tiempo un gran objetivo. La hoja de ruta de la electrificación de Toyota, con la vista puesta en una sociedad sin emisiones de CO<sub>2</sub>, marca cómo la compañía quiere alcanzar una sociedad en la que las tecnologías electrificadas sean la base de la movilidad.

Hoy, la compañía da un paso más para hacer frente a los retos medioambientales, situando las tecnologías en torno al hidrógeno en un primer plano y tratando de convertirlo en la fuente de energía principal de la sociedad del mañana. Una sociedad futura en la que no solo no habrá emisiones, sino que, además, iremos más allá, conectando a personas, edificios y vehículos en un ecosistema único, que dará lugar a una sociedad mejor que se preocupa por la movilidad de todos y cada uno de sus miembros independientemente de sus capacidades o de su edad.

### LIDERAZGO EN ELECTRIFICACIÓN

Más de 20 años atrás, el objetivo de cero emisiones inspiró a Toyota a producir en serie el primer vehículo híbrido eléctrico del mundo. Como líderes en el ámbito de la electrificación, la compañía tiene previsto lanzar 40 vehículos eléctricos nuevos para 2025, ofreciendo la más amplia gama de motorizaciones electrificadas. Así, todo el mundo podrá disfrutar de la tecnología más sostenible, en el momento oportuno, en base a estas tecnologías:



**Tecnología híbrida eléctrica**



**Híbridos enchufables**



**Coches eléctricos de batería**



**Vehículos eléctricos de pila de combustible**



## MOVILIDAD PARA TODOS

Toyota está en pleno proceso de transformación para pasar de ser un fabricante de coches a convertirse en una compañía de servicios de movilidad para ofrecer solución a las necesidades de movilidad de todas las personas:

- Libertad para disfrutar del viaje
- Libertad para el último tramo
- Libertad para que todo el mundo pueda moverse y practicar deporte
- Soluciones para las necesidades de movilidad especiales



## CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES

La compañía tiene como objetivo ofrecer una experiencia memorable a sus clientes, acompañándolos en todo su viaje junto a Toyota. Para lograrlo, combina la reputación de sus vehículos, su calidad y fiabilidad, con unos servicios más adaptados a las necesidades de sus clientes y una tecnología de seguridad avanzada para conseguir acabar con los accidentes de tráfico.

- Experiencia personalizada para los clientes
- Desplazamientos seguros
- Calidad y fiabilidad de los productos
- Conectividad

## CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR

Además de proporcionar soluciones de movilidad, entre los pilares de Toyota destacan su contribución social, intentando mejorar la calidad de vida de las personas donde la compañía esté establecida y con el objetivo en mente de alcanzar una sociedad sin emisiones a base de hidrógeno, a través de las siguientes acciones:

- Desafío Medioambiental Toyota 2050
- Sociedad basada en el hidrógeno
- Acciones de responsabilidad social



# LÍDERES EN ELECTRIFICACIÓN



## LÍDERES EN ELECTRIFICACIÓN

Toyota lleva más de 20 años apostando por  
la electrificación progresiva de su gama



**MOVILIDAD  
SOSTENIBLE**

Toyota ofrece hoy en día la gama electrificada más amplia del mercado, basada en 4 tecnologías (ver infografía):

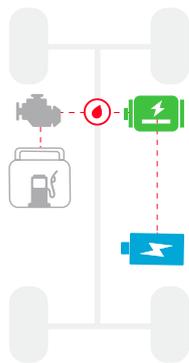
- Híbrido eléctrico  
(Hybrid Electric Vehicle, HEV)
- Híbrido enchufable  
(Plug-in Hybrid Electric Vehicle, PHEV)
- Eléctrico de batería  
(Battery Electric Vehicle, BEV)
- Pila de combustible  
(Fuel Cell Electric Vehicle, FCEV)

Este año, Toyota España ha ampliado su gama con:

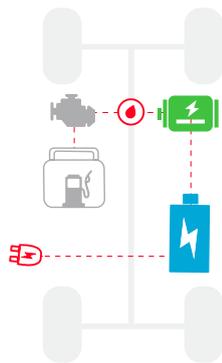
- Híbridos eléctricos: Toyota Yaris Cross y Toyota Highlander
- Híbrido eléctrico enchufable: Toyota RAV4
- Vehículos comerciales eléctricos de batería: Proace Verso Electric, Proace Electric Van, Proace City Verso Electric y Proace City Van Electric
- Segunda generación del sedán de pila de combustible: Toyota Mirai



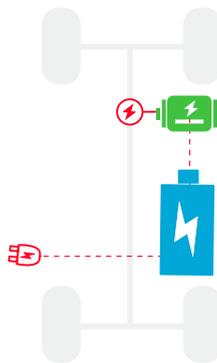
**HÍBRIDO  
ELÉCTRICO**



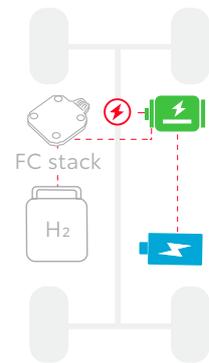
**HÍBRIDO  
ENCHUFABLE**



**ELÉCTRICO**



**PILA DE  
COMBUSTIBLE**



Yaris, Yaris Cross, Corolla, Prius, Prius Plus, Camry, Toyota C-HR, RAV4 y Highlander

CT, UX, IS, NX, ES, RC, RX, LC y LS

Prius y RAV4

Proace Verso Electric, Proace Electric Van, Proace City Verso Electric y Proace City Van Electric

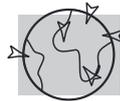
UX

Mirai

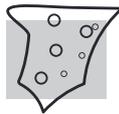
## LÍDERES INDISCUTIBLES

La gran trayectoria de Toyota con los vehículos electrificados ha permitido a la compañía situarse como líder indiscutible en ventas de vehículos con tecnologías alternativas.

### VENTAS DE VEHÍCULOS ELECTRIFICADOS

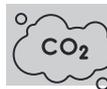


En el mundo  
**+17 millones**



En España  
**+340.000**

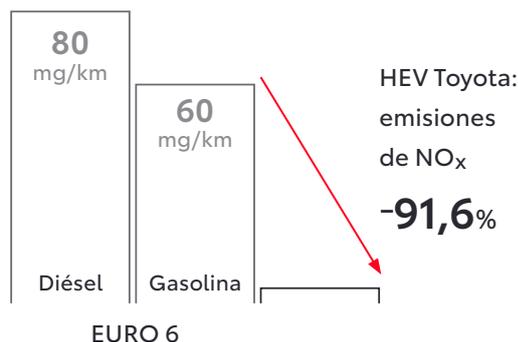
### REDUCCIÓN DE CO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub> AL AÑO



**122.400 T de CO<sub>2</sub>**  
**310 T de NO<sub>x</sub>**

## REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES

7 de cada 10 vehículos comercializados por Toyota en España han sido híbridos eléctricos. Gracias a la eficiencia de esta tecnología, se permite una reducción de las emisiones NO<sub>x</sub> de más de un 90% en comparación con los límites máximos marcados por la actual normativa EURO 6:



## ESTUDIO DE CONDUCCIÓN HÍBRIDA

Además, en 2020 Toyota ha llevado a cabo un estudio sobre conducción híbrida en Roma para probar la eficiencia del nuevo Toyota Yaris.



Conductores  
**32**



Pruebas de conducción  
**96**



Recorrido  
**+3.500 km**

Los resultados, muy similares a los del estudio que realizó la compañía en 2019 en Madrid con la cuarta generación de Toyota Prius, muestran que **los vehículos híbridos de Toyota pueden circular casi el 83% del tiempo como vehículos cero emisiones en entornos urbanos** y casi 8 de cada 10 minutos cuando se trata de un recorrido que incluye distintos tipos de vías (ver infografía en página siguiente).

En los recorridos por ciudades cuando el sistema híbrido eléctrico de Toyota demuestra su máxima eficiencia, siendo capaz de almacenar energía cada vez que se frena o decelera y permitiendo que el vehículo pueda circular con el motor térmico apagado gran parte del tiempo y la distancia recorrida, con lo que se reducen notablemente las emisiones.

Datos en %.	Urbano	Extra-urbano	Total
Tiempo como cero emisiones	<b>82,60</b>	75,70	78,00
Distancia como cero emisiones	76,10	64,50	<b>66,30</b>
Consumo (l/100 km)	3,81	2,93	<b>3,07</b>
Eficiencia global del sistema	34,00	43,3	<b>41,50</b>

**Más del 80%** del tiempo ZEV en ciudad

---

**2/3 de la distancia** con cero emisiones

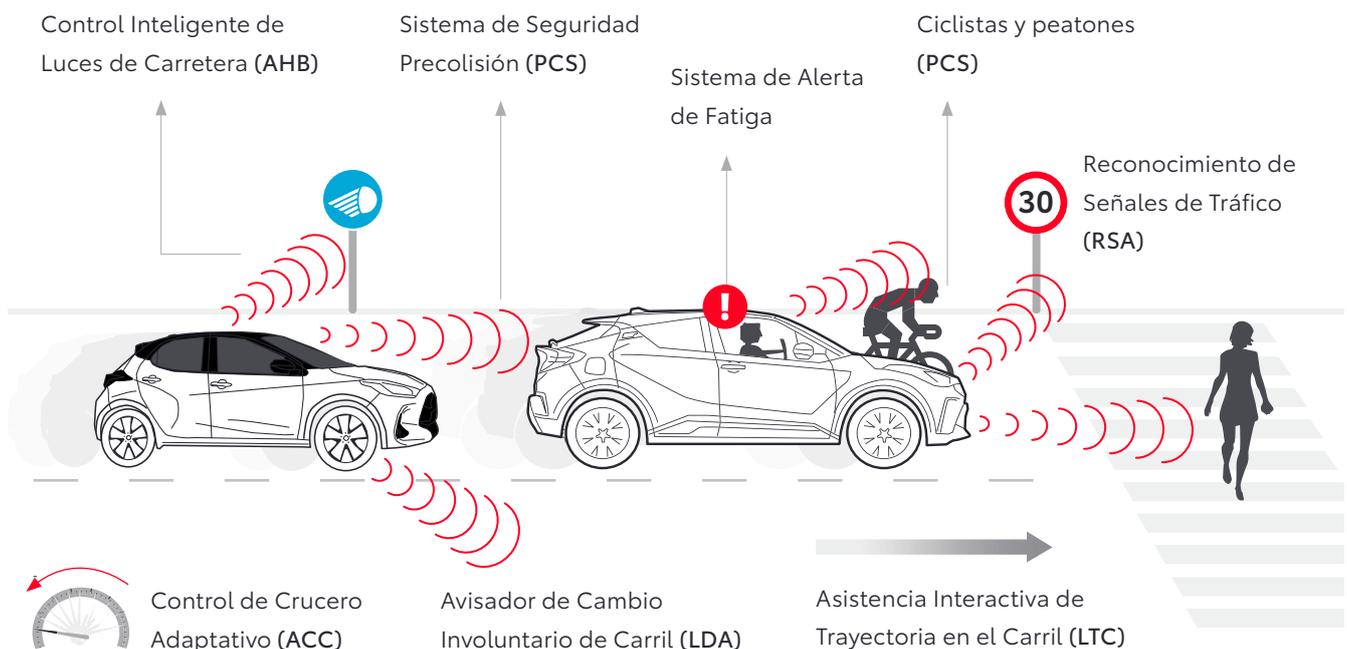
---

**27% de la energía** recuperada durante el trayecto

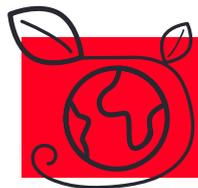
## SEGURIDAD AL VOLANTE

Los vehículos de la gama Toyota y Lexus ofrecen los más altos estándares de seguridad que existen en el mercado en la actualidad, con una constante renovación de sus

sistemas de seguridad Toyota Safety Sense y Lexus Safety System + para conseguir que en un futuro no haya accidentes de tráfico.



Sistemas que pueden ir incorporados en el Toyota Safety Sense y en el Lexus Safety System +.



## MEJOR SOCIEDAD

Toyota tiene entre sus objetivos principales  
mejorar la sociedad allá donde esté  
establecida la compañía



## RESPETO AL ENTORNO: GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Toyota, como compañía global, no es solo un icono en movilidad sostenible al poner en marcha acciones concretas vinculadas con la sostenibilidad, sino que también impulsa estas cuestiones a otros grupos de interés mediante los de vehículos más respetuosos con el medio y el avance hacia una sociedad más sostenible y comprometida con el medio ambiente. Para esta acción, la red comercial es un elemento clave.

El desempeño medioambiental se orienta a la mejora continua y Toyota España cuenta con la certificación ambiental en base a la Norma UNE-EN ISO 14001:2015, que anualmente, es sometida a revisión externa para garantizar que se cumplen los requisitos que en ella se recogen.

El resultado de las auditorías externas realizadas en la Red de concesionarios de Toyota y Lexus en 2020 ha sido, al igual que en años anteriores y a pesar de la situación excepcional que hemos vivido, muy satisfactorio, no habiéndose detectado ninguna no conformidad en todas las instalaciones auditadas. Toyota España se ha planteado como objetivo para el año 2022 implementar la estructura del Sistema de Gestión Ambiental en base a la Norma UNE-EN ISO 14001:2015 en el 99% de la red de concesionarios.

Por otro lado, la sede central de Toyota

España ha desarrollado y actualiza anualmente, un Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente propio de la organización con el que se ayuda a cumplir con las directrices establecidas en la Política de Medio Ambiente vigente.

### SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

	2019	2020	2021	Objetivo 2022
Según año.	2019	2020	2021	2022
Número de conformidades	0	0	-	0
Nº instalaciones auditadas	45	45	47	45
Nº instalaciones certificadas	216	232	235	240
Centros certificados (%)	96	96	97	99

Además de las acciones establecidas para eliminar/reducir los riesgos ambientales identificados, la red de concesionarios Toyota y Lexus en España ha adquirido una serie de compromisos ambientales. Estos quedan recogidos en su **Política Medioambiental** y se fundamentan en tres pilares:

**POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL**



**ENFOQUE HACIA LA MEJORA CONTINUA**

- Examinar el desempeño ambiental durante todos los procesos de gestión.
- Cumplir todos los requisitos legales ambientales aplicables y otro que la organización suscriba.
- Organizar las operaciones para la optimización del consumo de la energía y de la generación de residuos.



**COMPROMISO AMBIENTAL**

- Establecer objetivos para la reducción de emisiones, residuos, consumos y vertidos.
- Compromiso con la reutilización y el reciclaje.
- Optimizar las instalaciones para minimizar su impacto medioambiental.



**ORIENTACIÓN AL DIÁLOGO**

- Enfatizar al compromiso ambiental entre los clientes, proveedores, socios, administraciones públicas, etc.
- Cuidado y atención hacia clientes, empleados, socios y sociedad en general.
- Organizar actividades para mejorar la conciencia ambiental.

Asimismo, la red de instalaciones de Toyota España dispone de una Guía de Buenas Prácticas ambientales que hacen referencia al control de emisiones, control ambiental de proveedores, gestión de residuos, gestión ambiental de eventos y control de vertidos.

En estas guías se recogen medidas o pautas de control de los consumos y una serie de recomendaciones de mejora y obligaciones como por ejemplo para:

- Papel
- Agua
- Energía eléctrica
- Gas

- Combustible de la flota de vehículos
- Combustible para la climatización de las instalaciones
- Cartuchos de tinta y tóner

Durante el año 2020, se han enviado periódicamente píldoras informativas de concienciación ambiental y, además, se han elaborado por parte de Toyota España para su Red comercial, dos guías de ahorro y eficiencia para disminuir su impacto ambiental:

- Guía de Ahorro y uso eficiente de la energía en concesionarios Toyota
- Guía de Ahorro y uso eficiente del agua en concesionarios Toyota



## DESAFÍO MEDIOAMBIENTAL TOYOTA 2050

Toyota España establece ir más allá del cumplimiento legal ambiental y contribuir de manera notable al crecimiento sostenible y responsable, trabajando para conservar el medio ambiente. Por ello, se une al planteamiento establecido desde Toyota Motor Corporation, quien se ha marcado un importante desafío medioambiental de

cara al año 2050 a través del planteamiento de seis ambiciosos objetivos que configuran la estrategia medioambiental de la compañía. Para cada uno de estos desafíos se han llevado a cabo acciones medioambientales tanto desde la sede central de Toyota España como desde la Red de concesionarios:

# TOYOTA ENVIRONMENTAL CHALLENGE 2050



### DESAFÍO 1

Reto de cero emisiones de CO2 en vehículos nuevos



### DESAFÍO 2

Reto de cero emisiones de CO2 en el ciclo de vida



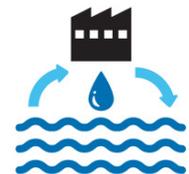
### DESAFÍO 3

Reto de cero emisiones de CO2 en las fábricas



### DESAFÍO 4

Reto de reducir al mínimo y optimizar el uso de agua



### DESAFÍO 5

Reto de construir una sociedad y sistemas basados en el reciclaje



### DESAFÍO 6

Reto de construir una sociedad futura en armonía con la Naturaleza



## DESAFÍO 1

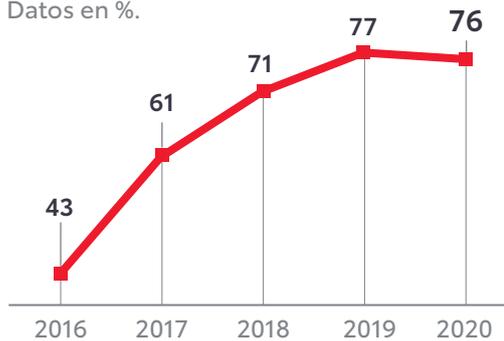
Reto de cero emisiones de CO2 en vehículos nuevos



El primer desafío es el de convertirnos en líderes en venta de vehículos electrificados de bajas emisiones. Gracias a la estrategia de electrificación de la compañía, desde 2016 el porcentaje de venta de vehículos de bajas emisiones siendo ya más de ¾ partes del total de vehículos vendidos en España:

### VENTAS VEHÍCULOS BAJAS EMISIONES

Datos en %.



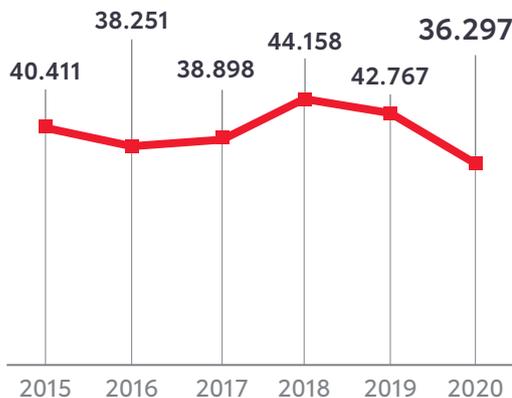
## DESAFÍO 2

Reto de cero emisiones de CO2 en el ciclo de vida



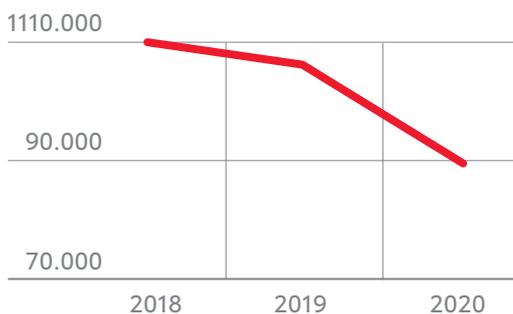
Para cumplir con este desafío el objetivo era disminuir las emisiones de CO2 a la atmósfera derivadas del consumo de energía eléctrica en un 3% en toda la red comercial y en la sede central de la compañía. Toyota ha logrado superar con éxito este reto, ya que en toda la red se ha conseguido reducir el consumo eléctrico en un 18% en los dos últimos años, evitando así emitir más de 2 millones de Kg de CO2 a la atmósfera.

### KG EMISIONES DE CO2 POR CONSUMO ELÉCTRICO/CENTRO



### CONSUMO ELÉCTRICO

A. Datos en Kwh/centro



B. Datos en Kwh/m2



# Toyota España establece ir más allá del cumplimiento legal ambiental y contribuir de manera notable al crecimiento sostenible y responsable, trabajando para conservar el medio ambiente

Esto se ha conseguido llevando a cabo los siguientes **tipos de acciones:**

- Formación y concienciación (webinars, buenas prácticas, píldoras informativas...)
- Guía de Ahorro y Eficiencia Energética específica para Red Toyota y Lexus
- 26% Red Toyota y 38% Red Lexus con electricidad 100% renovable
- 9 centros Toyota con instalaciones solares
- 56,6% Red Toyota y 99% Red Lexus con iluminación LED
- 30% Red Toyota y 10% Red Lexus con sistemas de monitorización de energía

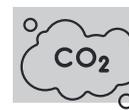
Y los **objetivos de cara al año fiscal 2021** son los siguientes:

- 50% Red Toyota y 50% Red Lexus con electricidad 100% renovable
- 15 centros Toyota con instalaciones solares (Fondos Europeos)
- 100% Red Toyota y 100% Red Lexus con iluminación LED
- 50% Red Toyota y 50% Red Lexus con sistemas de monitorización de energía

Además, en la sede Central de Toyota ubicada en Alcobendas, durante el año 2021 se instalaron paneles solares fotovoltaicos que comenzaron a funcionar en enero de

2021, obteniendo los siguientes resultados en los dos primeros meses del año:

## MEJORAS EN LA SEDE DE ALCOBENDAS



REDUCCIÓN DE CO<sub>2</sub>  
28.287 kg



AHORRO EQUIVALENTE EN CARBÓN  
11.463 kg



CENTRAL EQUIVALENTE  
1.544 árboles

Sin tener en cuenta el aumento de radiación en los meses de primavera y verano, estos datos podrían dar lugar en todo el año 2021 a aproximadamente, 55.000 Kg de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, 22.000 Kg de ahorro equivalente en carbón y aproximadamente 3000 árboles equivalentes.

Aún así, gracias a las medidas de mejora ambiental llevadas a cabo por Toyota, la tendencia ya era de disminución.

Entre las acciones que Toyota ha comunicado, destaca la instalación de placas solares en la sede de la compañía en España

### DESAFÍO 3

Reto de cero emisiones de CO2 en las fábricas



Dado que este reto se centra en el proceso de fabricación y en España la compañía no dispone de fábricas de vehículos Toyota, el desafío se ha centrado en mejorar las comunicaciones, tanto internas como externas, relacionadas con nuestras acciones y logros medioambientales. De esta forma damos a conocer todo lo que Toyota hace por mejorar nuestro entorno.

Por ello, durante el año 2020 enviamos las píldoras informativas a la Red de concesionarios y, además, en el inicio de 2021 se ha reforzado la comunicación externa de las acciones medioambientales que se realizan desde Toyota.



### DESAFÍO 4

Reto de reducir al mínimo y optimizar el uso de agua

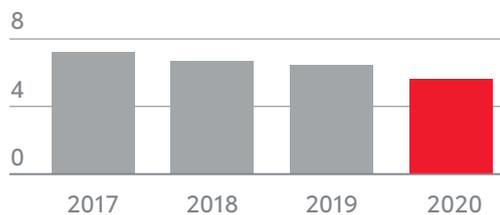


En el Desafío de reducir al mínimo y optimizar el consumo de agua, el reto era reducir el consumo de agua de nuestra Red en un 3%, y gracias a las buenas prácticas medioambientales implantadas en la red, se ha logrado disminuir el consumo de agua por vehículo lavado en un 68% desde 2017, el equivalente a 8 piscinas olímpicas.

Además, se ha logrado reducir desde 2017, paulatinamente, el consumo de agua por empleado en toda la red y el consumo de agua de lavadero.

#### CONSUMO DE AGUA

Datos en m<sup>3</sup>/empleado



#### CONSUMO DE AGUA DE LAVADERO

Datos en litros/vehículo lavado.



**DESAFÍO 5**  
 Reto de construir una sociedad y sistemas basados en el reciclaje



El Desafío 5 es uno de los retos más importantes, ya que, debido a la actividad que desarrolla Toyota, se genera una gran cantidad de residuos y se consume mucha materia prima. Todo ello debe ser correctamente gestionado para disminuir el impacto ambiental producido y mejorar la gestión de estos residuos.

Analizando el índice de recogida de baterías de Plomo por gestor autorizado, se ha ido aumentando progresivamente desde el 2018. Esto quiere decir que cada vez contribuimos más a reciclar todos los componentes de estas baterías, como el plástico, el plomo, los electrolitos, que son recuperados en plantas de tratamiento para nuevos usos o para fabricar nuevas baterías.

**RESIDUOS DE BATERÍAS TRATADAS POR GESTOR AUTORIZADO**

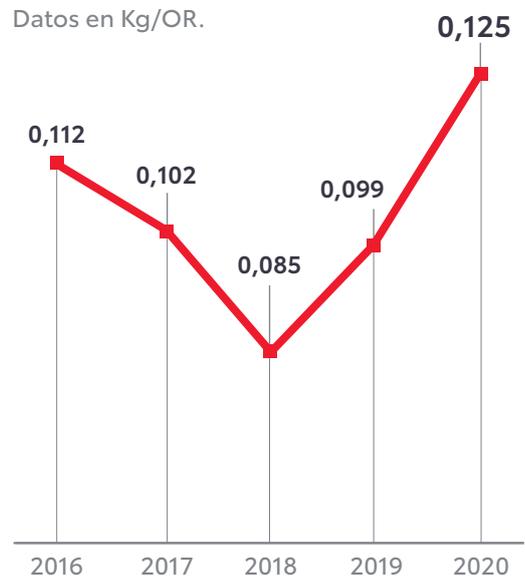
Datos en Kg/OR.



Para el caso de absorbentes contaminados, y como consecuencia directa de la situación de pandemia en 2020, ha aumentado el ratio de Kg generados por cada orden de reparación, ya que se utilizan estos absorbentes para la limpieza y desinfección de los vehículos, tan importante en estos momentos. Aun así, el objetivo es el de reducir este ratio con acciones de concienciación e incentivando el uso de trapos lavables, para volver a los mínimos niveles que conseguimos en el año 2018.

**ABSORBENTES CONTAMINADOS**

Datos en Kg/OR.

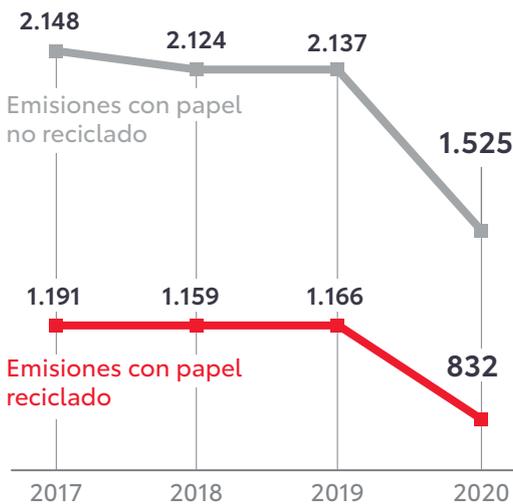


Por el mismo motivo, en 2020 no se ha alcanzado el objetivo de reducir los envases contaminados, ya que ha aumentado el uso de productos desinfectantes, pero para este año el reto es promover el uso de productos peligrosos en envases a granel, reduciendo así tanto los costes como la generación de envases contaminados. Actualmente hay un proyecto piloto con varios concesionarios cuya previsión es la de reducir hasta 10.000

residuos de envases contaminados en 2021. En cuanto al consumo de papel, gracias al proceso de digitalización que se está llevando a cabo en la red de concesionarios, se ha conseguido reducir en un 28,3% el consumo de esta materia prima, y por lo tanto, la generación de este residuo:

**EMISIONES DE CO<sub>2</sub>  
POR CONSUMO DE PAPEL**

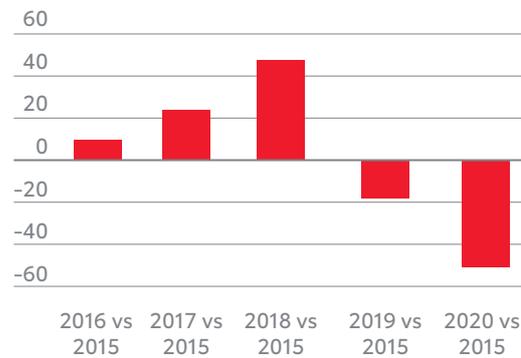
Datos en Kg por empleado, por centro.



Con respecto a la sede Central, a pesar de que el teletrabajo derivado de la pandemia ha afectado al consumo de papel y, por tanto, con la generación de sus residuos, se puede observar que la tendencia en los dos últimos años ha sido de disminución y se ha conseguido reducir la cantidad de residuos de papel generados en 3.544 Kg, lo que supone que se ha evitado emitir 10.632 Kg de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, el equivalente a la absorción de 53 árboles durante un año.

**RESIDUOS PAPEL  
CONFIDENCIAL Y NORMAL**

Datos en %.



**¿SABÍAS QUE TOYOTA INVENTÓ EL  
CÓDIGO QR EN LOS AÑOS 90?**

Fue desarrollado por Masahiro Hara, a quien le asignaron la tarea de crear un nuevo código en el que se pudieran leer más datos que el existente código de barras (con una capacidad de 20 caracteres). El resultado fue que un QR puede albergar hasta 7.089 caracteres numéricos. Hoy, Toyota se encuentra en proceso de digitalización de los **catálogos de ventas de vehículos, dando la posibilidad a los clientes a descargarlos mediante un código QR** y evitar así unas elevadas emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.





**DESAFÍO 6**

**Reto de construir una sociedad futura en armonía con la Naturaleza**



El sexto y último desafío marcado por Toyota hace referencia a su compromiso de construir una sociedad en armonía con la naturaleza con el propósito de contribuir positivamente sobre las comunidades y la biodiversidad que nos rodea.

Para ello, Toyota España ha colaborado como empresa participante en la **Hora del Planeta**, organizada por el Fondo Mundial para la Naturaleza —World Wildlife Fund for Nature (WWF)—, apagando las luces tanto de su sede central como de su red de concesionarios.

Además, para el **Día Mundial de la Limpieza -World Clean-Up Day-**, un evento anual en el que voluntarios y socios de todo el mundo se unen para eliminar la basura de nuestro planeta y que se celebró el 19 de septiembre de 2020, la compañía animó a sus trabajadores y colaboradores a hacer una limpieza digital de sus dispositivos, para disminuir su huella de carbono.

**RESUMEN DE MEJORAS MEDIOAMBIENTALES**

Con todas estas medidas de mejora medioambiental, hemos conseguido tanto en la Red de concesionarios como en Toyota España desde 2018:

**REDUCCIÓN DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub> A LA ATMÓSFERA**

 Uso energético en el hogar durante un año **311**

 Plántulas de árboles urbanos crecidas durante 10 años **42.687**

 Vehículos de pasajeros conducidos en un año **561**

**Total: 2.581.579 Kg CO<sub>2</sub>**

**REDUCCIÓN DE CONSUMO DE AGUA DE LAVADERO 20.351.578 litros**

**MEJORA DEL ÍNDICE DE RECICLAJE DE BATERÍAS DE Pb + 23%**

## SOCIEDAD DEL HIDRÓGENO

Con el objetivo de minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero como el CO<sub>2</sub> y reducir las emisiones de gases contaminantes como el NO<sub>x</sub> y las partículas, la hoja de ruta de la electrificación de Toyota sitúa a las tecnologías en torno al hidrógeno en el centro de la sociedad del mañana.

Se trata de una fuente energética ilimitada, que se puede obtener de forma sostenible, es fácil de almacenar y transportar y puede utilizarse en ámbitos muy diferentes, desde el transporte de mercancías o personas hasta la climatización de hogares y edificios.

En la sociedad futura que Toyota quiere ayudar a desarrollar no solo no habrá emisiones sino que además las personas, los edificios y los vehículos estarán conectados en un ecosistema único, que dará lugar a una sociedad mejor, con una movilidad inclusiva, para todos, como eje. Para probar su funcionamiento, Toyota está trabajando en la construcción de un prototipo de ciudad del futuro: Woven City. La compañía ya ha instalado la primera piedra de este proyecto que pretende revolucionar la forma en la que conectamos con nuestro entorno.

Será un laboratorio viviente donde se alojarán tanto residentes permanentes como investigadores para poner a prueba y desarrollar tecnologías relacionadas con la autonomía, la robótica, la movilidad personal, los hogares inteligentes y la inteligencia artificial, todo ello en un entorno real. Todo ello dará forma a un ecosistema totalmente conectado y alimentado por pilas de combustible de hidrógeno.



### PRIMERA HIDROGENERA EN MADRID

Este año, Toyota España, junto con Enagás —a través de la startup Scale Gas—, Urbaser, Carbueros Metálicos, Sumitomo Corporation España y la Confederación Española de Empresarios de Estaciones de Servicio (CEEES), ha inaugurado la primera estación de repostaje de hidrógeno en España para vehículos eléctricos de pila de combustible. Situada en Madrid, permitirá repostar a una flota de 12 unidades del Toyota Mirai que utilizarán las compañías que impulsan este proyecto pionero, promoviendo así el uso del hidrógeno como energía limpia y sostenible.

La nueva instalación para el repostaje de hidrógeno ('hidrogenera'), conocida también por sus siglas en inglés HRS (Hydrogen Refueling Station), permite suministrar hidrógeno a 700 bar/Mpa, lo que la convierte en la primera en España en ofrecer hidrógeno a tan elevada presión, permitiendo por tanto recargar los depósitos de los vehículos de pila de combustible de última generación.

## SEGUNDA GENERACIÓN DE TOYOTA MIRAI

Toyota empezó a trabajar en el desarrollo de vehículos eléctricos de pila de combustible hace casi 30 años, allá por 1992, lanzando el primer modelo fabricado en serie en el mundo, el Toyota Mirai, en 2014.

Este año Toyota ha empezado a comercializar la segunda generación de su pionero modelo de pila de combustible, Toyota Mirai. Una de las prioridades ha sido mejorar su autonomía con relación al modelo anterior. Su mayor potencia y capacidad de almacenamiento de hidrógeno, su eficiencia superior y su mejor rendimiento aerodinámico contribuyen a incrementar la autonomía alrededor del 30 %, hasta unos 650 km, que otorgan al nuevo Mirai la capacidad de cubrir largas distancias.

## CREANDO LA SOCIEDAD DEL HIDRÓGENO

Toyota colabora con numerosas empresas, como Caetanobus o Toyota Material Handling, para hacer realidad su visión de lograr una sociedad futura sostenible basada en el hidrógeno, reconociendo el valor de este vector energético como recurso viable y abundante para transportar y almacenar energía. Tiene el potencial de posibilitar una movilidad sin emisiones de dióxido de carbono, no solo en el transporte rodado, sino también en trenes, barcos y aviones, y de generar energía para la industria, las empresas y los hogares. Es además un medio muy eficiente para almacenar energía renovable y se puede transportar allá donde haga falta.

### TOYOTA PARTICIPA Y PROMUEVE EL USO DEL HIDRÓGENO EN NUMEROSOS PROYECTOS



Embarcaciones de pila de combustible: Energy Observer



Colaboración con Caetanobus SA: autobuses de pila de combustible



Carretillas elevadoras que funcionan a base de hidrógeno junto a Toyota Material Handling



Clínica móvil propulsada por hidrógeno

## PROYECTOS SOCIALES

Toyota España contribuye a mejorar la sociedad en los lugares en los que está establecida a través de varios proyectos sociales:



En 2020, Toyota ha colaborado un año más con la Fundación Aladina para ayudar a mejorar la calidad de vida de los niños con cáncer y de sus familiares.

En 2020, Toyota ha colaborado un año más con la Fundación Aladina para ayudar a mejorar la



La compañía donó el equivalente a un maletero lleno de comida de los nuevos modelos presentados el año 2020.

Y Toyota España desarrollaron la campaña 'No te detengas nunca', un proyecto que buscaba fomentar la movilidad de las

personas mayores durante las fiestas navideñas. Gracias a las donaciones conseguidas desde el último trimestre de 2020, Cruz Roja tendrá a su disposición una Toyota Proace City con la que podrá mejorar la movilidad de las personas mayores y con discapacidad del norte de Madrid.



Durante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, Toyota puso su flota de vehículos a disposición de hospitales, ONGs, Protección Civil y las entidades públicas y privadas que lo necesitaban.



Toyota se unió a esta iniciativa para ofrecer transporte gratuito a los sanitarios de la Comunidad de Madrid.



En 2020, la compañía ha llevado a cabo una exitosa acción de donación de sangre en sus concesionarios de la Comunidad de Madrid y de Cataluña, consiguiendo salvar casi 1.500 vidas.



Toyota España convocó el concurso de dibujo infantil 'Toyota Dream Car Art Contest', organizado a nivel mundial por Toyota Motor Corporation (TMC). Los niños y los jóvenes de todo el mundo diseñaron el coche de sus sueños, desarrollando su imaginación y su creatividad en cada uno de los dibujos que realizaron para el concurso.



# CUSTOMER EXPERIENCE

Toyota pone a sus clientes en el centro de sus operaciones, buscando siempre la excelencia en el trato



**T**oyota considera al cliente como el eje principal de su negocio y tiene en cuenta todas y cada una de sus propuestas dedicándole el máximo respeto y atención. Esto le ha llevado a crear un sistema de gestión, transversal a

todas las áreas de la compañía, centrado en el cliente.

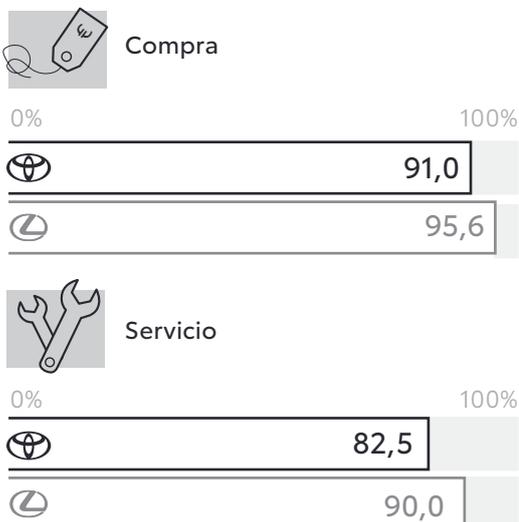
Con la intención de homogeneizar y medir la excelencia en el trato del cliente, la compañía ha establecido sistemas para medir el grado de recomendación que sus clientes dan sobre su experiencia con el vehículo, la marca y el servicio recibido en la red de concesionarios.

## OBJETIVOS PRINCIPALES DE 2021

- 1** Maximizar los esfuerzos para resolver las dudas en el menor tiempo posible
- 2** Ofrecer una respuesta a cada incidencia, aportando todos los recursos para solucionarlo
- 3** Dar respuestas rápidas, eficientes y completas para que el cliente tenga la duda resuelta
- 4** Seguimiento especial a todas las reclamaciones para ofrecerle una experiencia memorable

## ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN

Año fiscal 2020.





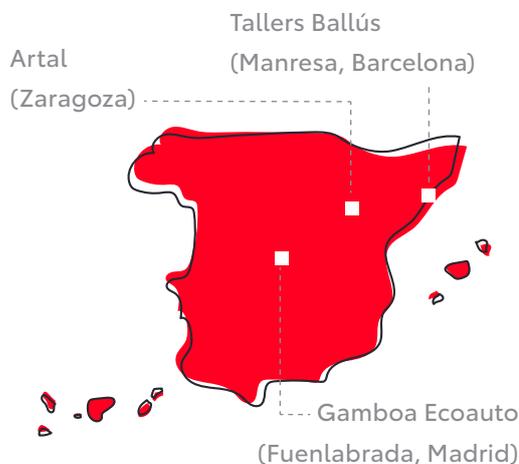
## PREMIOS ICHIBAN

Por otro lado, con el objetivo de incentivar que el servicio se mejore año tras año, Toyota Europa convoca anualmente los Premios Ichiban, mediante los que premia a aquellos concesionarios mejor valorados por los clientes y se distingue a aquellos que mejor cumplen con los requisitos establecidos por la compañía. Más de 2.500 concesionarios compiten cada año para ser uno de los 44 ganadores, en reconocimiento por sus resultados excepcionales.

## CALIDAD

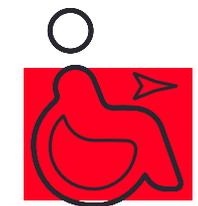
La visión de la calidad de Toyota se basa en la filosofía Jikotei Kanketsu o el asegurar que no se producen defectos que se puedan transmitir al siguiente proceso. El objetivo es lograr 'cero defectos' en todos los procesos productivos, un concepto claramente visible en el Sistema de Producción Toyota —Toyota Production System (TPS)—, en el que todos los trabajadores se respon-

## CONCESIONARIOS ESPAÑOLES PREMIADOS EN 2021



Toyota Artal es uno de los concesionarios ganadores en 2021

sabilizan de la calidad de su trabajo. De esta forma, cualquier empleado que detecte una irregularidad en un componente o proceso puede lanzar una alerta, llegando incluso a detener una línea de producción para poder hallarla y aplicar rápidamente una solución. El resultado: un nivel de calidad constante en todas las fases del proceso.



## MEJOR MOVILIDAD

Toyota tiene como objetivo ofrecer soluciones de movilidad que se adapten a las necesidades de todas las personas



## SOLUCIONES DE MOVILIDAD

Más de 85 años de innovación son los que han llevado a su mayor misión hasta el momento: ofrecer libertad de movimiento a todo el mundo. En el curso de su transformación de fabricante de coches a proveedor de movilidad, la compañía no solo responde a las necesidades de movi-

lidad de la sociedad, sino que va más allá. Su compromiso es brindar soluciones de movilidad que se adapten a las necesidades de todos, desde personas mayores a atletas paralímpicos, independientemente de su capacidad física, buscando la libertad de movimiento de todas las personas.

### ALGUNOS EJEMPOS DE MOVILIDAD



#### APM-ACCESSIBLE PEOPLE MOVER

Vehículo que se ha desarrollado expresamente para ayudar a los asistentes de las olimpiadas de Tokio 2020 con necesidades de movilidad especiales a desplazarse entre sedes como el Estadio olímpico.

#### E-PALETTE

El primer vehículo de Toyota desarrollado para aplicaciones de movilidad autónoma como servicio —“Autono-MaaS”, Autonomous Mobility as a Service—. Combina electrificación, redes conectadas y tecnologías avanzadas de conducción para respaldar nuevos modelos de negocio y empresas de movilidad compartida.



#### CONCEPT-I RIDE

Vehículo eléctrico accesible, destinado a personas en silla de ruedas, que se controla mediante un mando único. La disposición singular de sus asientos y sus funciones de conducción automatizada ofrecen libertad y tranquilidad a todo el mundo.

El compromiso de Toyota es brindar soluciones de movilidad que se adapten a las necesidades de todos, desde personas mayores a atletas paralímpicos



## APOYO AL DEPORTE

El deporte es una de las máximas expresiones de la libertad de movimientos. Es por ello que Toyota es The Olympic Partner (TOP), socio olímpico, en virtud del convenio suscrito en marzo de 2015 con el COI y en noviembre de 2015 con el IPC. En ambos casos, Toyota es socio en la categoría de movilidad.



Comité Olímpico  
Internacional (COI)



Comité Paralímpico  
Internacional (IPC)

Paralelamente, Toyota España ha plasmado su apoyo al deporte español con sendos acuerdos de patrocinio con el COE y el CPE, que suponen la traslación a España de la colaboración a nivel mundial de Toyota con el COI y el IPC.



Comité Olímpico  
Español (COE)



Comité Paralímpico  
Español (CPE)

### START YOUR IMPOSSIBLE

El apoyo de Toyota al deporte olímpico y paralímpico se plasma además a través de Start Your Impossible —Pon en marcha tu imposible—, la iniciativa corporativa a escala internacional que pretende servir de inspiración y busca la consecución de una sociedad más inclusiva y sostenible, con la movilidad para todos como eje, una movilidad que va más allá de los automóviles y

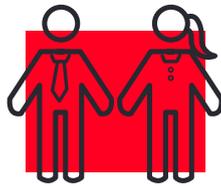
Además, Toyota España es patrocinador de la Federación Española de Bádminton (FESBA), con el objetivo impulsar, fomentar y apoyar la práctica del deporte de base y de élite. El patrocinio incluye también el bádminton paralímpico y el nuevo programa de promoción deportiva Bádminton+.



Además, en 2021 Toyota España se ha unido a la Real Federación Española de Ciclismo (RFEC), convirtiéndose en su nuevo proveedor de movilidad, como 'Coche Oficial', para toda la temporada. Este acuerdo, suscrito por Toyota España y la RFEC, permitirá a la Selección Española de Ciclismo disponer de una flota de cuatro híbridos eléctricos de Toyota durante las competiciones, concentraciones y entrenamientos que afronten durante este año.



que tiene que ver con superar retos y hacer sueños realidad. España Toyota sigue apoyando a los miembros del Equipo Toyota, formado por Carolina Marín, Niko Sherazadishvili, Eva Moral y Martín de la Puente. La compañía los acompaña y apoya en su camino hacia los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Tokio 2020, que se celebrarán en 2021, para ayudarlos a superar sus metas y lograr sus objetivos.



## EMPLEADOS

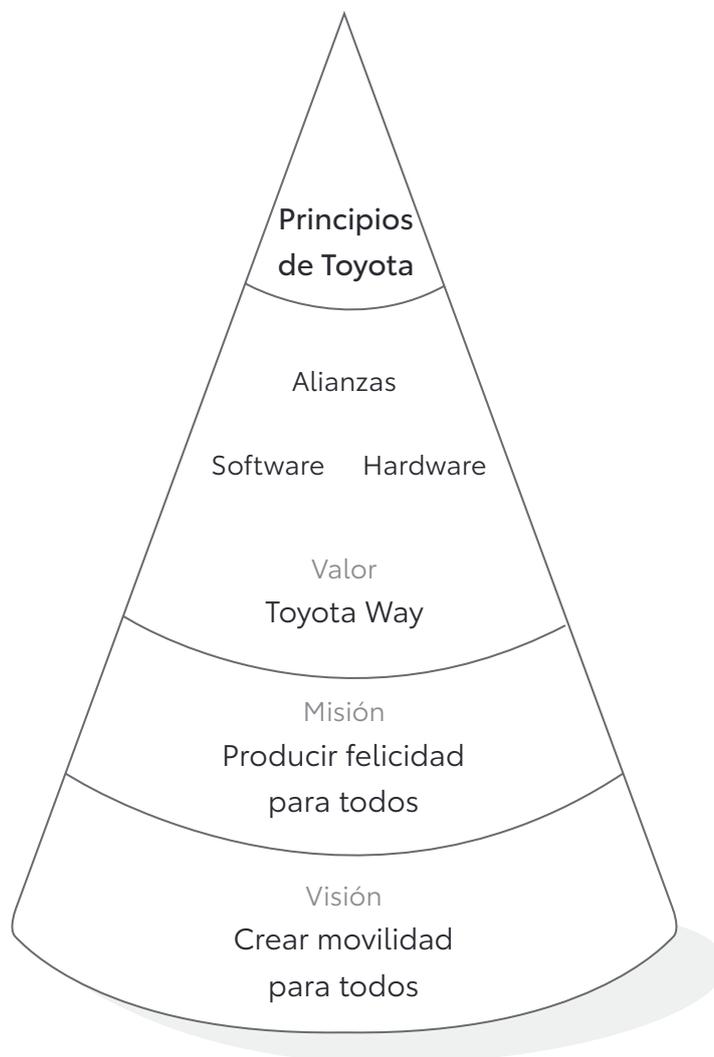
La felicidad de los empleados se traduce  
en la satisfacción de los clientes



## TOYOTA WAY

Uno de los pilares principales sobre los que se basa la cultura empresarial de Toyota es el compromiso con sus empleados. Para ello, **la organización ha desarrollado una serie de políticas que velan por la detección y retención del talento en la organización**, apuesta por el desarrollo y la formación de las personas que la conforman y define y desarrolla medidas específicas que garanticen y faciliten la conciliación laboral, familiar y personal.

En Toyota, aspiramos a realizar la visión de Movilidad para Todos, mientras perseguimos nuestra misión: Producir felicidad para todos mediante la creación del valor Toyota Way, basado en nuestro espíritu de fundación. Este es el camino hacia una sociedad ideal y es el promovido por todos y cada uno de los empleados.

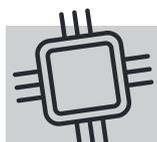


### EL VALOR TOYOTA WAY ESTÁ COMPUESTO POR



#### SOFTWARE

Aplicamos la imaginación para mejorar la sociedad a través de la filosofía de las personas primero, y bajamos al origen de los acontecimientos para comprender los hechos en su esencia.



#### HARDWARE

Creamos plataformas físicas para posibilitar la movilidad de personas y cosas. Un sistema flexible que cambia con el software.



#### ALIANZAS

Ampliando nuestras habilidades, uniendo las fortalezas de socios, comunidades, clientes y empleados para producir movilidad y felicidad para todos.

## ORGANIZACIÓN CUSTOMER CENTRIC

Existe un claro compromiso por posicionar la organización como la empresa más recomendada para trabajar en España, tanto por parte de sus empleados como externamente. Para lograrlo, se ha puesto el foco en el desarrollo de una organización basada en el enfoque Customer Centric.

Para el **crecimiento y desarrollo de los empleados**, en TES se fomentan varias acciones, entre las cuales destacamos:

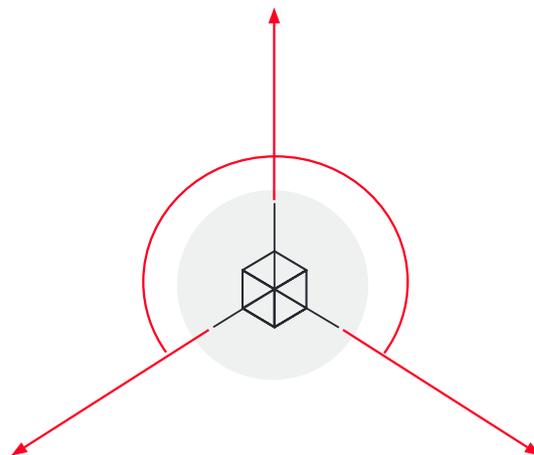
1. Movimientos verticales o promociones.
2. Movimientos horizontales con cambios de puesto.
3. Crecimiento dentro de la posición ocupada, con el soporte de un Plan de Desarrollo Individual, basado en el modelo 70-20-10, donde el empleado es el principal actor y puede evolucionar dentro de su puesto de trabajo aprendiendo de distintas fuentes.

Este enfoque trabaja sobre los 3 ejes esenciales siguientes:

### 1 EXPERIENCIA DEL EMPLEADO: CICLO DE VIDA

Identificación y análisis de su viaje

**Objetivo:** detectar aquellos puntos en los que la organización puede influir para mejorar la experiencia de cliente empezando por mejorar la experiencia de los propios empleados y empleadas.



### 2 TRANSFORMACIÓN: DESARROLLO ORGANIZACIÓN CUSTOMER CENTRIC

Se trabaja activamente por:

Lograr una organización interna

Capaz de dar respuesta a estas características y necesidades del consumidor.

### 3 CALIDAD, DESARROLLO Y CAPACIDAD

**Adaptación**

Y desarrollo de las personas a esa nueva estructura.

**PLAN DE DESARROLLO INDIVIDUAL**

**10%**

Cursos y programas estructurados

**20%**

Aquirido a través de las conversaciones y feedback con otras personas



**70%**

Aprendizaje de la experiencia y práctica en el puesto de trabajo (learning by doing)

Este pensamiento encaja perfectamente en la filosofía Toyota y lo podemos ver reflejado en OJD - On the Job Development - un método de gestión para fomentar el desarrollo en el trabajo.

El 2020, ha acelerado la digitalización de muchos procesos, sobre todo relacionados con las nuevas formas de trabajo, y esto se ha visto reflejado también en la gestión de la formación.

Se ha priorizado la formación de todos los empleados en aquellas herramientas colaborativas que de un día para otro se han convertido en esenciales para poder permitir seguir desempeñando nuestro trabajo y, al mismo tiempo, mantener la relación entre los compañeros y entre los empleados y las empresas externas.

A través de plataformas de formación corporativas, se han impartido a todos los empleados formaciones en formato e-learning sobre aplicaciones de Office 365, reforzado formaciones legales sobre temas de ciberseguridad, compliance o GDPR, y fomentado formaciones sobre diversidad, trans-



formación o cultura empresarial, quedando suspendida todo tipo de formación presencial desde el principio de la pandemia.

El 100% de la plantilla de Toyota España recibe formación periódica.

### RETENCIÓN DEL TALENTO

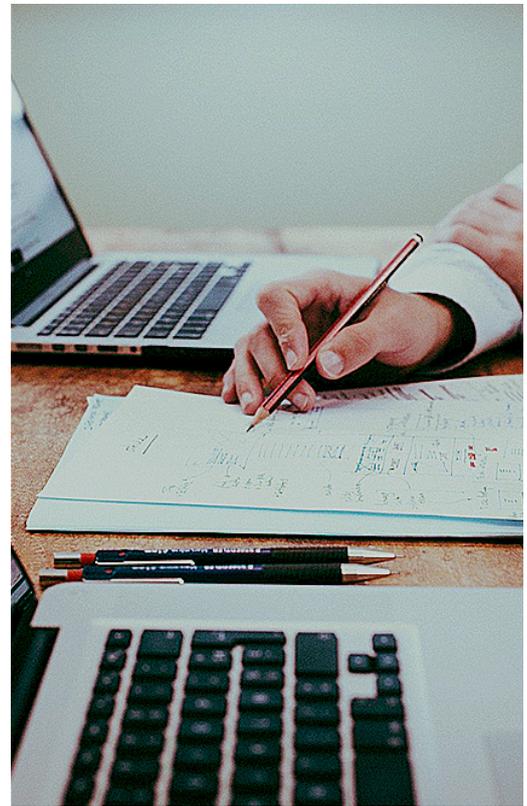
Con el objetivo de retener y fidelizar el talento de la organización, desde Toyota España se trabaja activamente por propiciar este compromiso de sus empleados. Es decir, mantener a aquellas personas que con su trabajo ayudarán a hacer crecer el negocio y que, a través de dicha contribución, crecerán ellas mismas tanto a nivel personal como profesional.

Para ello, se desarrollan una serie de acciones que favorecen la consecución de este objetivo:

- Proceso de identificación del talento dentro de los equipos
- Políticas de flexibilidad horaria/conciliación
- Política retributiva acorde a la media del mercado
- Proceso de plan de sucesión
- Política de igualdad
- Oportunidades de desarrollo profesional dentro de la compañía: tanto local como internacional, y desarrollo de nuevos roles que les permita seguir adquiriendo nuevas capacidades



**10**  
Incorporaciones



### SALUD Y BIENESTAR

Toyota España tiene contratado un Servicio de prevención Ajeno (SPA), que gestiona las 4 especialidades (seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada y medicina del trabajo).

Además, entre sus colaboradores ha nombrado unos interlocutores que se ocupan de coordinar todos asuntos relevantes de prevención de riesgos laborales entre la empresa y el SPA. En el presente ejercicio no ha habido accidentes con baja laboral.

Los trabajadores disponen de toda la información relativa a los riesgos y medidas preventivas asociadas a su puesto de

trabajo en el Portal del Empleado. El índice de absentismo laboral en el ejercicio se sitúa en 4,54%. Asimismo, 2 hombres y 1 mujer han disfrutado de los permisos de paternidad y maternidad que establece la legislación vigente.

La empresa también cuida la salud física y psicológica de sus trabajadores a través del **Plan Wellness, en el que se han incluido actividades como el Mindfulness** para ayudar a los empleados en este año tan complicado.

## CONCILIACIÓN Y FLEXIBILIDAD

En línea con la filosofía de situar la empresa como referente en la que trabajar, así como incidir en la satisfacción de las personas que la conforman, Toyota España trabaja activamente en la incorporación de medidas encaminadas a facilitar la compatibilización de la vida personal y laboral de sus empleados. Para ello, cuenta con una batería de políticas dirigidas a facilitar la conciliación y flexibilidad horaria, así como una serie de beneficios sociales. Estas medidas han sido definidas atendiendo a la información que se ha podido obtener a través de los diferentes canales de comunicación abiertos y teniendo en cuenta las necesidades personales de todos nuestros empleados para encontrar soluciones de conciliación que sean positivas tanto para el trabajador como para la compañía.

Asimismo, la plantilla de Toyota España puede disfrutar del Servicio "Más Vida Red", que ofrece más de 120 servicios innovadores para resolver necesidades personales.

### MEDIDAS Y BENEFICIOS SOCIALES PARA EMPLEADOS

#### DESTINADAS A LA CONCILIACIÓN

- Política de flexibilidad horaria de entrada y salida, con horarios especiales para empleados con hijos
- Política de reuniones: establece márgenes horarios para el inicio y finalización de las mismas con el objetivo de no interferir con la política anterior
- Política de teletrabajo: posibilita trabajar fuera de la oficina un máximo 4 días al mes. Actualmente, hay un 99% de adhesión a la medida
- Política de vacaciones: posibilita las vacaciones no retribuidas y los días extra de vacaciones según antigüedad (1 día cada 3 años hasta un máximo de 6)

#### BENEFICIOS SOCIALES A LOS QUE PUEDEN ACOGERSE LAS PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN

- Seguros de vida: se acogen el 100% de los empleados
- Seguro médico privado: se acogen el 100% de los empleados
- Coberturas por incapacidad o invalidez: se acogen el 100% de los empleados
- Cheques restaurant: esta medida aplica al 80% de los empleados
- Cheques guardería: actualmente se acogen el 12% de los empleados

La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres es una prioridad para Toyota España, habiendo actualmente en los puestos de alta dirección un 40% de mujeres

## IGUALDAD Y DIVERSIDAD

De cara a trabajar para conseguir alcanzar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, Toyota España ha elaborado un **Plan de Igualdad, en vigor desde el 1 de junio de 2020**, que incluye una serie de medidas para lograr el objetivo, entre las que destacan:

- Creación de un equipo mixto de trabajadores que se reúnen periódicamente para tratar las medidas incluidas en el plan
- Fomento del liderazgo de las mujeres en los proyectos estratégicos
- Formación y sensibilización de los trabajadores
- Política de selección con perspectiva de género

A 31 de marzo de 2021, la plantilla de Toyota España estaba compuesta por 154 personas, de ellas un 37% son mujeres y un 63% hombres. En puestos de alta dirección las mujeres suponían un 40% y los hombres un 60%.

En línea con este compromiso con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, desde Toyota España se participa activamente de diferentes programas que potencian el talento femenino fomentando su llegada a los puestos de dirección.





## DATOS

Toyota España ha conseguido una cuota de mercado récord en un complicado año marcado por la crisis de la COVID-19

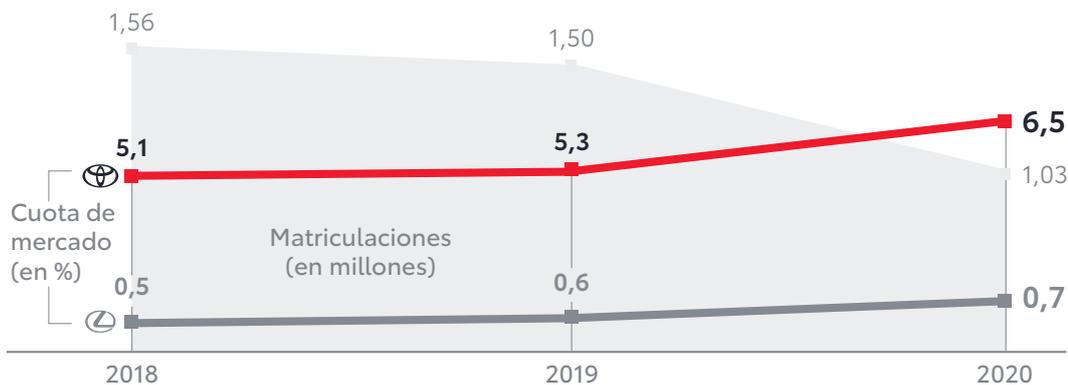


**U**na vez finalizado el año fiscal de Toyota España, las cifras de negocio de la compañía han estado marcadas por la situación tan excepcional que se ha vivido en 2020 debido a la crisis provocada por la COVID-19.

A pesar de la situación, los esfuerzos de Toyota y de todos sus trabajadores y colaboradores se han visto recompensados logrando alcanzar un récord histórico de cuota de mercado. La compañía, con sus dos marcas, Toyota y Lexus, superó en 2020 las 70.000 matriculaciones en el mercado español, gracias principalmente a los modelos híbridos eléctricos, ya que estos supusieron más de 55.000 unidades matriculadas.

## DATOS MÁS RELEVANTES

### CUOTA SOBRE EL MERCADO Y MATRICULACIONES

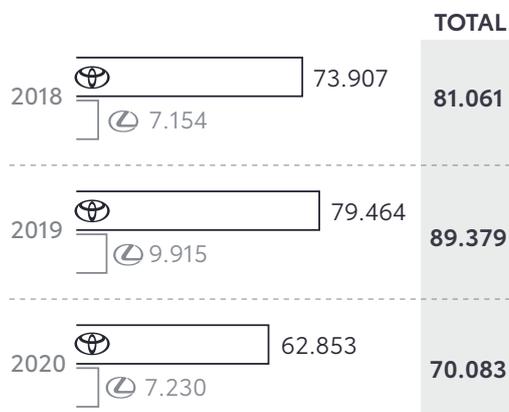


### DESTACADOS POR AÑOS

	2018	2019	2020
Cifra de negocio (€)	1.659.372.658	1.847.182.019	1.554.663.184
Proveedores (nº)	1.711	1.758	1.839
Proveedores locales (%)	91	92	92
Impuesto sociedades (€)	4.060.496	4.383.664	1.748.594
Otros impuestos indirectos (€)	309.878.979	345.803.367	290.207.344
Donaciones (€)	43.011	18.511	23.415

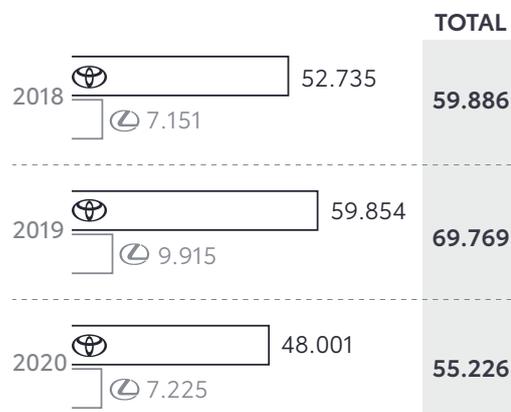
### VENTAS POR SECTORES DE ACTIVIDAD

Vehículos en unidades\*.



### TOTAL DE HÍBRIDOS

Datos en unidades\*.



\*Datos de matriculaciones en Península, Baleares, Ceuta y Melilla, incluyendo turismos, todoterrenos y vehículos comerciales.

TOYOTA

**LET'S GO  
BEYOND ZERO**



TOYOTA CON LA VISTA  
PUESTA EN EL FUTURO

# TOYOTA

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

**AÑO FISCAL 2021**

Cifras del año fiscal  
correspondiente (1 de abril de  
2020 al 31 de marzo de 2021)

[toyota.es](http://toyota.es)



Copyright © Toyota España, S.L.U.