



2012

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

TOYOTA

El siguiente Reporte de Sustentabilidad fue publicado por:

TOYOTA ARGENTINA S.A.

Área de Responsabilidad Social y Comunidad

Ruta Nacional 12, km 81, Zárate
Provincia de Buenos Aires - Argentina
Teléfono: +54-3487-443000
Fax: +54-3487-443300

Este reporte, así como las ediciones anteriores, se encuentran disponibles en el sitio web de Toyota Argentina:

www.toyota.com.ar
www.toyotasustentable.com.ar

Para consultas o sugerencias puede contactarnos a rse@toyota.com.ar

Colaboraron en el presente Reporte

Maximiliano D'Arruda
Raffi Fessian
Santiago Ferreccio
Santiago Sellart
Javier Rúvolo
Martín Bianchi
Elbio Badaracco
Álvaro Santoro
Marcelo Valarino
Jorge Daffinoti
Sebastián Osella
Federico Manjón
Carlos Llera
Alejandro Díaz Valdez
Marcelo Assuma
Pedro Zubieta
Fernando Luis Barri
Gabriel de Villafañe
Alicia Segura
Ignacio Pirker
Martín Rodríguez
Sergio Saavedra
Marcelo Iacaruso
Agustina Palmieri
Agustín Striglio
Andrés Laber
Lucas Paoli

Juan Leonetti
Andrea Pont Verges
María Eugenia Toledo
Manuel Gómez de Lima
Valeria Fracassi
Gustavo Tallar
Diego Prado
María de los Ángeles Cavallo
Alfredo Cerra
Iara Ribadulla
Federico Daffra
Graciela Kessler
María Florencia Collavino
Luciana Romero
Emilia Mizukawa
Cristian Peralta
Gabriela Giúdice
Guillermo Catelli

Diseño

Eduardo E. Neira & Asociados

Traducción

L&H Traducción-Interpretación-Capacitación

Aseguramiento externo

PwC Argentina

ÍNDICE

ACERCA DEL REPORTE

- 4. Acerca del Reporte

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

- 6. Mensaje del Presidente Daniel Herrero
- 8. Toyota Visión Global
- 9. Filosofía Corporativa
- 12. Toyota en el mundo y en la Argentina
- 20. Mapeo de grupos de interés
- 21. Análisis de materialidad

SIEMPRE MEJORES VEHÍCULOS

- 25. Introducción
- 26. Innovación constante
- 28. Características especiales del Sistema de Producción Toyota (TPS)
- 29. Compromiso con la calidad
- 32. Medios de transportar personas más seguros y responsables
- 34. Responsabilidad ambiental

CREAR VALOR SUSTENTABLE

- 36. Introducción.
- 37. Aspectos ambientales
- 40. Indicadores de desempeño (KPI)
- 61. Actividades de RSE con proveedores y concesionarios
- 70. Mejorando la calidad de vida de las comunidades

BASE ESTABLE DE NEGOCIOS

- 80. Introducción
- 83. Gobierno corporativo
- 86. Colaboradores
- 100. Información económico-financiera

INDICADORES GRI

- 105. Tabla de indicadores GRI
- 122. Definición de criterios e Informe de Aseguramiento Limitado

ACERCA DEL REPORTE

El objetivo de este Reporte es transmitir los esfuerzos que realiza Toyota Argentina S.A. (TASA) para lograr la armonía con las personas y el ambiente a fin de contribuir a la creación de una sociedad sostenible a través del *monozukuri* (hacer cosas).

Si bien en el Reporte anterior, la información estuvo organizada en función de los grupos de interés (*stakeholders*), durante este período y alineados con Toyota Motor Corporation (TMC) se ha estructurado el Reporte de acuerdo con los tres elementos de la Gestión Visionaria de Toyota, cuyo fin es lograr el crecimiento sostenible de Toyota y de la sociedad en su conjunto. Estos tres elementos son:

- Producir siempre vehículos mejores.
- Mejorar la calidad de vida de las comunidades.
- Construir una base estable de negocios.

Transversalmente, en cada uno de los capítulos asociados con estos elementos, se detalla la relación de la Compañía con sus grupos de interés, los procesos de diálogo llevados a cabo con cada uno de ellos, así como también el desempeño alcanzado y las acciones implementadas durante el

período comprendido desde el 1 de abril de 2011 al 31 de marzo de 2012. Dicho período corresponde al año fiscal utilizado en la confección de la Memoria Financiera y Estados Contables de TASA.

Esta edición es la número 10 del Reporte de Sustentabilidad de TASA y la cuarta realizada bajo los lineamientos de la Guía de GRI, utilizando por primera vez su versión 3.1. Es un desafío interno el que la Compañía ha establecido de agilizar el proceso de relevamiento de información y preparación del Reporte a fin de comunicar su desempeño económico, social y ambiental en una fecha cercana al período reportado. Así como también que su publicación sea en forma simultánea a la de los Estados Contables.

La información reflejada en este documento ha sido el resultado de un esfuerzo conjunto en el que participan todos los sectores de la Compañía, coordinado a través del equipo de Responsabilidad Social y Comunidad de TASA.

Con más de 4.000 colaboradores, más de 2.100 proveedores, y decenas de planes y acciones de mejora de desempeño, este Reporte presenta un gran desafío que, como

todo lo que se hace en TASA, se busca mejorar año tras año.

Los datos contenidos en este Reporte han sido recopilados a través de informes oficiales, análisis y mediciones realizadas en planta y entrevistas a los principales responsables de cada área o actividad. Asimismo, se tuvo en consideración información de casa matriz, indicadores de períodos anteriores, así como también

apreciaciones y sugerencias recibidas por parte de los lectores.

Este Reporte incluye una versión completa en formato digital y una resumida en formato impreso.

La versión digital completa puede encontrarse en www.toyotanet.com.ar y en www.toyotasustentable.com.ar, para consultas o sugerencias puede contactarnos a rse@toyota.com.ar

REPORTES 2003 / 2012



PERFIL DE LA COMPAÑÍA



Mensaje del Presidente

Luego de haber cumplido nuestro décimoquinto aniversario de producción en Argentina, presentamos con mucho orgullo la décima edición del Reporte de Sustentabilidad de la Compañía. Año tras año, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sustentable, entendiendo que la Calidad, la Competitividad y la Visión a Largo Plazo son los tres aspectos fundamentales del negocio.

Para Toyota Argentina pensar un negocio a largo plazo exige generar relaciones sólidas y duraderas con todos los grupos de interés, desde la construcción de valor compartido, la confianza mutua y la transparencia.

El presente Reporte es una herramienta que refleja nuestra práctica de medir, corregir, informar y asumir las responsabilidades del desempeño de la organización en materia ambiental, social y económica.

Si bien somos una empresa de corta edad, desde que iniciamos nuestras operaciones en Argentina hemos transitado un camino de crecimiento. Hoy hemos quintuplicado nuestra dotación, acompañando la producción de más de medio millón de unidades de vehículos. Estoy convencido que esto es sólo el inicio de un largo recorrido, que queda mucho por crecer y mejorar, y que nuestros desafíos de hoy serán nuestras fortalezas de mañana.

Quiero agradecer a todos los que participaron del proceso de este Reporte por su dedicación y compromiso, y a todos los lectores por su aporte al proceso de mejora continua.



Daniel Herrero
Presidente de Toyota Argentina

Toyota Visión Global

Desde su fundación en Japón en el año 1937, Toyota adhirió al principio central de realizar un aporte a la sociedad mediante la fabricación de productos y servicios de alta calidad. Sus prácticas y actividades comerciales basadas en este principio central han creado valores, creencias y metodologías de negocios que se han transformado, a través de los años, en una fuente de ventaja competitiva.

El rápido crecimiento, la diversificación y globalización de Toyota incrementó el alcance de su presencia en todo el mundo. La Visión Global de Toyota constituye los cimientos para funcionar como una compañía realmente global, guiada por una cultura empresarial común, cuyos valores están contenidos en el *Toyota Way*. Dichos valores se aplican localmente a fin de contribuir al crecimiento sostenible de Toyota Argentina y de la comunidad local en su conjunto.

¿Qué es la Visión Global Toyota?

Toyota conducirá el camino al futuro de la movilidad, mejorando la calidad de vida alrededor del mundo con métodos de transportar a las personas, más seguros y más responsables.

A través de su compromiso con la calidad, innovación constante y respeto por el planeta, la Compañía intenta superar las expectativas de sus clientes y ser recompensados con una sonrisa.

Se cumplirán objetivos desafiantes al comprometer el talento y la pasión de la gente, que cree que siempre existe un mejor camino.

Definición de la Visión Global

La Visión Global de Toyota es un estándar establecido para los empleados de Toyota en el mundo. Una Visión Global que identifica los valores corporativos y define la dirección de la Compañía basada en el espíritu de *monozukuri* (hacer cosas), los valores comunes en los preceptos de Toyota, los principios rectores de Toyota y el *Toyota Way*.

Los pensamientos detrás de la Visión Global

Toyota desea ser una Compañía elegida por sus clientes, llevar sonrisas a quienes la han elegido y hacer que sus empleados se sientan orgullosos de trabajar en ella y tengan un creciente sentido de lealtad.

Contenidos de la Visión Global

La Visión Global comprende 12 Declaraciones de Visión que significan el camino que Toyota busca alcanzar. Esto conduce a la mejora de la calidad de vida de las comunidades.

Conexión entre la Visión Global y el negocio

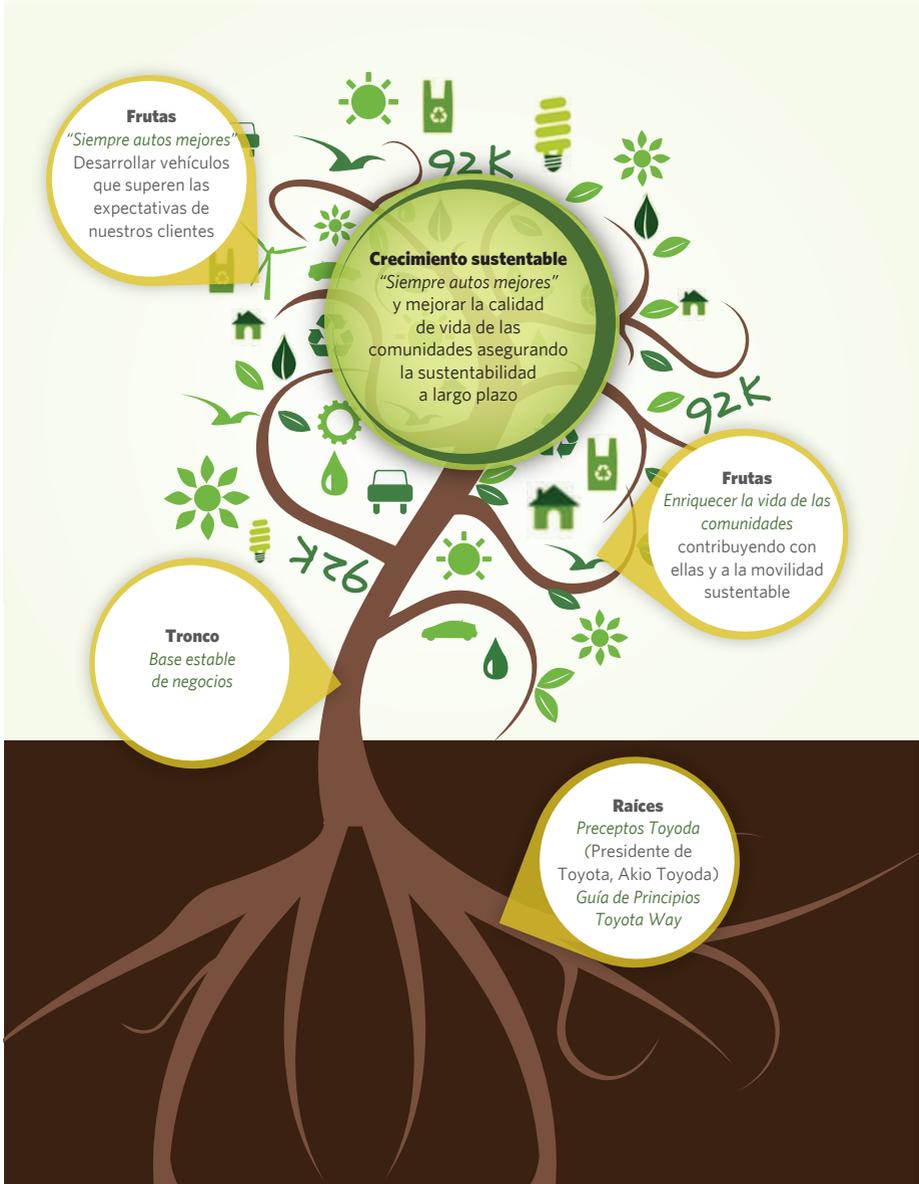
Toyota desea que cada miembro del equipo adopte la Visión Global como su Visión Personal, y en base a ella establezca su propia misión y dirección para luego aplicarla a las operaciones diarias y conectarla a las tareas habituales.

- 1 ➤ Visión Global

- 2 ➤ Misiones Regionales
Roles a poner en práctica y temas a direccionar como soporte para cumplir con la Visión Global

- 3 ➤ Objetivos Regionales / Estrategias de Gestión

¿Como se implementa la Visión Global?



Gestión visionaria

Durante el rápido crecimiento de Toyota, el aumento de unidades y ganancias fue considerado como el objetivo cuando en realidad es el resultado de sus esfuerzos. Para lograr “siempre mejores vehículos” y “mejor calidad de vida de las comunidades”, se afecta el resultado de ingresos más altos y se construye una base de negocios más estables. Con esta última, la Compañía es capaz de fabricar aún mejores vehículos.

Toyota se esforzará por tener una postura operacional donde cada empleado apoye este ciclo de crecimiento sostenible.



El negocio echa raíces en la comunidad local

Toyota promueve “siempre mejores vehículos” y “mejor calidad de vida de las comunidades”, escuchando las voces de la gente y comprometiéndose en actividades corporativas basadas en la sociedad local. Toyota crea una atmósfera y estructura donde la toma de decisiones es manejada localmente, cercana al cliente.

PRINCIPIOS TOYOTA

- 1 ➤ Honrar el contenido y el espíritu de las leyes de todas las naciones del mundo y llevar a cabo actividades de política abierta y justa para un buen ciudadano corporativo en todo el mundo.

- 2 ➤ Respetar la cultura y tradiciones de todas las naciones y contribuir al desarrollo económico y social a través de las actividades corporativas en las comunidades locales.

- 3 ➤ Dedicarnos a proveer productos limpios y seguros y contribuir a la mejora en la calidad de vida en todo el mundo por medio de nuestras actividades.

- 4 ➤ Crear y desarrollar tecnología de avanzada y suministrar productos y servicios de primer nivel que satisfagan las necesidades de nuestros clientes en todo el mundo.

- 5 ➤ Promover una cultura corporativa que realce la creatividad individual y el valor del trabajo en equipo, honrando, a la vez, la confianza mutua y el respeto entre los directivos y los empleados.

- 6 ➤ Lograr el crecimiento en armonía con la comunidad global a través de una dirección innovadora.

- 7 ➤ Trabajar con socios del negocio en la investigación y la creación para obtener un crecimiento a largo plazo y beneficiarnos mutuamente, sin perder de vista las posibilidades de establecer nuevos lazos de negocios.

Toyota afirma la importancia de la autonomía regional: la Casa Matriz ofrece una dirección general de “qué hacer”, y el “cómo hacerlo” será determinado localmente apoyando las actividades independientes de cada ubicación. La Visión Global se apoya en las misiones regionales para ser establecida y alineada conjuntamente con objetivos regionales y propuestas de operación.

Filosofía corporativa

Guía de Principios Toyota: Misión

Todas las filiales Toyota conducen su accionar a través de la Guía de Principios Toyota. La misma fue adoptada en 1992, revisada en 1997, y refleja el tipo de compañía que busca ser manteniendo una unidad en cuanto a su filosofía, valores y metodologías.

Visión local

Lograr que, por la calidad de los productos, la capacidad de los directivos y el compromiso con la sociedad, Toyota Argentina sea la empresa más admirada del país por sus clientes y el empresariado.

Toyota Way

El Toyota Way expresa las creencias y valores compartidos por la organización a nivel global.

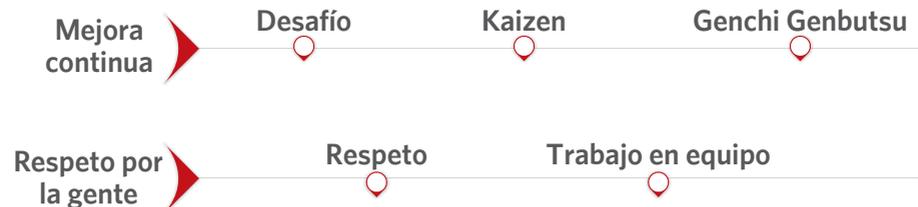
El *Toyota Way* está basado en los Principios Guía de Toyota, los cuales definen la misión de Toyota como compañía y los valores que rigen la relación de la Compañía con todos sus *stakeholders*. El *Toyota Way* define la forma en que el personal de Toyota se desempeña y comporta a fin de poder brindar estos valores. De modo que funciona como el sistema nervioso autónomo de las organizaciones Toyota. Los conceptos que conforman el *Toyota Way* trascienden idiomas y nacionalidades, y son aplicables en cualquier territorio y sociedad.

El *Toyota Way* está sostenido por dos pilares principales: “Mejora continua” y “Respeto por las personas”.



Los Preceptos de Toyota (padre fundador) han sido a través del tiempo el núcleo de la gestión de Toyota y un soporte para sus colaboradores convirtiéndose hoy en los Principios de Toyota.

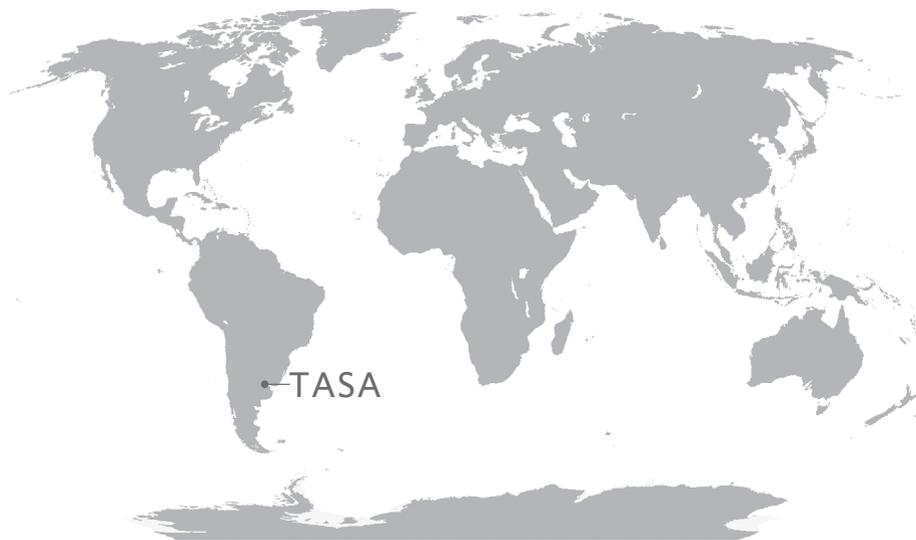
Toyota Way



Toyota en el mundo y en Argentina

Operaciones mundiales

Toyota desarrolla su actividad en todo el mundo, con 64 empresas de fabricación en 28 países y 7 regiones. Los vehículos de Toyota se venden en más de 170 países.



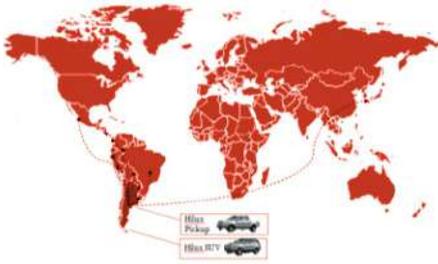
Región	Cantidad de plantas
América del Norte	11
América Latina	4
Europa	8
África	3
Asia y Medio Oriente	23
Oceanía	1
Japón	15

Toyota Argentina

En marzo de 1997, Toyota Motor Corporation (TMC) inauguró su 29^{na} planta de producción en Argentina. Toyota Argentina S.A. es una empresa que fabrica y comercializa vehículos automotores en la República Argentina.

En TASA se fabrican los modelos pick-up Hilux y Hilux SW4 (o Fortuner para países fuera del Mercosur) y se exportan principalmente para América Latina, incluyendo México y el Caribe.

Asimismo, TASA comercializa en Argentina los modelos Corolla, RAV4, Camry, Land Cruiser, Land Cruiser Prado y Prius. La sede central y planta de producción se



ubica en el municipio de Zárate, provincia de Buenos Aires. Las oficinas comerciales se encuentran en la localidad de Vicente López, provincia de Buenos Aires. La planta industrial se levanta sobre 132 hectáreas de área rural, de las cuales 135.403 m² corresponden a las áreas de producción y servicios.

En el año 2009, TASA se convirtió en la primera automotriz en introducir al mercado local un vehículo híbrido, el Prius. A fines de 2011, se logró ampliar la capacidad de producción en la planta, pasando de 65.000 a 92.000 unidades anuales.

Política y estructura de la responsabilidad social en TASA

Desde el 2008, TASA cuenta con una Política de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), basada en los Principios de Toyota contenidos en el documento llamado Contribución hacia el Desarrollo Sostenible desarrollado por TMC a principios del año 2005. El objeto de este último es explicar la Guía de Principios Toyota (adoptados en 1992) desde la perspectiva de la relación de Toyota con sus partes interesadas.

Es así que Toyota difunde el contenido de este documento a todas sus subsidiarias consolidadas alrededor del mundo, y toma iniciativas para contribuir con el desarrollo armonioso y sustentable de la sociedad. Desde TASA, se hace extensiva la política de RSE a sus proveedores y concesionarios, esperando que apoyen estas iniciativas y que cumplan plenamente con todas las leyes, regulaciones y pautas sociales aplicables en nuestro país y que practiquen la gestión basada en el respeto por la gente y la mejora continua.



POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

CLIENTE	El cliente primero. Ofrecemos destacados productos y servicios de calidad, resguardamos la información de nuestros clientes.
EMPLEADOS	Nuestra gente. Respeto y trabajo en equipo. Igualdad de oportunidades. Diversidad y no discriminación. Confianza mutua y Responsabilidad mutua.
PROVEEDORES	Largo plazo. Crecimiento conjunto. Confianza mutua.
CONCESIONARIOS	Crecimiento estable. Largo plazo. Transparencia.
ACCIONISTAS	Crecimiento en armonía con el ambiente. Búsqueda constante de mejores tecnologías.
AMBIENTE	Respeto por la gente honrando la cultura, las costumbres, la historia y las leyes de cada país. No toleramos el soborno de ningún socio comercial, organismo gubernamental ni autoridad pública.
SOCIEDAD	Promovemos y participamos activamente, en actividades que nos ayuden a fortalecer las comunidades y contribuir en la mejora de la calidad de vida de nuestra sociedad.

Estructura interna

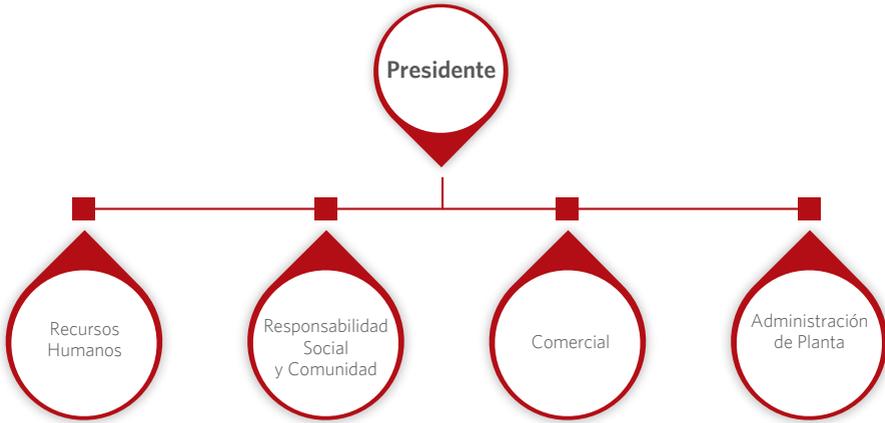
En junio de 2009 se creó el Área de Responsabilidad Social y Comunidad, dependiente de la División de Asuntos Corporativos. Entre sus funciones, realiza

anualmente el Reporte de Sustentabilidad y lleva adelante el proceso de diálogo a lo largo de todo el año para conocer las expectativas de valor, crea esas formas de valor y finalmente comunica todo el valor generado en dicho reporte.

Por otra parte, el área funciona como articulador dentro del Comité de RSE, el cual se reúne de manera semestral con el fin de elevar resultados a la alta dirección y definir planes de acción. Dicho comité está compuesto por el Presidente y las Áreas de Recursos Humanos, Comercial, Responsabilidad Social y Comunidad y Administración de Planta (Seguridad e Higiene Industrial y Asuntos Ambientales).

1' *Toyota Argentina orienta sus acciones con la sociedad bajo tres ejes principales de acción: Educación para la empleabilidad Ambiente Seguridad vial*

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA



Sistema Hoshin Kanri

El *Hoshin Kanri* es un sistema de gestión del trabajo adoptado por Toyota en todo el mundo, que consiste en el establecimiento de planes de gestión de mediano y largo plazo, a fin de cumplir con los objetivos y metas de la Compañía.

El *Hoshin* de la Compañía fija el rumbo hacia donde Toyota desea ir, y luego en efecto cascada todas las áreas y divisiones de TASA fijan su propio *Hoshin*, en consecuencia todas las actividades llevadas a cabo en la Compañía se encuentran orientadas hacia una sola y misma dirección.

Hoshin de la Compañía

Establecer una base estable de negocios y desarrollar e implementar la estrategia de negocios.

Hoshin del Presidente de TASA

Crear valor compartido, promoviendo la comunicación interna y externa.

Hoshin de la División de Asuntos Corporativos

Ser reconocidos como un actor que mejora la calidad de vida de las comunidades, orientando los programas de RSE en educación para la empleabilidad, ambiente y seguridad vial.

Hoshin del Área de Responsabilidad Social y Comunidad

Coordinar todas las acciones de RSE bajo los tres ejes principales de acción.

Toyota Argentina en números

Producción

1 Planta de producción
en Zárate



15 años
invirtiendo en el desarrollo social
y económico del país

4.014
colaboradores ✓



2 modelos producidos en Zárate
pick-up Hilux y SW4

72.925 unidades
producidas
(abril 2011- marzo 2012)

+ de **1/2** millón de vehículos
producidos en Argentina
desde 1997

8 modelos
vendidos en Argentina



85.390
unidades vendidas
(abril 2011-marzo 2012)

exportación a

13 países

52%
exportación
48%
mercado
doméstico



Atención al cliente

100% de los contactos recibidos a través de la vía telefónica y de la página web, es gestionado de modo de lograr la completa satisfacción del cliente.

+ 5.000  horas de dedicación exclusiva a la atención telefónica de los clientes

Toyota Prius

1er vehículo híbrido de Argentina

73 unidades vendidas en Argentina (abril 2011- marzo 2012)

Sus componentes son

≥ **95** % recuperables

≥ **85** reciclables

Desempeño ambiental

100% de los **residuos** generados es tratado

3,3 millones de pesos como beneficio de la gestión de residuos

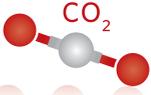
86% es reciclado

En los últimos 4 años (por vehículo):

-33%  **AGUA**

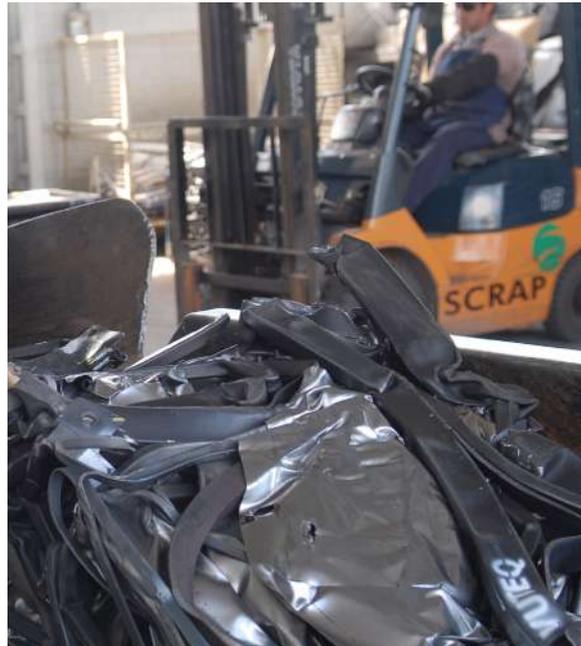
-19%  **ENERGÍA**

-5%  **RESIDUOS**

-19%  **CO₂**

66.350.000 litros de agua ahorrados en la planta de reuso

7,4 millones de pesos de inversiones y gastos ambientales



Cadena de valor

2.148 proveedores
93% locales

Representan **5.915**
 millones de pesos en gastos de compras

65% de autopartistas
 Certificados bajo norma
 ISO 14.001

41 Concesionarios oficiales



73 bocas de venta,

75 talleres **62**
 Certificados bajo norma
 ISO 14.001

Ejes de inversión social

Educación para la empleabilidad

80 escuelas

838 beneficiarios

Ambiente

38 escuelas

864 beneficiarios

Seguridad vial

460 participantes

12 clínicas en **3**
 ciudades.



Colaboradores

100%

de las **denuncias recibidas** en el Canal de Ética fue atendido y cerrado



= tarea
= remuneración

3.848 ✓ **166** ✓

5,7%

tasa de rotación

5,56 ✓

años de antigüedad promedio

80%

de los colaboradores está representado por **SMATA** ✓

El **salario mínimo** en **Toyota Argentina** supera en

✓ **2,15** veces al SMVM* de Argentina

100% ✓

de los **colaboradores** es evaluado por su desempeño

9.023.326

horas trabajadas

0,11

índice de frecuencia de accidentes

128.153

horas de capacitación

31,9

horas promedio de capacitación por empleado por año



*Salario Mínimo, Vital y Móvil.

Mapeo de grupos de interés

TOYOTA ARGENTINA S.A.	
<p>ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas y reuniones con directivos de instituciones educativas donde se evalúan las necesidades de las comunidades • Interacciones con autoridades municipales de Zárate y Campana • Participación en iniciativas sociales • Contacto directo con organizaciones no gubernamentales 	<p>PROVEEDORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de prestación de servicios para contratistas y subcontratistas • Guía Ambiental de Compras • Actividades de capacitación y encuestas de evaluación
<p>CONCESIONARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Gerenciamiento del Servicio Toyota • Soporte y auditorías del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001 • Auditorías de riesgos ambientales • Encuestas de satisfacción del curso promotor Kaizen • Círculos Kaizen • Convención anual de Servicio al Cliente 	<p>ACCIONISTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria y estados contables • Asamblea de accionistas • Eventos y reuniones • Gacetillas de prensa
<p>CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente • Encuestas de satisfacción • Encuesta de calidad (Quality Audit Survey) • Reuniones SMART • Contacto con los concesionarios • Sitios web corporativos 	<p>ENTIDADES GUBERNAMENTALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en cámaras y asociaciones gubernamentales • Reuniones con autoridades nacionales, provinciales y municipales
<p>SINDICATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Higiene y Seguridad (COHISE) • Reuniones y consultas 	<p>COLABORADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de comunicación de dos vías • Comité de Ética y Canal de Ética • Sistema de sugerencias y círculos de calidad • TASA 's Business Briefing • Almuerzos y desayunos con el Presidente • Charla de 5 minutos diaria • Revista Desde Adentro • Cartelera, Intranet, boletines informativos

Toyota Argentina es un sistema compuesto por diferentes partes, las cuales se encuentran conectadas entre sí e implican la intervención e interacción de diversos grupos de personas, tanto internas como ajenas a la organización. Al desarrollarse y encontrarse inmerso en un entorno exterior, es un sistema abierto, cuyo crecimiento se ve afectado tanto positiva como negativamente por el mismo.

De este modo, la Compañía entrama un tejido organizacional, equivalente a una red de interrelaciones necesarias para el logro de sus objetivos y continuidad en sus operaciones.

Desde el inicio de su actividad hasta la actualidad, la Compañía mantiene relaciones sólidas y duraderas con sus diferentes grupos de interés. A fin de conocer sus necesidades y expectativas, la Compañía cuenta con una serie de herramientas de comunicación y diálogo continuo adecuadas a cada uno de ellos.

Análisis de materialidad

Los contenidos del presente Reporte provienen de un análisis exhausto llevado a cabo para definir e identificar los temas que son relevantes tanto para la Compañía como para sus grupos de interés en materia de desempeño económico, social y ambiental. Dicha relevancia guarda una relación directa con el grado de influencia que posee el tema sobre la percepción de los grupos de interés, quienes buscan tomar decisiones acertadas y formar un juicio acerca del compromiso de Toyota Argentina con el desarrollo sustentable. En este sentido, el proceso de construcción del Reporte constó de los siguientes pasos:

1. Recopilación de objetivos estratégicos y resultados alcanzados

Reuniones y entrevistas con directivos y responsables de diferentes áreas de la Compañía en las cuales se relevaron los objetivos prioritarios del sector en cuestión, las actividades desarrolladas, los logros alcanzados gracias a la medición y seguimiento de indicadores clave de desempeño (*Key Performance Indicators*), los hitos y destacados ocurridos en el período reportado y los desafíos que se presentan a futuro.

2. Relevamiento de las expectativas de los grupos de interés a través de los diferentes canales de diálogo existentes

3. Identificación de los temas materiales

Coordinación de un *focus group* con representantes de distintos proveedores locales: los participantes completaron una encuesta en la que ponderaron 18 asuntos que afectan a la Compañía y la industria automotriz, en orden de importancia a la vez que señalaron sus expectativas en base al anterior Reporte de Sustentabilidad para el presente referidos a su extensión, lenguaje, contenidos, credibilidad de la información, diseño, formato, distribución, y otras expectativas que quisieran dar a conocer.

Esto le permite a la Compañía mejorar la calidad del Reporte año tras año.

4. Aseguramiento externo de los contenidos del reporte

Identificación de los temas materiales a reportar: de las conclusiones extraídas en los pasos previos se construyó un listado que contempla los asuntos de mayor relevancia, para la Compañía y para sus grupos de interés, al presentar un alto impacto actual o potencial en la operatoria de la Compañía y en las decisiones y

expectativas de los grupos de interés. Cabe destacar que por primera vez dicho proceso de elaboración del Reporte fue verificado externamente por PwC Argentina. Esto significa que un tercero independiente ha asegurado que el contenido del Reporte se encuentra basado en información precisa y confiable, lo que contribuye a la transparencia de la organización, fomentando la confianza con los grupos de interés y aumentando su credibilidad en la misma.

1 *La relevancia de los contenidos guarda una relación directa con el grado de influencia que posee el tema sobre la percepción de los grupos de interés.*

HALLAZGOS PRINCIPALES DEL FOCUS GROUP CON PROVEEDORES

Extensión

50% remarcó que el Reporte presenta una extensión considerable, que podría reducirse para facilitar su lectura completa.

Credibilidad de la información

45% señaló la importancia de someter el Reporte a una verificación externa.

Lenguaje

65% afirmó que el lenguaje utilizado es claro y sencillo, de fácil comprensión y lectura.

Diseño

55% destacó el buen diseño del Reporte, sosteniendo que el mismo sea preservado en futuras ediciones.

Contenidos

35% coincidió en que se deben incluir los aspectos o resultados negativos de las operaciones o actividades desarrolladas junto con las áreas u oportunidades de mejora identificadas.

Formato y distribución

40% mostró conformidad con la práctica adoptada por la Compañía de distribuir una versión resumida del Reporte en forma impresa y una versión completa en forma digital.

ASPECTO	TEMAS MATERIALES
Gobierno corporativo	Compromiso de la alta dirección de TASA en la gestión de la Responsabilidad Social
Desempeño económico	Inversiones, crecimiento y empleo Costos y rentabilidad
Productos y servicios	Gestión del impacto ambiental Innovación en productos
Emisiones, vertidos y residuos	Utilización de recursos, reúso de materiales, reciclaje, tratamiento de residuos y efluentes
Comunicación	Diálogo con los grupos de interés
Formación y educación	Capacitación y desarrollo profesional de los empleados
Prácticas de inversión y abastecimiento	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
Comunidades locales	Contribución al desarrollo de la comunidad
Comunicaciones de marketing	Prácticas justas de marketing



SIEMPRE MEJORES VEHÍCULOS





En el presente capítulo, se brinda información sobre el compromiso asumido por la Compañía en la fabricación de vehículos seguros y confiables, de alta calidad a través de su sistema de producción *just in time* e innovación constante.

Asimismo, se describen los mecanismos existentes orientados a asegurar la calidad enfocada en la satisfacción del cliente tras la búsqueda de escuchar su voz y relevar sus expectativas que culminen en una relación perdurable de mutuo beneficio.

Por último, se detallan dos herramientas utilizadas por la Compañía para cumplir con su compromiso de reducir el impacto ambiental de sus vehículos, mejorando el desempeño desde su cadena de valor.

Innovación constante

Toyota Prius El vehículo híbrido de Toyota

Este vehículo se lanzó a la venta hace 15 años en Japón, 3 años más tarde en Europa y desde 2009 en Argentina. Gracias al mismo, Toyota se convirtió en la primera compañía en el mundo en lograr la producción en serie de un vehículo híbrido.

Desde su lanzamiento, se han vendido más de 3 millones a nivel mundial. Esto posicionó a la Compañía como responsable del 80% de las ventas de híbridos en el mundo.

La sustentabilidad del Prius refuerza el compromiso ambiental de la Compañía desde su diseño y fabricación, ya que el 95% del Prius 3^{ra} generación es recuperable, el 85% es reciclable y el 95% de los componentes de la batería se pueden reutilizar.

≥ **95** % recuperable

≥ **85** % reciclable

TECNOLOGÍA DE AHORRO DE
COMBUSTIBLE EN EL USO

Lámparas LED
30% menos electricidad.

Aire acondicionado
18% menos energía.

¿Qué es un vehículo híbrido?

Un auto convencional funciona sólo a través de su motor a combustión interna. En contraste, el auto híbrido funciona utilizando una combinación de energías, a través de dos motores, uno naftero y otro eléctrico. El sistema híbrido Toyota HSD (*Hybrid Synergy Drive*) combina inteligentemente ambas motorizaciones, aprovechando los puntos fuertes y minimizando las debilidades de cada uno, para obtener los mejores resultados.

El Prius tiene cuatro modos de conducción

- Normal: equilibrio entre consumo y performance.
- EV Mode: utiliza sólo el motor eléctrico.
- Eco Mode: prioriza la economía de combustible.
- Power Mode: prioriza la respuesta y aceleración.



El sistema Hybrid Synergy Drive ofrece cuatro importantes beneficios

1. Máxima eficiencia de combustible

Permite recorrer hasta el doble de kilómetros con un tanque de combustible cuyo consumo promedio y combinado equivale a 3,9 litros/100 km. Logra transitar hasta 1.150 km de autonomía en uso combinado (ruta/ciudad) con un tanque de sólo 45 litros.

2. Bajo nivel de emisiones

Reduce significativamente el nivel de emisión de gases. Por ejemplo, un 44% menos de CO₂ comparado con un motor

naftero de igual cilindrada como un Toyota Corolla 1,8 litros.

3. Sorprendente aceleración

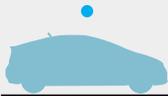
La combinación de ambos motores con la exclusiva transmisión de variación continua, ofrece una sorprendente y suave aceleración equiparándola con la de un motor de 2 litros. Logra alcanzar los 100 km/h en 10,4 segundos.

4. Conducción silenciosa

Utilizando solamente el motor eléctrico, se puede disfrutar de un silencioso y placentero confort de marcha.

CÓMO FUNCIONA

ARRANQUE



Arrancando o conduciendo a baja velocidad en forma constante

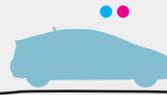
El auto funciona solamente con el motor eléctrico mientras que el naftero toma un descanso.

ACELERACIÓN



Acelerando
Ambos motores impulsan el auto logrando la máxima entrega de potencia.

CONDUCCIÓN NORMAL



Conducción normal
El sistema monitorea y controla inteligentemente ambos motores para lograr un eficiente consumo y una alta performance.

FRENADO



Detenido
Ambos motores descansan, reduciendo el consumo y la emisión de gases.

DESACELERACIÓN



Desacelerando o frenando
En estas condiciones, el motor naftero es desactivado mientras que el eléctrico se activa como un cargador para convertir la fuerza de frenado en energía, la cual se carga en la batería.

● Motor eléctrico ● Motor naftero

Características especiales del Sistema de Producción Toyota (TPS)

El TPS pone énfasis en la mejora continua, la eliminación de desperdicios (muda) y el valor del compromiso de los empleados.*

Es una manera de producir o de hacer cosas que a veces es denominado como sistema "lean manufacturing (fabricación eficiente) o sistema just-in-time (Justo a Tiempo)" que se ha vuelto muy conocido y estudiado en el mundo entero.

Dicho sistema se ha ido perfeccionando a lo largo de los años tras su objetivo de producir vehículos solicitados por los clientes de la manera más rápida y eficiente para ser entregados lo más rápido posible.

El TPS se encuentra basado en 2 conceptos:

Jidoka (que puede traducirse como "automatización con un toque humano") que significa que ante la ocurrencia de un problema, el equipamiento para de inmediato, previniendo que productos defectuosos sean producidos.

Just-in-time implica que cada proceso produce únicamente lo que es necesario para el proceso siguiente en un flujo continuo.

Etimología

改

Kai: cambio o acción de enmendar

善

Zen: mejora mutua y para siempre (sustentable)

改善

Kaizen: mejora continua

En consecuencia, el TPS puede producir rápida y eficientemente vehículos de alta calidad, de a uno a la vez, que satisfaga por completo los requerimientos del cliente.

Los beneficios del TPS son:

- Producir con alto nivel de seguridad para el colaborador.
- Producir con calidad en cada puesto de trabajo.
- Detectar fácilmente los puntos que requieren *kaizen*.

Sistema de Producción Toyota - TPS

Just in time (JIT)

Fabricar o abastecer lo necesario, en el momento necesario y sólo en la cantidad necesaria.

Jidoka

Parar-Llamar-Esperar
No pasar defectos hacia adelante, solucionándolos en el puesto de trabajo.
Detener la línea de producción cuando se detecta un problema propio o ajeno.

Trabajo estandarizado y Kaizen

Es la forma más segura, ordenada y eficiente de producir sin desperdicios (*muda*). Cumplir el trabajo estandarizado permite detectar mejoras que apunten al progreso.

* Por sus siglas en inglés: Toyota Production System.

Compromiso con la calidad

Toyota incrementa constantemente sus estándares de confiabilidad, rentabilidad y satisfacción a sus clientes.

Calidad enfocada en la satisfacción del cliente

Exhibición de campo acerca de los problemas de calidad

A través de esta actividad se exhiben y se comparten las soluciones abordadas sobre los problemas de calidad detectados en los vehículos producidos a lo largo del año. Participan los integrantes de la Compañía así como también los principales proveedores.

Mediante stands se ejemplifican los principales problemas, se muestran casos de clientes y se desarrollan las contramedidas implementadas, ya sea en la línea de producción o en algún proveedor.

Mes de la Calidad

En mayo de 2011, se llevó a cabo la 3^a Edición del Mes de la Calidad con el objetivo de concientizar a los colaboradores sobre el impacto de su trabajo diario en la calidad de los vehículos y la satisfacción del cliente. Entre las actividades realizadas en el Mes de la Calidad se encuentran:

- Exhibición de problemas de calidad y su impacto en clientes.
- Exhibición de vehículos para ser analizados desde el punto de vista del cliente.
- Cursos y entrenamientos sobre temas de calidad para personal de planta: se dictaron 3 cursos especiales en los cuales participaron 358 colaboradores.
- Actividades de concientización en planta:

‘ *Slogan del Mes de la Calidad:*

*La calidad en Toyota la hacemos entre todos.
Vamos a respetar el trabajo estandarizado y a controlar los puntos de cambio (Henkaten)!*

mediante carteles y charlas se divulgaron problemas de campo derivados del proceso en la planta.

- Visitas de 8 proveedores a TASA efectuadas con los objetivos de: concientizar al personal de producción de los proveedores sobre la importancia de garantizar la calidad en sus productos y la detección temprana de defectos, y evaluar los conocimientos sobre la importancia de la tarea que desarrolla cada uno y su impacto en TASA. Al inicio y fin de la visita, se recibe el *feedback* de los proveedores participantes de la actividad por medio de una evaluación.
- Visita de TASA a 2 proveedores seleccionados por haber tenido algún problema en consideración a fin de confirmar la implementación de las contramedidas para prevenir recurrencias. En esta ocasión se contó con la participación especial del Director de Planta de la Compañía y otros directivos, lo cual pone de manifiesto el compromiso asumido por todos los miembros de TASA por el logro y aseguramiento de la máxima calidad de sus productos.
- Premios especiales durante el mes para las mejores sugerencias de calidad, círculos de calidad y detección temprana de defectos para el personal de planta: Se otorgaron 3 premios a los colaboradores con mayores puntajes en sugerencias,

12 premios por detecciones tempranas de defectos, y 3 círculos de calidad en los cuales participaron 28 colaboradores (Más información en la sección Colaboradores).

Cada año la participación de los colaboradores en las actividades del Mes de la Calidad incrementa, lo cual demuestra la importancia de seguir trabajando en la concientización sobre calidad y satisfacción del cliente.

Actividad de reducción de reclamos de garantía

El Departamento de Aseguramiento de la Calidad (*Quality Assurance*) lleva a cabo la actividad de reducción de reclamos de garantía (*Warranty Reduction*) con el objetivo de promover la investigación y resolución de problemas para reducir la cantidad de reclamos de garantía, y así cumplir las expectativas de calidad del cliente y los objetivos impuestos por TMC. La actividad consiste en analizar todos los reclamos de garantía registrados para detectar tendencias de ocurrencia, definir

los problemas con mayor cantidad de casos o con un incremento súbito de reclamos, además de evidenciar nuevos problemas. El Departamento de Aseguramiento de la Calidad es el único sector que monitorea el total de reclamos de garantía, organizando y clasificándolos de acuerdo al responsable de la investigación en sus sucesivas etapas. La información clasificada es luego enviada a los distintos sectores involucrados con el fin de promover acciones correctivas para reducir la cantidad de casos. Una vez tomadas las contramedidas, se realiza un seguimiento para medir la efectividad de las mismas, y en caso de recurrencia, poder dar aviso de “detección temprana” para comenzar nuevamente una investigación. A lo largo del período reportado, se logró reducir la cantidad de casos por vehículo en un 10%.

Actividad de resolución de reclamos de cliente

Ante los reclamos de clientes por problemas de calidad de las pick-up Hilux y SW4 generados durante el uso, el Departamento de Calidad del Cliente (*Customer Quality*) trabaja para la rápida detección de los mismos, promoviendo la investigación necesaria con las áreas involucradas a fin de obtener la rápida resolución de los reclamos y la reparación de los vehículos en la red de concesionarios.

Estas actividades conocidas como EDER, por sus siglas en inglés y que significan Detección Temprana y Rápida Resolución, tienen como propósito final generar la implementación de las contramedidas necesarias, siempre focalizando en minimizar los tiempos en todas las etapas de la gestión y obtener la satisfacción del cliente.

Centro de Atención al Cliente

Tras el principio el cliente primero, TASA cuenta con un Área de Atención al Cliente que se ocupa específicamente de concentrar



“ En el Centro de Atención al Cliente el 96% de los llamados fueron atendidos antes de que el teléfono sonara 3 veces. 2.159 inquietudes resueltas y 6.370 pedidos de información atendidos.

las comunicaciones directas entre la empresa y sus usuarios finales. 3 colaboradores de la Compañía se dedican en forma exclusiva a la atención telefónica de los clientes.

La calidad de la atención al cliente se mide y controla, buscando brindar la mejor experiencia de comunicación.

Todas las consultas recibidas, tanto a través de la vía telefónica como desde la página web, son gestionadas de modo de lograr la completa satisfacción del cliente.

Customer Feedback

Reuniones SMART

Diariamente, la Compañía realiza una serie de reuniones denominadas SMART, que tienen por objeto analizar aquellos casos, consultas y/o reclamos que realizan los clientes de la marca, buscando solucionar los problemas que pudieran tener, de la manera más rápida posible.

Dichas reuniones permiten compartir la información recibida de los clientes desde las diferentes vías de contacto, ya que participan dos representantes del Departamento de Posventa y Administración Técnica, uno del Departamento de Servicio al Cliente y uno del Departamento de Legales. Asimismo, cada

caso tratado recibe un análisis en base a la visión integrada de estos sectores.

Encuesta de satisfacción a clientes

En Toyota Argentina, se realizan encuestas telefónicas por muestreo para evaluar la satisfacción de los clientes en el proceso de ventas de vehículos como de posventa.

A través de una consultora externa, se encuestaron a 395 clientes por mes para el proceso de ventas y una cantidad similar para posventa. Mensualmente, se generan reportes cuatrimestrales móviles con información abierta a nivel de concesionario y sucursal, lo que permite promover mejoras y efectuar un seguimiento cercano de las acciones implementadas.

En las encuestas se incluyen preguntas generales de satisfacción con la marca y de interés en recomprar vehículos de Toyota. El porcentaje de clientes encuestados al final del período sobre el proceso de ventas y posventa que estarían interesados en recomprar un vehículo de la marca es:

96,3% Ventas

95,7% posventa

Encuesta de calidad QAS

La encuesta de calidad QAS (*Quality Audit Survey*), cuyo objetivo es el de “escuchar la voz del cliente” para mejorar la calidad del vehículo y satisfacción del cliente, se realizó en el año 2011 sobre vehículos con 3 meses de uso, vendidos entre diciembre 2010 y marzo 2011. La misma fue llevada a cabo por segmentos o categorías de vehículos a cargo de una consultora externa. Los modelos de Toyota comprendidos en dicha encuesta fueron las pick-up Hilux, SUV mediana y sedán mediano.

Las respuestas de los 140 clientes

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

0800-888-8696

www.toyota.com.ar.
www.toyotanet.com.ar

entrevistados telefónicamente sobre su satisfacción con el vehículo y disconformidades (tanto de diseño, manufactura, especificación, servicio o en la venta) son analizados conjuntamente entre los Departamentos de Calidad, Ingeniería y Comercial. Luego, se establecen prioridades y se trabaja sobre dichas disconformidades, tanto en el modelo actual o como propuestas de mejora para modelos futuros. Gracias a este trabajo realizado en 2011, otra vez Toyota confirmó en los resultados su liderazgo en cada segmento del mercado en los que participa, y su compromiso con mejorar la calidad de sus productos y la satisfacción del cliente.

Medios de transportar personas más seguros y responsables

La seguridad es la prioridad número uno en Toyota. Tanto para sus empleados como para sus clientes, nada es más importante.

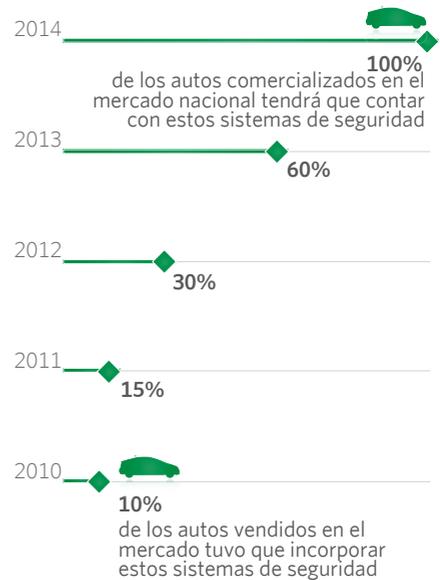
Sistemas de seguridad vehicular

Toyota Argentina como miembro integrante de la Asociación de Fábricas de Automotores (ADEFA) junto con la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV), la Secretaría de Industria y Comercio y la Cámara Importadores y Distribuidores Oficiales de Automotores (CIDOA), acordaron la implementación gradual de nuevos sistemas de seguridad para los vehículos que ingresan al mercado, sean fabricados en el país o no. Estos convenios, organizados en tres etapas, establecen un cronograma de instrumentación de medidas de seguridad para vehículos que se comercialicen en el mercado argentino:

- Etapa I, *airbag*/ABS
- Etapa II, alarma de cinturón/ 3^{er} apoyacabezas
- Etapa III, impacto frontal y trasero/ Sistema de Retención Infantil (SRI)

La etapa I involucra la incorporación gradual del sistema anti bloqueo de frenos (ABS), bolsas de aire (*airbag*) y apoya cabezas en todas las plazas contiguas a las puertas.

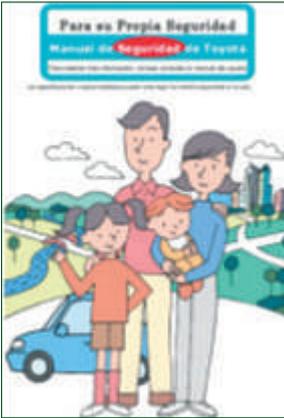
Evolución entre 2010 y 2014 es la siguiente:



Esta reglamentación es el resultado del compromiso de las empresas automotrices para incrementar la seguridad.

A lo largo de los próximos años se seguirá trabajando en la implementación de otros requerimientos adicionales para mejorar la seguridad de los vehículos y sus ocupantes, de acuerdo con las etapas siguientes comprometidas en la suscripción de dichos convenios.

Manual de Seguridad de Toyota



Con el fin de contribuir a crear una sociedad segura y organizada, además de dedicarse al desarrollo de vehículos seguros, Toyota promueve actividades de formación sobre seguridad vial diseñadas para la realidad actual. Toyota se esfuerza por mejorar la concientización sobre la seguridad vial no solamente entre los colaboradores sino también dentro de la sociedad en general. En este sentido, la Seguridad Vial constituye uno de los ejes de inversión social, sobre los cuales Toyota trabaja activamente a través de actividades de formación y capacitación, entre los que se encuentra el Programa “Toyota y Vos. Manejar seguros está en nuestras manos”. (Más información en la sección Mejorando la calidad de vida de las comunidades). En este marco, la difusión del Manual de Seguridad de Toyota, el cual se puede descargar de la página de TASA*, tiene un doble propósito. Por un lado, muestra a los clientes cómo usar más eficientemente las medidas de seguridad presentes

en los vehículos. Por el otro, ayuda a prevenir los inconvenientes que podrían generarse por desconocimiento del normal funcionamiento de los dispositivos de seguridad.

Cultura de la seguridad Política: la seguridad primero

Toyota Argentina se compromete públicamente a velar por la seguridad y protección de la salud de todos sus colaboradores mediante la incorporación de prácticas, procesos y tecnologías necesarias para mantener, con programas de mejora continua, altos índices de seguridad y confiabilidad de sus operaciones (Más información en la sección Colaboradores). Este compromiso se ha extendido a lo largo de la cadena de suministros de TASA, instrumentado a través de actividades de capacitación, con la coordinación de APTA (Asociación de Proveedores de Terminales Automotrices).

Esta actividad provee a los proveedores de TASA instrumentos para la evaluación de los riesgos de planta a fin de establecer aquellos que puedan causar la muerte. Las actividades de capacitación tanto a sus empleados como proveedores, son prioritarios para TASA y base para la mejora continua (más información en la sección Actividades de RSE con proveedores y concesionarios, y en la sección Colaboradores).

* Acceder al Manual de Seguridad a través del link: http://www.eventostoyota.com.ar/seguridad/manual_de_seguridad_toyota.pdf

Responsabilidad ambiental

Guía Ambiental de Compras



El espíritu de esta guía es motivar el cumplimiento satisfactorio de los objetivos ambientales que se plantean desde TMC, año tras año. Mediante esta herramienta, la Compañía apela a que sus proveedores locales realicen nuevos y mayores esfuerzos, con miras a la mejora continua, en el desempeño ambiental de sus actividades.

Desde Toyota Argentina, se alienta a que anualmente los proveedores superen su desempeño ambiental, por lo cual este documento se actualiza periódicamente ampliando su alcance. Durante el período reportado, se ha aplicado la Guía Ambiental de Compras II.

¿En qué consiste la Guía Ambiental de Compras?

En líneas generales, esta herramienta establece que el ambiente debe ser considerado en cada etapa durante los procesos de producción de los mejores productos, al más bajo precio, de la forma más rápida y a tiempo, cumpliendo

estrictamente las leyes, regulaciones y normas aplicables.

Se incluyen requerimientos ambientales específicos según el área y los materiales suministrados por cada proveedor, quienes deben completar la información requerida en cada caso y enviarla a TASA, quien confirma periódicamente el estado de implementación de las actividades descritas en la Guía, basado en el contenido de cada actividad (más información en la sección Actividades de RSE con proveedores y concesionarios).

Análisis de ciclo de vida de vehículos Eco-VAS

El *Eco-Vehicle Assessment System* -Eco-VAS-* es un sistema integral que Toyota utiliza para medir y reducir el impacto ambiental de un vehículo a través de su ciclo de vida.

El enfoque de ciclo de vida es un proceso en el cual se consideran todos los recursos consumidos y los impactos sobre el ambiente y la salud asociados a todo el ciclo de vida del producto; es un enfoque 360° desde el diseño y a través de la producción, manejo, y finalmente su reciclado. Este análisis permite identificar oportunidades



* Sistema de Evaluación Ambiental de Vehículos.

o áreas de mejora a implementar para la siguiente generación de productos, de modo de producir siempre mejores vehículos con el menor impacto.

Desde 2007, Eco-VAS se ha introducido en todos los modelos de vehículos nuevos y rediseños. Este sistema es una herramienta valiosa para los sectores encargados del desarrollo del vehículo. El responsable por un determinado vehículo, establece el conjunto de objetivos ambientales de reducción para dicho vehículo en la etapa de planificación, y continuamente chequea el status de cumplimiento de dichos objetivos

desde el proceso de desarrollo hasta el comienzo de la producción.

De esta manera, es posible tomar medidas para reducir el impacto ambiental de cada vehículo en las etapas iniciales de desarrollo.

Los ítems para la evaluación ambiental según Eco-VAS se dividen en seis categorías: eficiencia del combustible, emisiones, ruidos, tasa de recuperación, sustancias de consideración e impacto ambiental del ciclo de vida.



CREAR VALOR SUSTENTABLE



El Toyota Way crea implícitamente valor sustentable, que se manifiesta localmente a través de acciones concretas llevadas a cabo por Toyota Argentina.

En el presente capítulo se brinda información sobre el desempeño y gestión ambiental de TASA, así como también las actividades de fortalecimiento de la cadena de valor mediante el trabajo conjunto con proveedores y concesionarios.

También se detallan las actividades con la comunidad, con especial foco en la comunidad de Zárate, trabajando sobre los tres ejes principales de acción de TASA: educación para la empleabilidad, ambiente y seguridad vial, generando y fomentando una mejor calidad en las relaciones con las distintas instituciones.

Aspectos ambientales

Gestión Ambiental y estructura organizacional

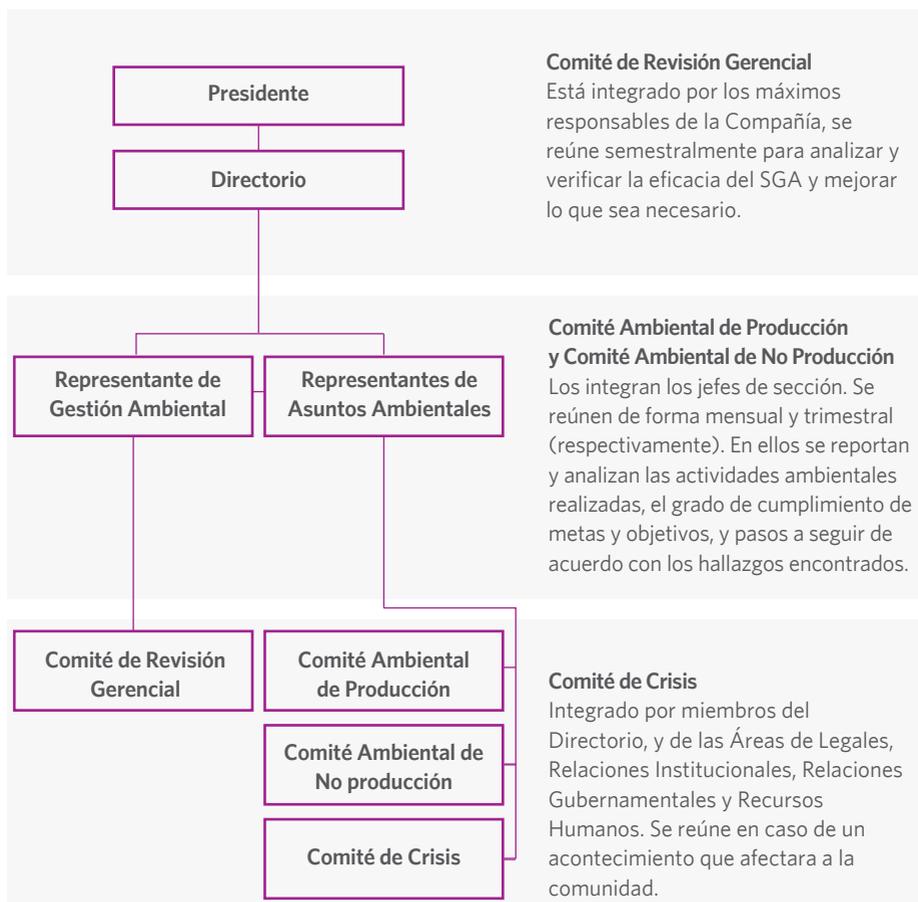
Toyota Argentina, al igual que todas las filiales Toyota alrededor del mundo, posee un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado bajo la norma ISO 14001 e implementado en todas sus actividades –productivas, administrativas y comerciales– desde 1998.

La coordinación de la Gestión Ambiental de TASA está a cargo del Departamento de Asuntos Ambientales, el cual administra y se encarga de que todos los sectores de la empresa cumplan los objetivos ambientales y mantengan el SGA. De esta manera, cada colaborador desde su puesto de trabajo contribuye localmente al logro de los objetivos globales.

A fin de incrementar la conciencia ambiental en todos los sectores, se difunde el aspecto ambiental más importante dentro de cada área, de modo que cada colaborador sepa cuál es el aspecto significativo dentro de su propio puesto de trabajo.

En este marco, cada uno de los sectores de planta presenta planes de acción para cada uno de los aspectos ambientales, los cuales por actividades de mejora van a contribuir al cumplimiento de los objetivos

establecidos al comienzo del año fiscal. Con el objeto de organizar y lograr el correcto funcionamiento del SGA, TASA cuenta con una estructura de trabajo que permite el continuo seguimiento y mejora de todas aquellas actividades relacionadas con la gestión ambiental. Esta estructura está formada por cuatro comités, cada uno de los cuales con una función específica que determina la regularidad con la que se reúnen. A continuación, se detalla su esquema organizativo.



5º Plan de Acción Ambiental Quinquenal 2011-2015

Establecer una sociedad con bajas emisiones de carbono, basada en el reciclaje, la protección del ambiente y en armonía con la naturaleza. Este es el objetivo del 5º Plan de Acción Ambiental de Toyota.

Con una perspectiva de largo alcance arraigada en el seno de la mejora continua, TMC establece cada 5 años el Plan de Acción Ambiental de Toyota. En dicho plan se fija el objetivo global de Toyota, al cual cada una de las plantas Toyota en todo el mundo se compromete al firmar el plan localmente.

En abril de 2011 -coincidiendo con el inicio del año fiscal- comenzó la implementación del 5º Plan de Acción Ambiental Quinquenal, que propone una visión integradora de la gestión ambiental, desde el desarrollo y diseño hasta las actividades de cooperación con la sociedad.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DE TOYOTA ARGENTINA

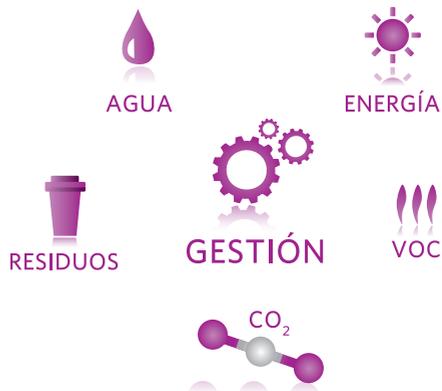
- 1 ▶ Guía de Principios

- 2 ▶ Nueva Carta a la Tierra

- 3 ▶ Visión Global 2020

- 4 ▶ Política Ambiental

- 5 ▶ Plan de Acción Ambiental



Pensar globalmente, actuando localmente

En el 5º Plan de Acción Ambiental Quinquenal de Toyota Argentina se fijaron los objetivos de desempeño ambiental para el período 2011-2015 y se definieron las principales acciones a implementar en dicho período de modo de lograr los objetivos establecidos.

Los objetivos anuales se centralizan luego en el Plan de Acción General, en base al cual con una periodicidad bianual se realiza el seguimiento de su evolución a nivel Mercosur, oportunidad en la cual se comparten los grados de avance, las actividades implementadas (*Yokoten*) y los puntos de cambio de la condición actual (*Henkaten*).

Cada colaborador actúa desde su puesto de trabajo contribuyendo al cumplimiento del objetivo global establecido por TMC al cual TASA se compromete al firmar el plan. Cada área tiene un responsable de ambiente, encargada de controlar los indicadores clave y reportarlos a Asuntos Ambientales desde donde se consolida, analiza y gestiona la información obtenida.

TASA clasifica sus indicadores en “Producción” y “No Producción”, siendo este último el consumo vinculado con actividades de tipo administrativas, de logística, capacitación, comedores y repuestos, entre otras, tanto en Zárate como en Vicente López.

Los Indicadores de desempeño (KPI) se construyen en función de los consumos de “Producción” durante los días productivos, es decir aquellos directamente afectados a la producción de vehículos en la nave de Producción de la Planta de Zárate. A continuación, se detallan estos indicadores de gestión ambiental de TASA, los cuales son objeto de constante mejoramiento a través de actividades de mejora de desempeño.

Indicadores de desempeño (KPI)*

Desde el inicio de su actividad en Argentina, TASA desarrolla y monitorea indicadores clave de desempeño ambiental, para los cuales establece objetivos de reducción anual alineados con el objetivo del Plan de Acción Quinquenal.

A excepción de las emisiones de VOCs que se miden en gramos por metro cuadrado pintado, TASA expresa todos sus indicadores en términos relativos por vehículo producido; de esta manera el indicador permite medir la eficiencia en la producción por unidad producida, independientemente de las variaciones en el volumen de producción. Además se informan todos los indicadores en términos netos (GJ/año, generación de residuos/año, consumo de agua/año, etc.). Se puede observar que los consumos netos se incrementaron conforme el aumento sostenido de la producción de Toyota Argentina, pero disminuyeron en términos relativos para fabricar un vehículo.

RESULTADO DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO AMBIENTAL (ABRIL 2011 - MARZO 2012)

Indicadores de desempeño (KPI)		Unidad de medida	Valor real	Valor objetivo	Valor objetivo 5° Plan Acción TASA (AF2011-AF2015)	Estado de cumplimiento	
	Energía	Electricidad	kWh/veh	405,70	396	360	▲
		Gas	Nm ³ /veh	48,20	51	42	○
	CO ₂		kg CO ₂ /veh	212,81	214	203,52	○
	Agua		m ³ /veh	3,15	3,71	2,45	○
	Residuos		kg/veh	18,46	17	16,66	×
	Compuestos Orgánicos Volátiles (VOC)		g/m ²	37,05	37,32	35,65	○

▲ : Promedio anual acumulado igual o menor al objetivo en 10%. | ○ : Promedio anual acumulado debajo del objetivo.

× : Promedio anual acumulado mayor al objetivo en 10%.

* KPI: Key Performance Indicators

Año	Volumen de producción (vehículos /año)
AF2008	63.315
AF2009	63.714
AF2010	70.129
AF2011	72.925

“ 3,67 kWh/vehículo ahorrados gracias a las mejoras implementadas.

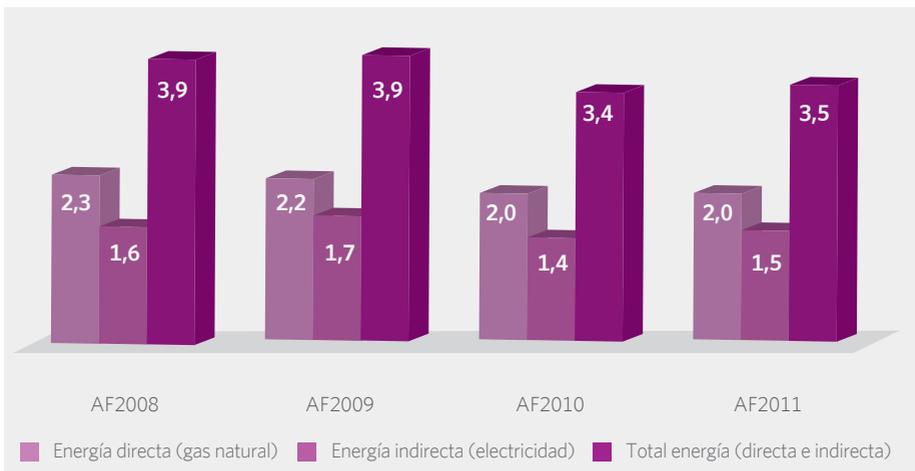
Energía

El consumo de energía forma parte de los aspectos ambientales cuya gestión es prioridad en Toyota Argentina. La Compañía considera fundamental tomar medidas proactivas tendientes a reducir el impacto ambiental de los vehículos a lo largo de todo su ciclo de vida. Desde TASA se trabaja fuertemente en la reducción

del consumo de energía en planta, fijando objetivos de reducción a largo plazo y realizando actividades de mejora (Kaizen) para cumplir con los mismos.

Las principales fuentes de consumo energético en TASA, son la energía eléctrica y el gas natural.

CONSUMO DE ENERGÍA PRODUCCIÓN POR FUENTE (GJ/VEHÍCULO)-KPI ENERGÍA



La energía eléctrica consumida en TASA es abastecida mediante conexión a la red eléctrica (Sistema Argentino de Interconexión), esta fuente de energía se considera un consumo indirecto, ya que la electricidad se genera mediante la conversión de la energía primaria que tiene lugar en las centrales eléctricas del país.

Por su parte, el gas natural es utilizado para producir energía térmica a través de su combustión (en calderas, quemadores, hornos, etc.), esta fuente de consumo de energía se considera directa.

En términos netos (MWh/año y Nm³/año), los consumos de energía se han incrementado en función del aumento del volumen de producción de Toyota Argentina, pero han disminuido en términos relativos a la energía involucrada para fabricar un vehículo.

El consumo de energía durante la producción de los vehículos producidos en la planta de Zárate (medido en términos de GJ/vehículo) ha ido mejorando a través de la sinergia entre gestión, trabajo en equipo, inversión y visión a largo plazo.

CONSUMO DE ENERGÍA



	AF2008	AF2009	AF2010	AF2011
Días productivos	GJ/año	GJ/año	GJ/año	GJ/año
Energía directa	157.490	153.869	155.883	156.633
Energía indirecta	120.942	126.363	108.470	119.990
Días no productivos				
Energía directa	ND	ND	ND	12.800
Energía indirecta	ND	ND	ND	24.640
Total energía directa				169.433 ✓
Total energía indirecta				144.630 ✓

No disponible (ND): debido a que se reporta por primera vez la energía directa e indirecta utilizada en días no productivos (sábados, domingos, feriados y durante las dos semanas de parada de planta) no fue posible recalcular la serie histórica.

Siempre es posible mejorar el desempeño Kaizen energía (mejora continua)

Durante el período reportado se realizaron los siguientes proyectos de mejora en el consumo de energía.

Actividades de reducción de consumo de gas natural

- Apagado de calefactores por turno.
- Instalación de un nuevo horno.
- Control de combustión en caldera.
- Durante el período reportado, con la implementación de estas actividades de mejora se logró reducir 0,98 m³/vehículo.

Mejoras en la iluminación general de la planta industrial

- **Objetivo:** implementar mejoras en los sistemas de iluminación de modo de mantener su rendimiento lumínico pero con un menor consumo energético.
- **Mejora:** se modificaron las luminarias existentes, centrando un tubo e instalando un reflector y retirando uno de los tubos y balastos.
- **Resultado:** se logró mantener la condición de iluminación actual, pero con una reducción del consumo de energía eléctrica del 50%. Estimación del ahorro de energía: 1,57 kWh/vehículo.

Actividades de reducción de consumo de energía eléctrica

- Durante el período reportado, se han realizado más de 20 actividades de reducción del consumo de energía eléctrica en distintos sectores de planta.
- Estas actividades han permitido reducciones de consumo de energía eléctrica por vehículo en una magnitud de 0,003 kWh/vehículo hasta 1,96 kWh/vehículo.
- Incluyen la instalación de controladores de encendido y apagado de luces, modificaciones y mejoras de operación en equipos, colocación de sensores de movimiento, entre otros.

Sectorización para apagado de luces en pista de pruebas en horario no productivo (nocturno)

- **Problema:** el área de pista de pruebas de vehículos está iluminada mediante fotocélulas, que se accionan en función de la intensidad de luz natural, en horario nocturno -no productivo- permanecen encendidas.
- **Mejora:** se instaló un temporizador que apaga las luces innecesarias en los horarios nocturnos no productivos, manteniendo solamente la iluminación del perímetro requerida por condiciones de seguridad.
- **Resultado:** estimación del ahorro de energía: 0,14 kWh/vehículo.

Dióxido de carbono (CO₂)



Las emisiones de dióxido de carbono se producen como consecuencia del consumo de energía directo e indirecto de la Compañía, así como también por el transporte de materiales y productos (logística) y el traslado de personal.

Estas emisiones son objeto de monitoreo y gestión lo cual ha permitido reducir las emisiones de CO₂ de TASA año tras año. Toyota Argentina trabaja en base a la mejora continua estableciendo objetivos anuales de reducción de emisiones de CO₂. Las emisiones son informadas en valores netos (toneladas CO₂/año) clasificadas como directas e indirectas.

También, se informan las emisiones en términos de toneladas de CO₂ por vehículo, lo cual permite independizar el análisis del volumen de producción, este indicador corresponde a la energía térmica y eléctrica utilizada durante la producción de un vehículo y utilizando los factores de emisión establecidos por TMC.

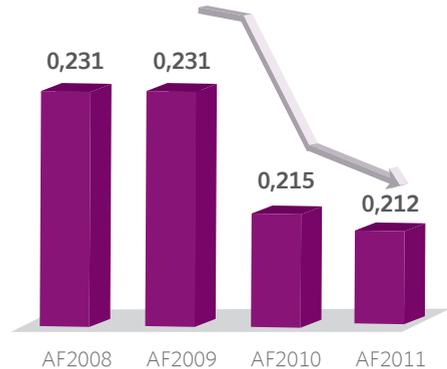
Emisiones directas e indirectas de CO₂

Emisiones por consumo de gas natural

Estas emisiones se generan a consecuencia de la combustión de gas natural y gas licuado de petróleo (GLP) en la Nave Industrial durante la producción de vehículos.

También forman parte de este indicador, las emisiones que se generan a

EMISIONES DE CO₂
EN PRODUCCIÓN (tCO₂/VEH.)
KPI CO₂



Los factores de emisión aplicados son los utilizados para reportar a TMC, 0,2671 tCO₂/MWh y 1,858 tCO₂/1000 m³ gas natural.

consecuencia del consumo de gas natural en las actividades de no producción, que son principalmente los usos de calefacción de edificios y para la cocina de los comedores, tanto para Zárate como para Vicente López.

Emisiones de logística

En el ámbito del Subcomité de Logística de Toyota Mercosur, dependiente del Comité Sudamericano de Medio Ambiente, TASA mide y monitorea las emisiones de CO₂ en logística, generadas como consecuencia del transporte de partes de producción, vehículos y repuestos.

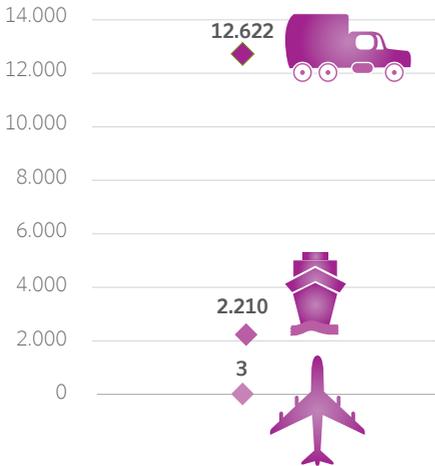
El trabajo de recolección de esta información se realiza de manera conjunta con los proveedores (teniendo en cuenta los consumos de combustible, los kilómetros recorridos y la carga transportada en cada operación). Esta información alimenta los indicadores de generación de CO₂, siendo procesada y revisada por cada responsable de logística de Toyota y monitoreada mes a mes.

T TASA emite 0,212 t CO₂/vehículo 1,25% menos que el período anterior.

EMISIONES DE CO₂ EN LOGÍSTICA



Toneladas de dióxido de carbono por tipo de vehículo (AF 2011)



Las operaciones controladas por TASA comprenden:

- 15 rutas correspondientes a logística de partes de producción,
- 11 de repuestos y accesorios, y
- 16 de vehículos, tanto de transporte terrestre como aéreo y marítimo

Además del resultado total de emisiones de CO₂, se realizan monitoreos a través de indicadores como gramos de CO₂/t-km, independizando el análisis de los kilómetros recorridos y de la carga transportada y de esta forma, analizar las variaciones y comparar distintos tipos de logística. Estos análisis llevan a propuestas Kaizen y son reportadas en el Plan de Acción Ambiental de Toyota.

Durante el período reportado se logró -mediante actividades de mejora en la eficiencia de la logística- bajar este indicador **9,13% respecto del período anterior**, siendo para este período **70 g CO₂/tonelada-km**.

Emisiones por consumo de energía eléctrica

TASA reporta estos valores a TMC, para lo cual utiliza un factor de emisión dado por este último*, en el presente Reporte también se han calculado estas emisiones en base al Factor de Emisión de la Red Eléctrica Argentina**, calculado por la Secretaría de Energía y la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, aplicando la herramienta de cálculo desarrollada en el marco de la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC). Este cálculo se encuentra disponible públicamente, y se calcula anualmente desde el año 2006.

Emisiones por traslado de personal

TASA calcula otras emisiones indirectas asociadas al traslado del personal desde y hacia la Planta de Zárate, transporte puesto a disposición de sus colaboradores desde y hacia la planta de Zárate. La red de micros realiza recorridos que incluyen las ciudades de Campana, Zárate, Lima, Alsina, Baradero, San Pedro, Luján, San Andrés de Giles, Moreno, Escobar, Pilar, Del Viso, Matheu, Mercedes y Capital Federal, entre otras. Esta medición se realiza mediante la aplicación de la Guía Ambiental de Compras, a través de la cual el proveedor del servicio reporta mensualmente, kilómetros recorridos, tipo y cantidad de combustible consumido y emisiones de CO₂. La medición y el registro de esas emisiones, permite calcular las emisiones asociadas con las actividades de mejora de este servicio, que se implementan a fin de evitar el solapamiento de recorridos y reduciendo al máximo los asientos libres por recorrido.

* Factor de emisión usado para reportar a TMC, equivalente a 0,2671 tCO₂/MWh—Fuente: CO₂ Emission Factor from fuel combustion, 2007 edition, IEA, París, Francia.

** Se aplica el Margen de Operación, ex post año 2011, equivalente a 0,540 tCO₂/MWh. Refleja emisiones producidas en el Sistema Interconectado Argentino para la producción de energía eléctrica entre enero y diciembre de 2011.

EMISIONES POR TRASLADO DE PERSONAL

EMISIONES DE CO₂ POR ALCANCE*

	AF2008	AF2009	AF2010	AF2011
Días productivos	tCO ₂ /año	tCO ₂ /año	tCO ₂ /año	tCO ₂ /año
Alcance 1	6.967	6.807	6.896	7.460 ✓
Alcance 2	18.139	18.952	16.268	17.996 ✓
Días no productivos				
Alcance 1	ND	ND	ND	610 ✓
Alcance 2	ND	ND	ND	3.695 ✓
Alcance 3 - Logística	28.670	22.746	25.105	14.706
Alcance 3 - Traslado de personal	3.494	3.089	3.031	3.656

No disponible (ND): debido a que se reportan por primera vez las emisiones de CO₂ por consumo de energía directa e indirecta utilizada en días no productivos (sábados, domingos, feriados y durante las dos semanas de parada de planta) no fue posible recalcular la serie histórica de emisiones directas e indirectas, para días no productivos.

* Alcance 1 - Emisiones directas: emisiones provenientes de fuentes controladas por TASA. Se reportan emisiones debidas al consumo de gas natural en la Planta de Zárate y oficinas de Vicente López.

Alcance 2 - Emisiones indirectas: se incluyen las emisiones provenientes de energía comprada a la red eléctrica argentina. Se reportan emisiones debido al consumo de energía eléctrica en la Planta de Zárate y oficinas de Vicente López. Se utilizó el factor de emisión dado por la Secretaría de Energía.

Alcance 3 - Otras emisiones indirectas: corresponde a las emisiones de otras fuentes externas. Se reportan emisiones producidas por el traslado de los colaboradores desde y hacia la Planta de Zárate, y las emisiones ocasionadas por las operaciones de logística.

Ciclo de vida de un vehículo

Emisiones CO₂

Considerando las emisiones de CO₂ de un vehículo a lo largo de todo su ciclo de vida, es decir durante su producción, uso y fin de vida, la etapa de manejo del vehículo es quien tiene la mayor participación sobre las emisiones totales. Globalmente Toyota diseña vehículos cada vez más eficientes que emiten menos CO₂ durante su uso (Más información en la sección Nuestros vehículos).

CO₂ EN LA VIDA DE UN VEHÍCULO



Basado en 10 años de uso y 100.000 km recorridos. Extraído del documento Prius Green Report disponible en la web de Toyota Global.

En esta etapa, el conductor también puede contribuir a la reducción de emisiones de CO₂, adoptando prácticas de manejo sustentable o Eco-Drive. Por este motivo, Toyota trabaja en actividades de concientización y capacitación, desarrollando el Programa “Toyota y Vos. Manejar seguros está en nuestras manos”. (Más información en la sección Mejorando la calidad de vida de las comunidades).

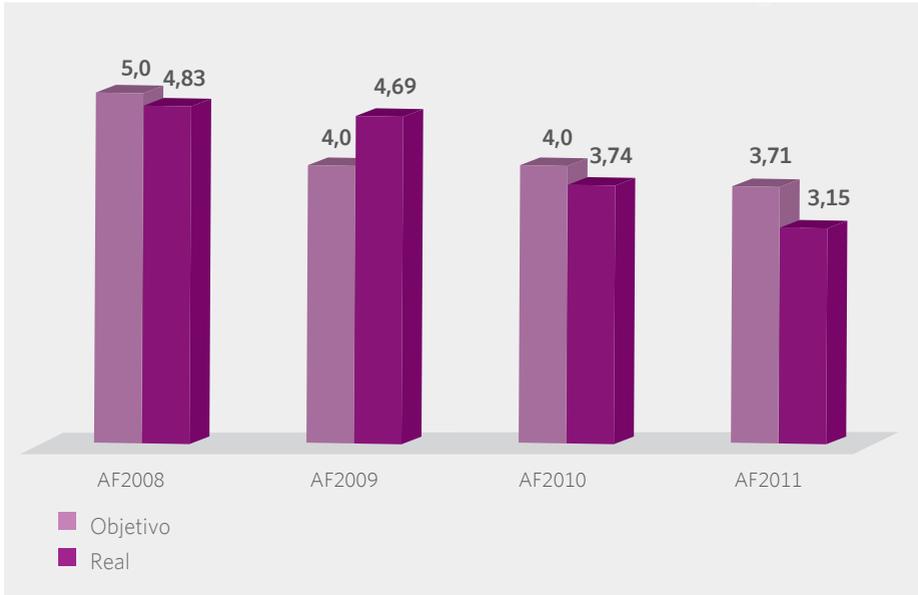
Agua

En la planta de Toyota Argentina, el agua es extraída de los acuíferos Puelches (a 60 metros de profundidad) y Pampeano (a 40 metros de profundidad) y es tratada con el fin de optimizar su calidad industrial.

El agua captada es utilizada en los procesos productivos de la planta durante la fabricación de vehículos -denominada agua industrial o agua de producción- y para usos sanitarios del predio -denominada agua de no producción-.

En la Planta de Zárate, el consumo de agua se mide a través de lectura directa del medidor de las bombas de extracción de los pozos.

En las oficinas comerciales de Vicente López, se cuenta con un medidor mediante el cual se monitorea el consumo de agua.

CONSUMO DE AGUA DE PRODUCCIÓN (m³/VEHÍCULO)- KPI AGUA

CONSUMO DE AGUA



CONSUMO DE AGUA	AF2008	AF2009	AF2010	AF2011
Días productivos	m ³	m ³	m ³	m ³
Producción	305.811	298.819	262.282	230.688
No Producción	51.918	55.431	56.804	61.051
Días no productivos	ND	ND	ND	309.487
Consumo total de agua	ND	ND	ND	601.226 ✓

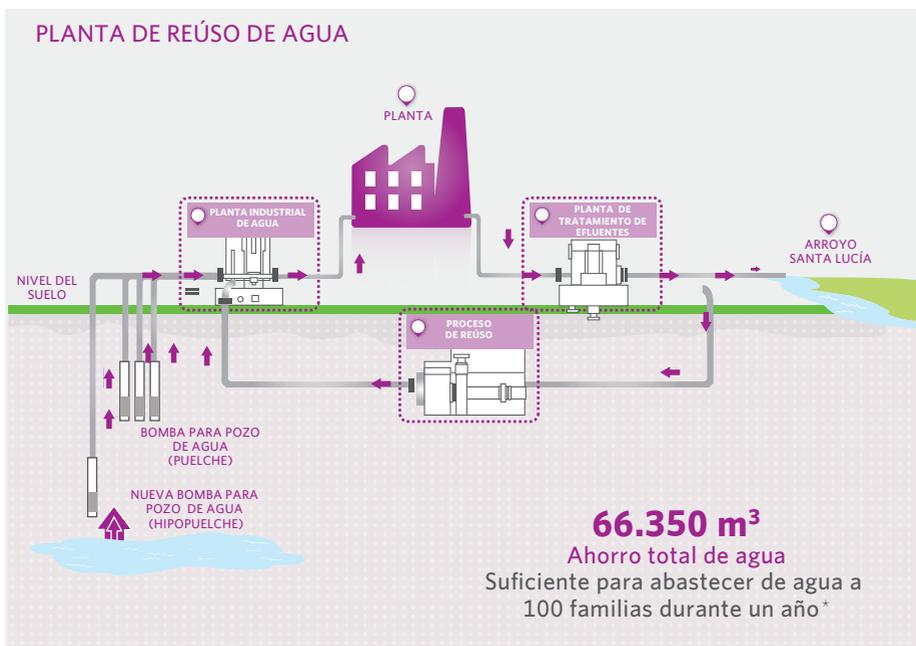
No disponible (ND): debido a que se reporta por primera vez el consumo de agua correspondiente a los días no productivos (sábados, domingos, feriados y durante las dos semanas de parada de planta) no fue posible recalcular la serie histórica de este consumo para días no productivos.

Siempre es posible mejorar el desempeño - Kaizen agua

Durante el período reportado se realizó el siguiente proyecto de mejora en el consumo de agua.

Planta de reuso de agua

- Durante el año 2011, se implementó el proyecto reducción de consumo de agua de pozo, desarrollado por TASA mediante el trabajo en equipo de tres diferentes áreas: Ingeniería de Planta, Utilities y Asuntos Ambientales.
- Este proyecto reutiliza los efluentes tratados de la planta para abastecer de agua a la Nave Industrial. Durante el período abril a julio de 2011 se fueron desempeñando pruebas para decidir la mejor condición de operación.
- La implementación de este proyecto ha generado un ahorro de 66.350 m³/año, lo suficiente para abastecer de agua a 100 familias argentinas durante un año.



* Considerando una familia compuesta por 4 personas, consumo diario por persona en Argentina 450 litros/día. Fuente: Atlas Argentino. Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.

Residuos

Una de las prioridades de la Compañía, de acuerdo a su Política y SGA, es evitar la generación de residuos que no puedan ser reciclados ni reutilizados. El trabajo de la Compañía se lo puede resumir, en la “regla de las 3R” donde se plasman los lineamientos esenciales de la gestión de residuos:

Reducir – Reutilizar – Reciclar.

TASA considera como residuo a todo aquello que demanda un costo de tratamiento o requiere un tratamiento efectivo y puntual. Un residuo reciclable para la Compañía es considerado un insumo de otro proceso, y no un residuo.

La base de esta gestión se encuentra en la separación en el punto de origen, dado que cada residuo exige un tipo de tratamiento

diferente. Para ello se disponen a lo largo de todo el predio industrial cestos de distintos colores para cada tipo de residuo. Al momento de la recolección son identificados por sector y tipo de residuo a través de un código de barras.

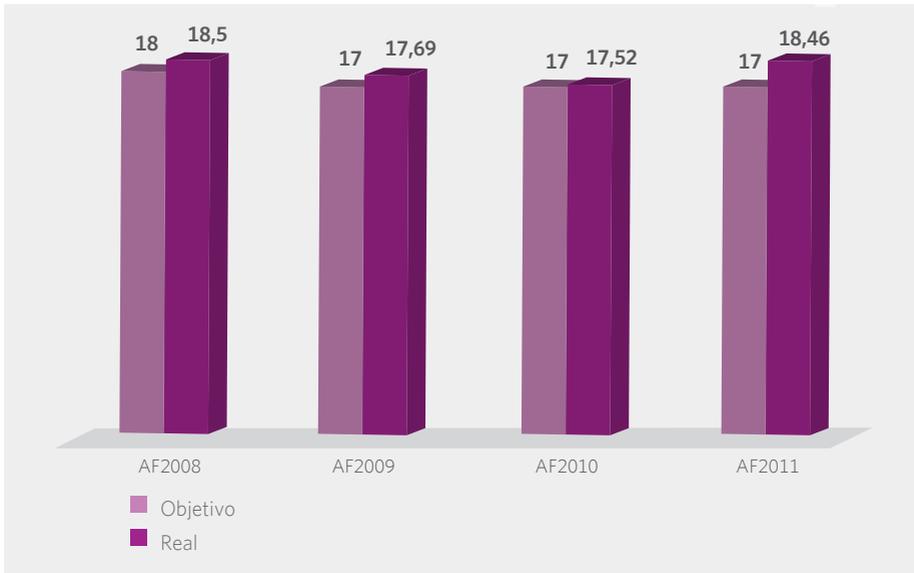
En el área de Acumulación Temporal de Residuos, los cestos se identifican y se pesan para obtener un control del tipo y cantidad de residuo que genera cada área de la Compañía.

Los residuos que se generan en la planta industrial Zárate son:



			
RECICLABLES		REUTILIZABLES	
Metal Plástico Cartón Papel Latas Solvente		Papel Guantes Madera	
			
NO RECICLABLES			
GENERALES		ESPECIALES	
Líquidos Restos de mate Café Gaseosa Sólidos Restos de comida Envoltorios de golosinas		Líquidos Aceite Pintura Líquido de freno Sólidos Guantes Trapos Manchados con aceites y/o solventes	

GENERACIÓN DE RESIDUOS PRODUCCIÓN (kg/VEHÍCULO)- KPI RESIDUOS 



Todas las empresas, tanto transportistas como tratadoras de residuos, que utiliza Toyota Argentina, están habilitadas y cumplen con los requerimientos legales exigidos por la normativa. Todo el movimiento de residuos que se realiza tanto dentro del predio industrial como fuera de él se documenta y registra de modo tal que pueda realizarse la trazabilidad del residuo desde su generación hasta su disposición final o proceso de reciclaje.

Si bien durante este período la generación total de residuos ha aumentado, principalmente como consecuencia de la incorporación de nuevos empleados y del incremento en el tiempo operativo del proceso de pintura (lo cual incrementó el efluente enviado a la Planta de Tratamiento), la tasa de reciclabilidad ha aumentado 0,5% respecto del período anterior, alcanzando el

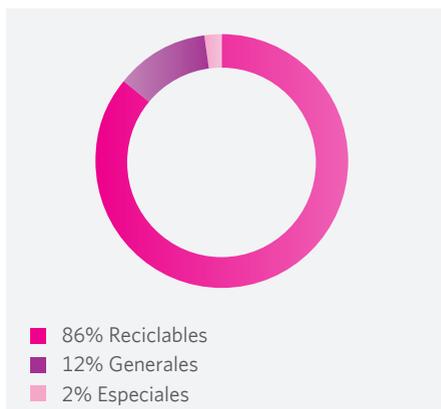
86% y manteniendo de esta manera tres años consecutivos su incremento.

El objetivo de generación de residuos establecido para la producción fue de 17 kg por vehículo producido, y el valor alcanzado fue de 18,46 kg por vehículo producido.

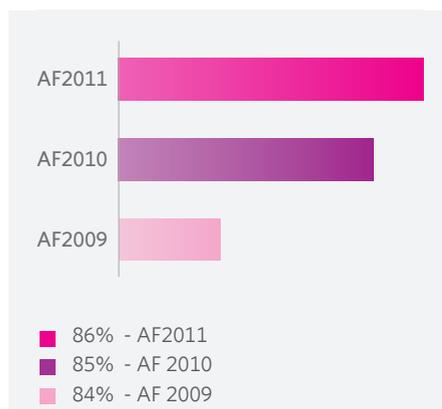


86% de los residuos generados por TASA es reciclado.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE RESIDUOS



TASA DE RECICLABILIDAD DE LOS RESIDUOS DE TASA



TIPO DE RESIDUOS	KILOGRAMOS GENERADOS	kg RECICLADOS POR VEHÍCULO	DISPOSICIÓN Y TRATAMIENTO
Especiales	1.129.780	15,49	Relleno de seguridad o incineración
Generales	774.870	10,63	Relleno sanitario
Papeles y cartones	1.312.480	18	Reciclable
Metal	9.411.811	129,06	Reciclable
Plásticos y nylon	430.952	5,91	Reciclable
Maderas	71.622	0,98	Reciclable
Aceites	22.870	0,31	Reciclable
Solventes	14.206	2,03	Reciclable
Blending	99.918	1,37	Reciclable
Total	13.268.509		



RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS (PESOS) 

ITEM	AF2008	AF2009	AF2010	AF2011
Ingreso por reciclado de residuos (a)	4.338.337	4.868.510	6.014.568	7.654.582
Costo de mano de obra	936.443	936.443	936.443	1.928.479
Costo de transporte y disposición	1.172.647	1.271.486	1.733.686	2.358.654
Costo total (b)	2.109.090	2.207.929	2.670.129	4.287.133
Beneficio de la gestión de residuos (a-b)	2.229.247	2.260.581	3.344.439	3.367.449

Como puede verse en la tabla precedente, la gestión de residuos en TASA no solo genera beneficios en términos ambientales, sino también en términos económicos. Las siguientes acciones fueron las más importantes en relación con la gestión de residuos que tuvieron lugar durante el período reportado:

- Aceites y baterías: se comenzó a trabajar con un nuevo proveedor para el reciclado de estos materiales.
- Madera: se empezó a vender parte de la madera para su reutilización y/o reciclado.
- Aceite de cocina: se comenzó a vender el aceite de cocina utilizado en la cocina del comedor de la Planta de Zárate a una refinería para su reciclado.

Adicionalmente, se acordó durante este período y en conjunto con un proveedor, el envío de los barros de pintura para que sean reciclados a modo de combustible alternativo en la producción de cemento, en remplazo de combustible fósil.

Los barros de pintura que se generan en la Planta de Zárate (llamados *blending*) están compuestos por una mezcla de pinturas y solventes con alto poder calorífico e

inflamabilidad. De este modo TASA no solo contribuye al reciclado de materiales, sino también a minimizar la utilización de un recurso no renovable como los combustibles fósiles.



Siempre es posible mejorar el desempeño Kaizen residuos

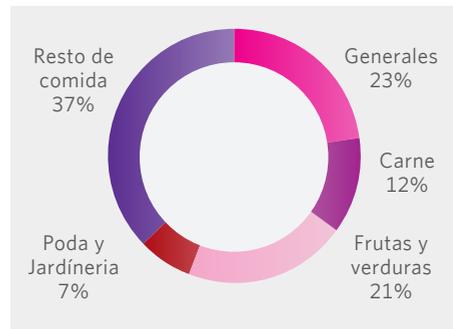


TASA está desarrollando una planta de compostaje de residuos orgánicos en su planta de Zárate. Para ello ha encargado al Instituto de Ingeniería Sanitaria y Ambiental de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires (IIS-FIUBA) el estudio de factibilidad y diseño de una planta de tratamiento de los residuos compostables generados en la Planta de Zárate. Durante el período reportado, se realizó la construcción del área para compostaje y se adquirieron equipos.

El área de trabajo corresponde a una fracción de terrenos de la empresa, dentro del sector de pista de pruebas. La capacidad de la planta de compostaje alcanzará las 16 toneladas por mes, mediante la cual se dará tratamiento a los residuos orgánicos que se generan en el comedor, así como también a los residuos de poda transformándolos en un material llamado *compost* que posee importantes características como fertilizante de suelos.

Este proyecto implica una mejora sustancial en la gestión integral de los residuos sólidos generados en la planta de Toyota en Zárate, transformando materiales residuales en un mejorador de suelo o enmienda que podrá ser utilizado en la planta para la forestación.

RESIDUOS ORGÁNICOS EN PLANTA ZÁRATE



RESUMEN DEL PROYECTO



TRITURADOR

PROCESO DE COMPOSTAJE



Tratamiento de efluentes Agua de descarga

TASA cuenta con una planta de tratamiento de efluentes líquidos para tratar los líquidos residuales provenientes tanto del proceso productivo, como de los servicios sanitarios. Los efluentes se dividen en normales -aquellos que se generan en el proceso normal de producción- y periódicos -producidos durante tareas de mantenimiento periódicas-. Esta división se realiza ya que dichos efluentes tienen características distintas y por ello resulta necesario tratarlos en forma diferenciada.

Los efluentes normales y periódicos son tratados en una primera instancia mediante un proceso fisicoquímico seguido de un proceso biológico, mientras que los sanitarios son tratados únicamente en el proceso biológico. Luego de esta etapa, el efluente es conducido hasta el arroyo Santa Lucía que desemboca en el arroyo Pesquerías y éste, en el río Paraná de las Palmas.

Previo proceso de cloración, se reincorporan al ambiente alrededor de 70 m³/hora de agua tratada en la planta de tratamiento de efluentes.

En cuanto a los sólidos (barros) que se generan en el tratamiento físicoquímico y en el biológico, son espesados y finalmente deshidratados en un filtro de bandas y transportados por transportistas habilitados hasta su disposición final en un relleno de seguridad.

En términos generales, el proceso de tratamiento comprende las siguientes etapas:



- 1 ▶ Acumulación y compensación de efluentes industriales y sanitarios
- 2 ▶ Tratamiento fisicoquímico
- 3 ▶ Tratamiento biológico
- 4 ▶ Separación de barros mediante sedimentadores
- 5 ▶ Cloración y descarga

Monitoreo de los efluentes

Toyota Argentina monitorea constantemente la calidad del agua de descarga, para lo cual cuenta con un laboratorio propio para el monitoreo de variables en puntos de muestreo establecidos. En función de los resultados, se toman decisiones operativas contemplando el cumplimiento de requisitos legales previo al vuelco del efluente procesado.

El efluente líquido proveniente de la planta de tratamiento es monitoreado periódicamente para controlar los parámetros de vuelco de acuerdo con los estándares de Toyota Argentina. La planta ha establecido valores límites para 44 parámetros, teniendo en cuenta estándares de casa matriz y los valores

límites determinados por la Autoridad del Agua (ADA), tomando como límite interno al más exigente de ambos estándares. Los principales parámetros que se controlan son: aceites y grasas, demanda bioquímica de oxígeno (DBO₅), demanda química de oxígeno (DQO), potencial de hidrógeno (pH), sólidos suspendidos y temperatura.

PARÁMETROS DE AGUA DE DESCARGA (ABRIL 2011- MARZO 2012) ✓

ANALITO	UNIDAD	VALORES DE REFERENCIA		VALORES MEDIDOS		
		ADA	Límite TASA	Máximo	Mínimo	Promedio
Aceites y grasas	mg/l	-	-	32	1,4	5,52
DBO ₅	mg/l	<50	<40	8	5	5,27
DQO	mg/l	<250	<200	73	10	35,47
pH	-	6.5-10	6,75-8,6	8,21	7,08	7,65
Sólidos suspendidos	mg/l	-	-	74	8	46,82
Temperatura	°C	<45	36	26,8	19,52	22,23

ANORMALIDADES AMBIENTALES

Tipo de anomalía	AF2011
Derrames menores	1 ✓
Derrames mayores*	2 ✓
Principio de incendio	-
Incendio	-
Emisión excesiva de gases	-
Efluentes fuera de límite	-

Una anomalía ambiental es una situación fuera del estándar que tiene o que puede ocasionar un impacto negativo. Eventualmente, durante el funcionamiento de la planta pueden producirse anomalías ambientales tales como derrames menores, principios de incendio. A fin de conocer el origen de la anomalía, corregir la falla que la genera y evitar su repetición, se llevan a cabo procedimientos estandarizados para informarlas y analizarlas. Estos procedimientos son efectuados por todo el personal involucrado en el acontecimiento de la anomalía. Durante el período reportado todas las anomalías fueron identificadas así como la causa que las originó, procediendo al diseño de la contramedida y su respectiva implementación.

* Derrames de hasta 50 litros se consideran menores, mayores a 50 litros se consideran mayores.

Calidad del aire

Toyota Argentina realiza un monitoreo de las emisiones en chimeneas dado que cuenta, en su proceso productivo, con varios procesos que emiten gases y material particulado a la atmósfera. Estos monitoreos se realizan con una frecuencia semestral conforme con los requisitos de la legislación aplicable.

Adicionalmente a la medición en chimenea, se mide la calidad de aire en los límites del predio industrial mediante la instalación de equipos de monitoreo continuo en cuatro puntos del perímetro de la planta. La ubicación de los equipos de muestreo se

realiza teniendo en cuenta la dirección del viento predominante ya que se localizan medidores tanto viento arriba como viento abajo con respecto a la planta industrial.*

Compuestos Orgánicos Volátiles (VOC)

Se llama VOC a la fracción más liviana de las sustancias compuestas por hidrocarburos. En Toyota Argentina, entre los elementos que se utilizan en las operaciones de producción que pueden emitir VOC, se encuentran los solventes, las pinturas, algunos adhesivos y selladores.

PARÁMETROS DEL AIRE (ABRIL 2011 - MARZO 2012)  

ANALITO	LÍMITE LEGAL mg/Nm ³	MEDICIÓN EFECTUADA ** mg/Nm ³	UBICACIÓN DE LA ESTACIÓN DE MONITOREO
Butanol	NA	<0,24	viento arriba
		0,38	viento abajo
Etilbenceno	NA	<0,24	viento arriba
		<0,23	viento abajo
Isopropanol	NA	0,64	viento arriba
		1,81	viento abajo
Hexano	NA	<0,24	viento arriba
		<0,23	viento abajo
MEK (metil etil cetona)	NA	<0,24	viento arriba
		<0,23	viento abajo
Tolueno	NA	<0,24	viento arriba
		<0,23	viento abajo
Xileno	NA	<0,24	viento arriba
		<0,23	viento abajo

* Los métodos de toma de muestras y análisis son los estipulados en el Decreto N° 3395/96 y la Resolución 242/97 de OPDS. Asimismo se utiliza el Programa de Modelización AEROMOD vigente para U.S. E.P.A.

** Máximo valor medido durante el período de evaluación.

La disminución de VOC es uno de los 5 aspectos ambientales contemplados en la política ambiental de Toyota Argentina y se considera fundamental su continua reducción en todas las operaciones donde se detecte su presencia.

Durante el período reportado, Toyota Argentina y Toyota Brasil han alcanzado los mejores indicadores de desempeño de todas las plantas Toyota del mundo. Esto fue posible mediante el desarrollo mancomunado, transmitiendo las lecciones aprendidas y compartiendo ideas.

Laboratorio de Control de Emisiones Vehiculares

Desde el año 2000, TASA cuenta con un laboratorio donde se miden las emisiones vehiculares tanto de los productos fabricados en Argentina como en Brasil. La ley nacional local solicita que se examine

1^{er} y **único laboratorio de estas características en Argentina**

un 0,4% de la producción mensual. En TASA, dicho porcentaje asciende al 1% aproximadamente superando el mínimo solicitado. Para la realización de estas mediciones, el laboratorio mantiene varios parámetros bajo control como la humedad, temperatura, calibración y mantenimiento de equipos de ensayo. Los controles realizados a las unidades son, concentración de:

- Monóxido de carbono
- Hidrocarburos sin quemar
- Óxidos de nitrógeno
- Dióxido de nitrógeno
- Material particulado
- Dióxido de carbono

COMPUESTOS ORGÁNICOS VOLÁTILES (VOC) g/m³ - KPI VOC 



Siempre es posible mejorar el desempeño. Kaizen VOC



Como parte del Plan VOC 2011, se han implementado 4 actividades de mejora de desempeño en las emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles que han permitido una reducción de 0,49 gramos/m².

Al igual que todas las actividades de mejora continua implementadas en TASA, son el resultado de etapas sucesivas en donde interviene una primera etapa de investigación, seguida de la ejecución y la evaluación de la mejora.

Reserva Educativa-Recreativa Toyota Argentina ✓

La Reserva Educativa-Recreativa Toyota Argentina se encuentra ubicada en Zárate, ocupando 20 hectáreas del predio de la Planta Industrial.

En la Reserva se combina la plantación experimental de bosques de especies exóticas para el secuestro de CO₂ y se

‘ + de 7 millones de pesos destinados a gastos e inversiones ambientales.

recrean elementos del paisaje original de la región con especies autóctonas: pastizales, talaes, sauzales, ceibales y humedales de gran valor ecológico y diversidad biológica.

Este proyecto tiene por objetivos:

- La generación de un espacio destinado a una reserva natural con uso educativo y recreativo.
- Forestación con especies autóctonas en el área circundante a la reserva.
- Captación del CO₂ a fin de compensar las emisiones de TASA.

Durante el período comprendido en el presente reporte se han plantado 2.000 álamos, una especie exótica seleccionada por su alta capacidad de absorción de carbono.

DESGLOSE POR TIPO DEL TOTAL DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

	GASTO/INVERSIÓN	MONTO (PESOS)
1	Gastos de tratamiento y disposición de residuos	2.252.985,90
2	Gastos de seguros de responsabilidad ambiental	41.059,75
3	Costos de limpieza, incluyendo los costos de remediación de derrames	2.570.715,83
4	Gastos en capacitación y entrenamiento externo de empleados	1.947
5	Gastos en consultoría/servicios externos de gestión ambiental	534.908,97
6	Gastos en certificación de sistemas de gestión ambiental	14.562
7	Gastos en mejoras de control ambiental	453.098
8	Inversión en proyectos de mejora ambiental	1.111.509
9	Otros costos de gestión medioambiental	465.594,93
	Total gastos e inversiones ambientales	7.446.381,38

Componentes de los vehículos Toyota

El 84% de los vehículos producidos en TASA está compuesto por acero, mayoritariamente estampado (67%) y forjado (14%), y, en menor proporción, de plástico (6%) y goma (5%).

Durante el período reportado, TASA ha implementado dos modificaciones que se tradujeron en una importante reducción del consumo de materiales y de generación de residuos durante la vida útil de los vehículos.

Estas modificaciones involucraron cambios en el diseño y en el material de producción del filtro de aceite de la línea Corolla y CBU (*Complete Built Up*, se refiere a vehículos

importados que fueron producidos fuera del país), y el tipo de refrigerante utilizado en todos los vehículos Toyota.

Filtro de aceite ✓

Se modificó el diseño y material de fabricación del filtro de aceite, logrando un importante ahorro de los materiales a descartar. Anteriormente, en cada cambio del filtro de aceite se descartaba la unidad completa del cartucho metálico más un filtro de papel. Se desarrolló una nueva unidad de plástico que permite solamente reemplazar el elemento de papel, evitando una gran cantidad de residuos. Adicionalmente, este nuevo diseño facilita el escurrimiento y reciclaje.

MATERIAL COMPONENTE DE LOS VEHÍCULOS TOYOTA

TIPO DE MATERIAL	TOTAL POR VEHÍCULO kg	TOTAL UTILIZADO AF2011
Acero estampado	816,88	59.570.768,50
Acero forjado	176,57	12.876.046,38
Acero inoxidable	15,01	1.094.604,25
Acero de fundición	28,41	2.071.799,25
Aluminio	12,65	922.546,34
Plástico	67,64	4.932.933,90
Uretano	12,26	894.060,50
Fibras	11,46	835.516,31
Goma	55,63	4.056.756,53
Cobre	9,48	691.608,03
Plomo	16,23	1.183.572,75
Platino	0,0009	70,74
Vidrio	5,30	386.502,50

Refrigerante de motor ✓

TASA ha modificado la vida útil del refrigerante utilizado en los vehículos Toyota, logrando reducir 24 litros de líquido refrigerante desechado por vehículo en los primeros 160.000 km (considerando un volumen promedio de un circuito de

enfriamiento de 6 litros).

Esto fue posible gracias al desarrollo de un nuevo refrigerante de Súper Larga Duración (SLD) cuyo primer remplazo se efectúa a los 160.000 km y los siguientes cada 80.000 km. Este nuevo refrigerante sustituye al anterior, el cual debía ser remplazado cada 40.000 km.

Actividades de RSE con proveedores y concesionarios

Proveedores

Principios de relación con proveedores

Actualmente, Toyota Argentina cuenta con 2.148 proveedores, los cuales constituyen uno de los eslabones más relevantes de su cadena de valor, posibilitando sostener la actividad productiva y el crecimiento continuo de la Compañía. Siguiendo los lineamientos de casa matriz, la relación con los proveedores se encuentra basada en 3 principios fundamentales:

Igualdad de condiciones

Ofrecer oportunidades justas a todos los proveedores sin distinción de nacionalidad o tamaño o si han trabajado con Toyota anteriormente. La selección de proveedores se basa exclusivamente en la evaluación de las fortalezas de cada proveedor, como de su calidad, sus capacidades tecnológicas y la confianza en el cumplimiento de las entregas a tiempo, como así también su predisposición para trabajar en la mejora continua (kaizen).

Beneficio mutuo basado en la confianza mutua

Entablar relaciones mutuamente beneficiosas, de largo plazo basadas en la confianza mutua. En el logro de dicho objetivo, Toyota promueve la comunicación permanente con sus proveedores como socios iguales.

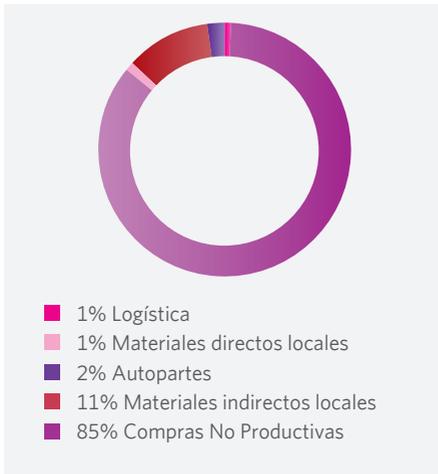
Contribución a la economía local: buen ciudadano corporativo

Contribuir con el desarrollo de las comunidades locales, promoviendo la producción local de vehículos y fomentando activamente la adquisición local de repuestos y materiales.

Proveedores por tipo y nacionalidad

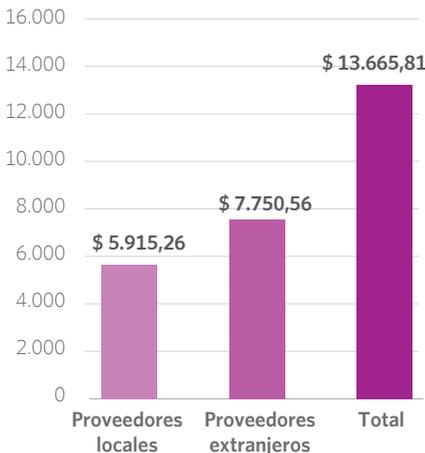
TASA clasifica a sus proveedores en 5 categorías diferentes, en función al tipo de producto o servicio que prestan. A cada una

PROVEEDORES SEGÚN TIPO



COMPRAS LOCALES Y EXTRANJERAS

Millones de pesos



de ellas, la Compañía le solicita iniciativas ambientales específicas en búsqueda de mejorar y reforzar su gestión ambiental. El principal factor que influye en la selección de un proveedor es el costo o precio del bien o servicio a adquirir. Sin embargo, la Compañía prioriza en la selección a los proveedores locales cuando éstos pueden satisfacer la necesidad de compra. De lo contrario, se acude a oferentes extranjeros para adquirir el insumo requerido por el área interna que dio origen a la orden de compra.

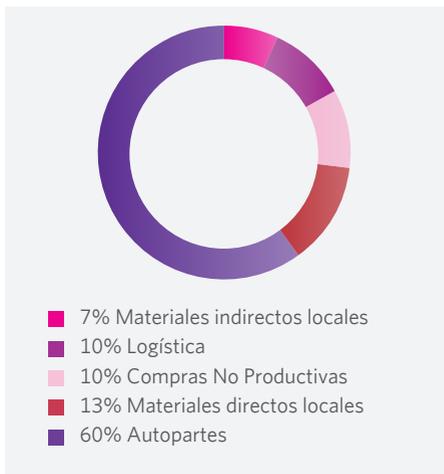
Otros factores que inciden en la decisión de selección son la gestión de calidad y ambiental de los proveedores ya que se contempla si éstos cuentan con la certificación de las normas ISO 9001 y 14001 en sus operaciones.

Fortalecimiento de la gestión de proveedores

Toyota Argentina impulsa en sus proveedores el cumplimiento con la legislación vigente que exige un trato justo de los trabajadores, garantías de seguridad e higiene en el entorno de trabajo y la protección del ambiente. Para ello, desarrolla una serie de actividades que posibilitan la transferencia de la filosofía y compromiso de la Compañía a su cadena de suministros.

1 El 93% de los proveedores es local, representando el 43% del gasto total de compras correspondiente al período reportado.

PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN ISO 14001 SEGÚN TIPO



a) Actividades de gestión ambiental

1. Adquisición de certificación ambiental

Bajo los lineamientos de la Guía Ambiental de Compras, elaborada por la Compañía, se promueve la certificación de la norma ISO 14001 de los principales proveedores de autopartes, materiales directos, materiales indirectos, equipos, construcción, limpieza y logística. A fines de mayo de cada año, los proveedores deben enviar a la Compañía un formulario de encuesta en el que declaran si han obtenido el certificado ISO 14001, o en su defecto, si tienen planeado o no obtener el mismo.

2. Gestión de sustancias de consideración

Alineada con las regulaciones de la Unión Europea (UE), Toyota promueve la eliminación temprana del uso de 4 sustancias de consideración ambiental (plomo, cadmio, mercurio y cromo hexavalente) en todas las regiones de

Japón y en el extranjero. Para ello, exige a sus proveedores de partes, incluyendo las partes de vehículos personalizados, accesorios y materias primas, que ninguno de los productos enviados a la Compañía contenga dichas sustancias para lo cual deben efectuar auditorías voluntarias y remitir un reporte con los resultados. En forma adicional, Toyota audita proveedores según estima necesario para revisar el estado de los sistemas de gestión para las cuatros sustancias de consideración.

Al mismo tiempo, TASA prohíbe el uso de materiales que contengan cualquiera de estas sustancias por parte de los proveedores que entregan materias primas, materiales suplementarios o equipos, y proveedores involucrados en contratos de construcción, limpieza y jardinería. Dichos materiales no deben ser entregados a TASA, e incluyen aceites contenidos en equipos, agroquímicos y otros químicos.

3. Reducción del uso de otras sustancias

Por otra parte, la Compañía prohíbe el uso de asbestos y otras sustancias sujetas a regulaciones existentes y se encuentra trabajando en la reducción de los niveles de policloruro de vinilo (PVC) y de compuestos orgánicos volátiles (VOC). De este modo, los proveedores de partes deben encontrar sustancias alternativas para cualquier parte que contenga sustancias prohibidas.

“ 65% de los proveedores de autopartes está certificado con ISO 14001. **”**

4. Gestión de los índices de reciclado

Conforme a la Ley de Reciclado de Automóviles de Japón* y la Directiva de la Unión Europea sobre el Fin de Vida de Vehículos, TASA trabaja en la mejora de los índices de reciclado y reducción de los residuos de vehículos una vez triturados. Por este motivo, los proveedores de partes deben entregar a la Compañía los datos requeridos sobre materiales en tiempos específicos a fin de permitir el cálculo de su índice de reciclado.

5. Respuestas al Eco-VAS

Toyota Argentina solicita a sus proveedores de autopartes y materias primas el envío de datos ambientales a través del llenado de una encuesta acerca del consumo de energía, emisiones atmosféricas de CO₂, NO_x y otras sustancias y el volumen de residuos, como consecuencia del proceso de fabricación de partes. La disponibilidad de esta información le permite a la Compañía evaluar el impacto ambiental de los vehículos durante su producción, uso y disposición.

6. Iniciativas ambientales relativas a actividades de proveedores

Además de exigir a sus proveedores el cumplimiento de regulaciones y leyes ambientales, TASA fomenta que mejoren su desempeño ambiental en lo referido a la reducción de emisiones de CO₂ y VOC, emisión de sustancias sujetas a la ley de registro de emisión y transferencia de contaminantes, y del volumen de residuos generados.

* La mencionada ley entró en vigencia en enero de 2005 y define las responsabilidades de los fabricantes de automóviles y otras partes interesadas con el fin de fomentar el reciclaje, la recuperación térmica y el tratamiento adecuado de los vehículos al final de su vida útil.

7. Reducción de emisiones de CO₂ y uso de material de embalaje en logística

Con el objetivo último de minimizar el consumo de energía, Toyota Argentina adopta medidas para reducir tanto las emisiones de CO₂ en las operaciones logísticas como el uso de materiales de embalaje.

En el caso de los proveedores contratados para el transporte de vehículos terminados, partes de producción y repuestos, éstos deben llevar un registro de los consumos de combustible, distancias recorridas, eficiencia de los combustibles, entre otros datos de desempeño mensual, y las emisiones de CO₂ por unidad transportada para reportar periódicamente el estado de las actividades de manera tal de realizar mejoras constantes.

Respecto a los proveedores que entregan partes, materias primas o materiales suplementarios se les solicita que tomen medidas para reducir las emisiones de CO₂ generadas por las entregas a TASA y que cooperen con los esfuerzos de la Compañía para disminuir el uso de embalaje.

b) Actividades de capacitación



1. Actividad de proveedor de línea de modelo

A través de dicha actividad, se incorpora el Sistema de Producción Toyota a cada proveedor a fin de fortalecer y mejorar su seguridad, calidad y sistemas de costos. Esto implica un trabajo de mediano plazo, que puede alcanzar una duración de 2 a 3 años. En la actualidad, 5 proveedores se encuentran involucrados en esta actividad. Para ello, el proveedor recibe varias capacitaciones, de las que emerge una etapa de taller de actividades, donde se trabaja conjuntamente para lograr la implementación de cada herramienta y, por último, la aplicación de la misma en planta con su respectivo seguimiento.

2. Jishuken básico

Desarrollada junto a la Asociación de Proveedores de Terminales Automotrices (APTA), esta actividad se encuentra dirigida a todos los proveedores autopartistas con miras a la mejora en los procesos. Durante el período reportado, se trabajó con 18 proveedores en la eliminación de muda (desperdicios en japonés) de retrabajo y scrap, utilizando instructivos de trabajo correctos.

3. Jishuken avanzado

A partir de la selección de un proceso, se busca su mejora en términos de calidad, productividad, eficiencia o espacio con la metodología de ojo crítico, eliminando muda. Esta actividad se desarrolló con 4 proveedores en torno a la estandarización de una línea completa como base para poder avanzar sobre la mejora continua.

4. Ji-kotei Kanketsu

Esta actividad propone construir la calidad dentro del proceso productivo de modo que no sea necesario efectuar controles posteriores a la producción de las piezas.

Durante el período reportado, 7 proveedores participaron de la actividad, en la cual se trabajó en las condiciones de buen producto en el proceso de fabricación para evitar defectos en la pieza sin la necesidad del chequeo final.

5. Stop 6

Esta actividad consiste en evaluar 6 tipos de riesgos de seguridad que existen dentro de una planta industrial y establecer aquellos que puedan causar muerte para ser eliminados. Desde el año 2010, se extendió esta capacitación a los proveedores locales con la coordinación de APTA. En el período comprendido por el Reporte, 25 proveedores fueron capacitados y 18 desarrollaron trabajos con contramedidas para evitar posibles riesgos en los puestos de trabajo.

CATEGORÍAS DE RIESGOS

- **Aprisionamiento**
por fuerza motriz
- **Caída de pesos**
superiores a 100 kg
- **Vehiculares**
por fuerza motriz
- **Caída de personas**
pies a más de 2 metros de altura respecto al suelo
- **Electrocución**
cualquier tensión eléctrica
- **Contacto con alta temperatura**
mayor a 80 °C

Convención anual de proveedores

Como todos los años, en su décima edición, la Compañía premió a un importante grupo de proveedores destacados que cumplen con los estrictos estándares de calidad exigidos por Toyota. Asimismo, se otorgó el Premio al Proveedor del Año, el cual manifiesta el reconocimiento de Toyota a los niveles de excelencia brindados por sus proveedores y expresa el agradecimiento de la empresa a quienes compartan el deseo de fabricar vehículos de la mejor calidad.

Resultados:

- Premio al Proveedor del Año: Industrias Guidi.
- Excelencia en calidad: Bridgestone Argentina, Siderca, Ventalum, Inergy Automotive Systems Argentina, Matrimet y Plimer.
- Excelencia en las entregas: Bridgestone Argentina, Matrimet, Pilkington Automotive Argentina, Plimer, Suefa, Amic, Felko, Fric Rot, Industrias Maro, Testori, Toyota Tsusho Argentina y Ventalum.
- Excelencia en costos: Metalúrgica Roma, Pilkington Automotive Argentina, Plimer, Ventalum, Vuteq Argentina, Yazaki Argentina, Industria del Plástico y Metalúrgica Albano Cozzuol.

En esta edición se hizo una entrega adicional de 2 menciones especiales para aquellos proveedores que demostraron su compromiso en la reducción de emisiones de CO₂ y aquellos que brindaron soporte durante la gran inundación de Tailandia contribuyendo con la producción de la Compañía:

- Reconocimiento Especial por reducción de emisiones de CO₂: Allevard Rejna Argentina, Industrias Guidi, Johnson Matthey Argentina, Siderca, Testori y Ventalum.
- Reconocimiento Especial por contribución por inundación en Tailandia: Establecimientos Romet, Industria del Plástico y Metalúrgica Albano Cozzuol, Rieter Automotive Argentina y Ventalum.

Concesionarios

Toyota Argentina cuenta con una red de 41 concesionarios oficiales, compuesta por 73 bocas de venta y 75 puntos de servicio (o talleres) a lo largo del país. Teniendo en cuenta que los concesionarios son la cara visible y el contacto directo con los clientes, la Compañía se propone optimizar sus servicios de calidad y atención a través del desarrollo de diferentes programas de formación y actividades para los técnicos, asesores de servicio, asesores de repuestos y jefes de taller.

El Departamento de Servicio al Cliente (*Customer Service*) es quien coordina todas las acciones orientadas a tales fines en las instalaciones de la planta industrial.

ACTIVIDADES CON CONCESIONARIOS



1. Programa de Gerenciamiento del Servicio Toyota (TSM)

Desde el año 2002, se implementa a nivel global el Programa de Gerenciamiento del Servicio Toyota, (*Toyota Service Workshop Management*), que establece los estándares mínimos de calidad y servicio al cliente para el área de posventa en cuanto a instalaciones, herramientas, recursos humanos, ambiente, operación de repuestos y procesos, con el objetivo último de lograr la satisfacción total del cliente.

El programa se divide en: Kodawari*, que establece las condiciones básicas en la

operación y Avanzado, fundamentado en las operaciones de alta productividad. El TSM *Kodawari* asegura las operaciones básicas en los concesionarios en torno a dos principios: el punto de vista del cliente y la responsabilidad como concesionario Toyota. Asimismo, dicho programa se basa en guías de evaluación que abarcan distintos estándares en la operación de posventa, los cuales deberán ser cumplidos en su totalidad por los concesionarios para poder obtener la certificación por parte de casa matriz y la re-certificación luego de un año de implementado. En uno de sus capítulos, se incluyen 5 puntos obligatorios de cuidado ambiental.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA TSM

- 1 ▶ Mejorar las operaciones de servicio de posventa

- 2 ▶ Utilizar TPS (Sistema de Producción Toyota) para mejorar la productividad del taller

- 3 ▶ Implementar procesos, equipos e instalaciones que contribuyan a una mejor atención y servicio al cliente

* El TSM Básico fue remplazado por el TSM Kodawari.

1 28 talleres certificados en TSM Kodawari y 4 concesionarios con TSM Avanzado.

2. Promotor Kaizen

Desde el año 2010, Toyota Argentina desarrolla una vez al año este curso con el objeto de formar y entrenar un representante de posventa de la red de concesionarios, denominado Promotor Kaizen (*dealer*), que actúe como nexo entre la Compañía y el concesionario para cumplir con los estándares de calidad de servicio y atención al cliente que promueve Toyota a nivel mundial.

El Promotor Kaizen es la persona responsable en el concesionario de dar seguimiento y mantener los estándares de los distintos programas de posventa que promueve Toyota Argentina, informando periódicamente el grado de avance y estado de implementación. Durante el período reportado, 38 representantes de 30 concesionarios participaron del curso el cual se desarrolló durante 2 días enteros. Para el 97% de los asistentes, la utilidad y aplicabilidad de los conocimientos impartidos fueron muy buenas, calificando el nivel de satisfacción general como muy bueno.

3. Promoción del Círculo Kaizen

Como parte de la política de expansión de la filosofía kaizen, en toda la red de concesionarios se promueve la actividad de círculos kaizen con el propósito de

EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE CÍRCULOS KAIZEN EN LA RED DE CONCESIONARIOS



fomentar el espíritu de equipo y promover los siguientes principios:

1. La participación activa y voluntaria de los empleados del concesionario.
2. Interés y espíritu de superación constante.
3. Capacidad para analizar problemas e identificar sus causas.

Esta filosofía ha tenido un alto grado de aceptación; prueba de ello es la evolución en la cantidad de círculos y personas, que no sólo se han incrementado en la red de concesionarios, sino que también han mejorado ostensiblemente la calidad de sus trabajos.

4. Programa de Auditoría de Riesgos Ambientales (DERAP)

Su objetivo es introducir al concesionario en el cuidado del ambiente dentro de sus operaciones de posventa. Todos los concesionarios de Toyota Argentina están comprendidos bajo este programa interno, debiendo cumplir con los requisitos mínimos para su certificación. Por otra parte, dicho programa reemplazó al Standard Ambiental Toyota (SAT)*, debido a que los aspectos que éste buscaba controlar se encuentran también contemplados en el DERAP.

DERAP: REQUISITOS MÍNIMOS

- Asignar personal de promoción ambiental y definir su responsabilidad.
- Declaración de cumplimiento de leyes y regulaciones ambientales aplicables.
- Tratamiento de residuos peligrosos.
- Tratamiento de aguas residuales.
- Recuperación apropiada de gases de aire acondicionado, hidrofluorcarbonos (HFC) y clorofluorcarbonos (CFC).

* El Programa SAT brindaba el marco necesario para implementar un Sistema de Gestión Ambiental certificable bajo la norma ISO 14001. Los aspectos que se controlaban eran los ruidos y vibraciones, la gestión de residuos, la contaminación del suelo y aire, olores, y el consumo de energía y agua.

4 60 talleres en el DERAP.
62 talleres con certificación ISO 14001.

5. Programa de Certificación ISO 14001

En forma complementaria a los programas existentes, Toyota Argentina promueve la certificación de sus concesionarios bajo la norma ISO 14001. Con la coordinación y gestión del Departamento de Asuntos Ambientales, se brinda un soporte *in situ* en la etapa de implementación del sistema de gestión ambiental, facilitando un servicio de consultoría quincenal. A la vez que se efectúan auditorías de las instalaciones antes, durante y luego del proceso de certificación. En los concesionarios que ya cuentan con la certificación, se realiza una auditoría anual.

6. Programa Anual de Capacitación de Gerentes de Posventa Toyota

El objetivo principal de este programa es fortalecer las habilidades de gestión de los gerentes de posventa (Visión Global, Planificación y Control sobre la Gestión) para optimizar los resultados de la unidad de negocio.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE CERTIFICACION ISO 14001

- Concientizar a los Gerentes de Posventa de la necesidad de profesionalizarse en un mercado cada vez más exigente.
- Incorporar conceptos y herramientas para el armado de un plan de negocios.
- Entrenar a los Gerentes de Posventa en habilidades para el manejo eficiente de sus recursos humanos.
- Desarrollar las habilidades para una negociación efectiva con los clientes y proveedores externos e internos.

ALCANCE: MÓDULOS DESARROLLADOS DESDE 2003 A 2011



DIPLOMA: CERTIFICADO DE APROBACIÓN



CONVENCIÓN ANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE

Anualmente, Toyota Argentina organiza una convención anual compuesta por 3 eventos en los cuales participan los funcionarios y directivos de la Compañía junto con la red de concesionarios.

1. Maratón Kaizen

Se buscan promover las actividades Kaizen y premiar a aquellos concesionarios que hayan realizado actividades destacadas en el área de posventa. 8 concesionarios exponen las mejoras implementadas a través del desarrollo de un Círculo Kaizen.

2. Conferencia de Posventa

Se revisan las actividades y resultados de la actividad de posventa del año en curso, como así también se comparten la visión y los planes futuros de la Compañía para el nuevo ciclo.

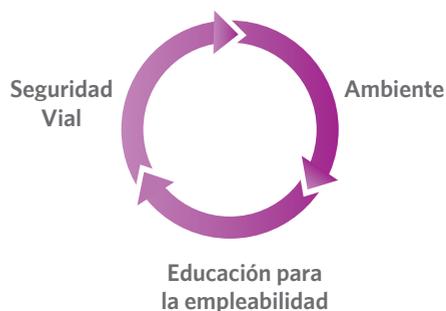
3. Concurso Nacional de Habilidades de Atención al Cliente

En este certamen intervienen 6 vendedores, 6 técnicos y 6 asesores de servicio de los 41 concesionarios de la red oficial Toyota, los cuales son preclasificados mediante un examen y el puntaje acumulado a lo largo del año. El desafío principal para los técnicos en el concurso es detectar fallas y aplicar métodos específicos de trabajo en vehículos previamente preparados. Los asesores de servicio y vendedores, por su parte, deben interactuar con clientes ficticios, atendiendo consultas y requerimientos de los mismos.

Mejorando la calidad de vida de las comunidades

Relación con la comunidad

Habiendo asumido el compromiso de contribuir al desarrollo sustentable y armonioso de las comunidades en las que opera, Toyota Argentina ha diseñado e implementado un conjunto de programas y acciones en torno a tres ejes principales de acción: educación para la empleabilidad, ambiente y seguridad vial. Su coordinación se encuentra a cargo del Área de Responsabilidad Social y Comunidad.



Eje de inversión social	Escuelas beneficiadas	Beneficiarios
Educación para la empleabilidad	80	838
Ambiente	38	864
Seguridad vial	-	460
Total	118	2.162

Educación para la empleabilidad

1. Programa Mejora de la Educación Técnica Automotriz (META)

Su objetivo es estimular la empleabilidad de estudiantes seleccionados con la idea de instruirlos, desarrollarlos y retenerlos, fortaleciendo la educación técnica con miras a crear una cadena de crecimiento en cada ciudad donde Toyota se halla presente. Lanzado en 2008, el Programa META apunta a promocionar el aprendizaje y desarrollo de jóvenes estudiantes técnicos en el ámbito de posventa de un concesionario para su posterior inserción laboral. El mismo se desarrolla a lo largo del año, donde de 2 a 4 alumnos por escuela son seleccionados para participar de un ciclo de prácticas profesionalizantes de 9 meses donde desarrollan 4 roles: asesor de servicio, asesor de repuestos, técnico y administrador técnico. Al finalizar las prácticas, los concesionarios pueden incorporar a su equipo a los alumnos que concluyeron la experiencia. Un concesionario de la red oficial de Toyota Argentina se vincula con una escuela técnica, elegida por el mismo concesionario dentro de su zona de influencia. Las escuelas cuentan con un soporte de capacitación y materiales

provistos por Toyota y el concesionario. Durante el período reportado, 94 alumnos de sexto año, provenientes de 22 escuelas técnicas del país, junto con sus respectivos profesores y tutores participaron en el curso de inducción a la marca Toyota. Este incluyó el dictado de conocimientos sobre los procesos de posventa y una visita a la planta industrial. Asimismo, 84 alumnos realizaron prácticas profesionales en los concesionarios, de los cuales 13 fueron reclutados posteriormente.

RESULTADOS DESDE 2008

- 233** alumnos accedieron a la práctica profesionalizante
- 22** comunidades locales fortalecieron sus capacidades
- 22** escuelas recibieron material de capacitación y equipamiento.
- 6,4%** fue la participación femenina
- 33** jóvenes que completaron el programa fueron incorporados a los Concesionarios

PROGRAMA MEJORA DE LA EDUCACION TECNICA AUTOMOTRIZ (2008-2011)



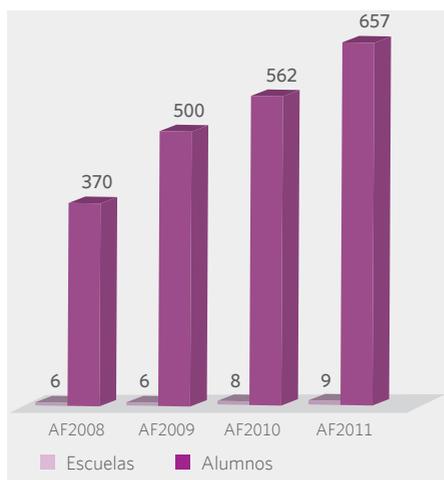
2. Programa de Introducción al Mundo del Trabajo

Desde el año 2008, este programa es implementado en conjunto con la Fundación Junior Achievement para alumnos que están transitando el último año de la educación secundaria. Persigue la finalidad de brindar las herramientas necesarias para identificar experiencias y habilidades que faciliten su inserción en el mundo laboral (confección de *curriculum vitae*, preparación para

entrevista laboral, trabajo en equipo, entre otros) y desarrollar los conceptos de compromiso, responsabilidad y valor por el trabajo.

Durante el período reportado, la actividad se desarrolló en 24 cursos, los cuales contaron con la asistencia de 657 alumnos de 9 escuelas técnicas, 8 instructores y 17 mentores. Se organizó en diferentes jornadas con juegos de roles de situaciones de trabajo que contribuyeron al aprendizaje.

INTRODUCCION AL MUNDO DEL TRABAJO (2008-2011)



3. Programa de Asignación de Crédito Fiscal a Proyectos Educativos

Toyota Argentina brinda soporte a las escuelas técnicas nacionales para la presentación de proyectos educativos, dentro del marco normativo que permite utilizar parte de los aportes fiscales para financiar proyectos educativos a través del Consejo Provincial de Educación y Trabajo (COPRET) en la provincia de Buenos Aires y del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET) a nivel nacional.

Se trabaja dando soporte a las escuelas para la presentación de proyectos educativos, la provisión de equipamiento, su puesta en marcha y formación de los docentes. Además, la Compañía se encarga de gestionar la compra y entrega del equipamiento a las escuelas. Durante 2012, se ejecutaron las compras de 17 proyectos INET y 29 proyectos COPRET, totalizando una suma equivalente a \$3.802.174 pesos.

ESCUELA BENEFICIARIA	LUGAR	ALUMNOS	CURSOS
Técnica N°1	Zárate	108	5
Técnica N°2	Zárate	54	2
Técnica N°3	Zárate	82	3
Técnica N°4	Zárate	46	2
Agraria El Tatú	Zárate	14	1
Técnica N°1	Campana	145	5
Técnica N°1	Baradero	52	2
Técnica N°1	Escobar	99	2
Técnica N°2	San Fernando	57	2
Total		657	24

	INET	COPRET
Cantidad de establecimientos educativos beneficiados	17	29
Monto total financiado (pesos)*	2.302.174	1.500.000
Destino de los fondos	87% equipamiento 12% acciones de formación 1% instalaciones	70% equipamiento 30% acciones de formación

4. Tecnicatura en Mantenimiento Industrial

Ante la necesidad de contar con personal calificado para las tareas de mantenimiento, desde 2009, junto con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), la Facultad Regional Delta, y con el apoyo del crédito fiscal COPRET, se comenzó con el dictado de cursos que suman créditos para la Tecnicatura en Mantenimiento Industrial en la Escuela de Educación Técnica N° 2 de Zárate. Se dicta por la mañana y tarde de modo que los operarios de TASA puedan concurrir, respetando sus turnos de trabajo.

Al mismo tiempo, la actividad se encuentra abierta a la comunidad permitiendo la asistencia de personas externas a la Compañía para mejorar su empleabilidad. Con el apoyo del crédito fiscal del Ministerio de Trabajo de la Nación, esta tecnicatura también se dicta en el Centro Universitario de la ciudad de Baradero, bajo convenio con la Municipalidad de la ciudad, y en el Colegio San Luis Gonzaga en Villa Flandria, Luján.

* Presupuesto correspondiente a fines de 2010, para proyectos ejecutados mayoritariamente durante los años 2011 y 2012 aprobado por el Ministerio de Educación - Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET) y por la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires - Consejo Provincial de Educación y Trabajo (COPRET).

SEDE	ASISTENTES	PROFESORES
Baradero	9	6
Villa Flandria	18	15
Zárate	19	12
Total	46	33

5. Campaña de lectura

En alianza con la Fundación Leer, Toyota Argentina desarrolló dos actividades durante el período reportado:

a. **Criterios orientadores de buenas prácticas de lectura.** Se ofreció capacitación y orientación para que los educadores recuperen y fortalezcan los aspectos pedagógicos de su rol a través de la capacitación y estén en condiciones de concretar procesos de autoevaluación y mejora. 26 docentes participantes.

b. **Programa Libro Abierto.** Se propone 3 objetivos generales:

1. Reflexionar sobre la importancia de la lectura literaria en los niños y jóvenes.
2. Concienciar del rol de mediador en la interacción entre el niño y el texto.
3. Actualizar las prácticas de intervención del adulto mediador durante la lectura de ficción con los niños. 25 docentes participantes.

Ambiente

1. Programa Conciencia Ambiental en Escuelas Primarias

Dirigido a alumnos de 5^{to} grado, este programa se originó a partir de la política ambiental de Toyota Argentina, buscando promover la proactividad ambiental a través de conocimientos sobre la sustentabilidad. Desde su implementación en el 2004, se alcanzó la capacitación de más de 8.600 alumnos.

A través de una historia llamada "Las Aventuras de Raúl"*, se transmiten los conceptos de contaminación, calentamiento global, reciclaje, reúso, conservación del agua y del suelo.

800 alumnos de 5^{to} grado provenientes de **11** escuelas primarias básicas fueron beneficiados por este programa.

Asimismo, se trabaja con los alumnos en el reconocimiento de las acciones cotidianas que originan la contaminación. De este modo, a partir de la identificación de las causas pueden corregir su compartimiento, impactando de modo directo y positivo sobre su entorno.

Además, se desarrollan diversas actividades lúdicas para que los niños pongan en práctica las nociones aprendidas. De esta manera, se promueve el trabajo en equipo, el debate y la búsqueda de consenso y la creatividad al momento de resolver el juego.

Durante 2011, se dictaron 26 charlas en 11 escuelas primarias públicas (EPB) de la localidad de Zárate alcanzando aproximadamente 800 alumnos de 5^{to} grado.

* Dicha historia cuenta acerca de la vida de un chico de 12 años que va en busca de amigos que lo ayuden a limpiar el pueblo donde vive.

2. "Semillas de cambio"

De alcance nacional, tiene como objetivo general contribuir al desarrollo sustentable de la sociedad, brindando herramientas de gestión sostenible a docentes y jóvenes a través de la educación ambiental, y que a través del trabajo con la sociedad conlleve al mejoramiento de la calidad ambiental local. El programa se desarrolla en 3 etapas:

1. Formación docente

Se capacita a docentes de nivel secundario de 2^{do} año en temas de biodiversidad y cambio climático. Se imparten 32 horas/ cátedra teórico-prácticas divididas en 4 jornadas, presenciales y no presenciales con tutorías. Se cuenta con un puntaje docente y se debe presentar un Proyecto Escolar Ambiental como evaluación final del curso.

2. Trabajo en aula

Los docentes capacitados implementan a lo largo del año las actividades y estrategias vistas durante el curso de capacitación. Se monitorea dicha implementación por parte de la organización apoyando a los docentes y asegurando una correcta articulación entre las materias.

3. Trabajo con la comunidad

Se difunde lo aprendido en el aula a la comunidad inmediata (escuela y familia). Se desarrolla un proyecto que minimice o subsane el daño ocasionado por una problemática local detectada. Para ello cuentan con el apoyo de la organización y pueden presentar el proyecto a un concurso de fondos para obtener financiamiento. Se involucra a los concesionarios Toyota para que cooperen con las escuelas elegidas para implementar el proyecto.

Durante el período reportado, tuvieron lugar la IV y V Edición del programa, realizadas

en Baradero y Luján, en las que participaron 64 docentes procedentes de 27 escuelas. Se elaboraron 24 proyectos educativos

ambientales (PAE), de los cuales 4 fueron seleccionados para su financiación* y cerca de la mitad fueron implementados.

EDICIÓN	CIUDAD	ESCUELAS	DOCENTES
IV / 24 al 27 de agosto de 2011	Baradero	4	14
	Capitán Sarmiento	1	3
	Arrecifes	1	2
	San Pedro	2	5
	San Nicolás	1	3
	Ramallo	1	4
Subtotal	6	10	31
V / 14 al 17 de marzo de 2012	Luján	8	15
	Suipacha	1	2
	San Andrés de Giles	3	6
	Mercedes	5	10
Subtotal	4	17	33
Total	10	27	64

Seguridad Vial

La seguridad vial es una prioridad para la Compañía en todo el mundo. En Toyota se diseñan y fabrican vehículos cada vez más seguros, con la más alta tecnología aplicada a este fin, sin dejar de considerar que el principal elemento de la seguridad en un vehículo es su conductor.

1. Programa Toyota y Vos. Manejar seguros está en nuestras manos

A nivel nacional, se lleva a cabo este curso teórico y práctico gratuito dirigido a

jóvenes de 18 a 25 años con registro y sus padres. Con el propósito de reconocer la relación crítica entre distracciones y tiempo de reacción, los jóvenes cuentan con la posibilidad de realizar sesiones prácticas sobre un vehículo en el que experimentan distintas situaciones de manejo bajo la supervisión de instructores profesionales.

* Los concesionarios financian los 2 ó 3 mejores proyectos de la edición. Mientras que Toyota Argentina administra el programa junto con los actores asociados para el proyecto y destina los fondos necesarios para su ejecución.

Mientras tanto, los padres intensifican sus conocimientos sobre conducción y conocen en detalle los riesgos y las consecuencias de un choque en un simulador de impacto, provisto por la empresa Bridgestone. Esta también realiza una charla técnica sobre neumáticos donde los participantes adquieren conocimientos sobre los cuidados que deben tener sobre los neumáticos en su uso, su mantenimiento y al momento de definir cual es el adecuado comprar para su vehículo. El programa constituye así un espacio de reflexión entre padres e hijos en relación con los hábitos de manejo y la seria responsabilidad que implica ser conductor. Desde su primera edición en 2008, Toyota y Vos contó con 2.382 participantes distribuidos en 55 clínicas a lo largo de 14 ediciones. Las mismas fueron desarrolladas en 12 ciudades distribuidas en 6 provincias argentinas.

Premio Luchemos por la Vida

El 29 de noviembre de 2011, La Asociación Civil Luchemos por la Vida* premió a Toyota Argentina por su Programa Toyota y Vos como reconocimiento y estímulo por promover la prevención de accidentes de tránsito y crear una conciencia pública sobre el tema.

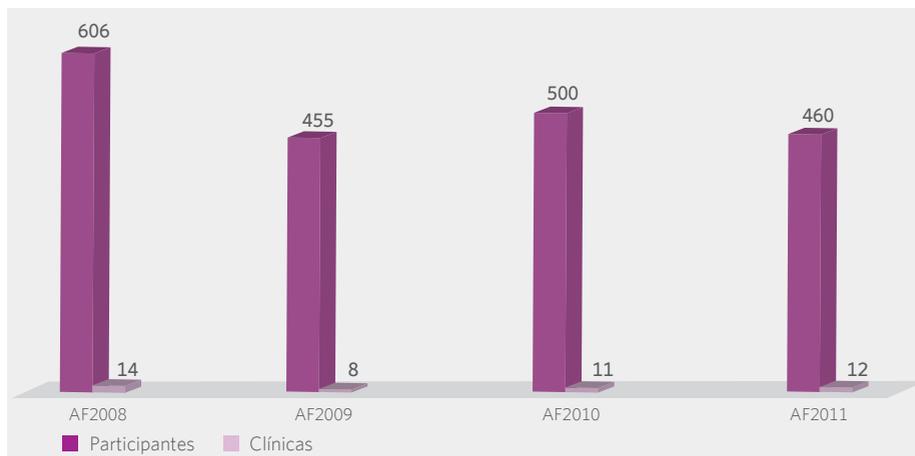
TOYOTA Y VOS. EVOLUCION 2008-2011



460 participantes en las ciudades de Paraná, Zárate y Lanús durante la última edición de Toyota y Vos.

* Organización no gubernamental sin fines de lucro, de bien público, creada en 1990, y cuyo propósito es prevenir los accidentes de tránsito en el país. Estos accidentes son la causa de 22 muertos por día (cerca de 8.000 al año), más de 120.000 heridos por año y grandes pérdidas materiales (estimadas en U\$S 10.000 millones por año).
Acceder al link: <http://www.luchemos.org.ar/es/premios/premios-luchemos-por-la-vida-2011>

TOYOTA Y VOS. RESULTADOS 2008-2011



Otras actividades con la comunidad

**Fortalecimiento de ONGs
Grupo de Empresas de Zárate**

Durante 2010 se lanzó AcercaRSE, un programa de inversión social privada orientado a fortalecer la capacidad de gestión de las organizaciones sociales de Zárate y Lima, incentivar su formalización y fomentar la articulación entre ellas. Durante 2010 y 2011, se dictaron 7 instancias de capacitación acerca de aspectos jurídicos, impositivos, planificación estratégica y desarrollo de recursos. En esta iniciativa participaron 27 organizaciones, de las cuales once presentaron nueve proyectos. Durante 2011, se llevó a cabo la 2^{da} edición del programa sumando un total de 10 empresas**, las cuales aportaron conjuntamente \$ 95.000 para un concurso de proyectos en el que se premió a los 7 destacados en: ambiente, educación y empleabilidad.

Jornada del Sector Social

Toyota Argentina becó a 5 organizaciones de Zárate para participar de las Jornadas Regionales de Articulación Público Privada organizadas por Fundación Compromiso durante 2011. Los objetivos de esta jornada fueron promover la convergencia entre la empresa, el estado y la sociedad civil para la generación de políticas públicas que construyan un desarrollo sustentable con inclusión social; y contribuir a la visibilidad de experiencias del país y del contexto regional e internacional respecto de la conformación de las ciudades sustentables.

** Agrofina, Carrefour Argentina, Dow Argentina, Holcim Argentina, LANXESS, Monsanto, Nucleoeléctrica Argentina, OSDE, Petrobras Argentina y Toyota Argentina.

Casa de Té Toyota

El 18 de noviembre de 2011 se llevó a cabo la ceremonia inaugural de la “Casa de Té Toyota”, la cual fue especialmente construida para completar la obra del Jardín Japonés de Buenos Aires. El evento contó con la presencia de autoridades de Toyota Argentina y de la Fundación Cultural Argentino Japonesa, y el Jefe del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En este sentido, Toyota Argentina contribuyó en la reconstrucción de la casa, teniendo en cuenta que la promoción de la cultura japonesa en Argentina es parte de su filosofía corporativa.

Pintando 1.000 paredes

En el marco de las acciones con la comunidad, Toyota Argentina realizó durante la parada de planta, en julio de 2011, la actividad “Pintando 1.000 paredes”, en la que 456 colaboradores de la Compañía trabajaron en el acondicionamiento y pintura de 41 establecimientos educativos de las localidades de Baradero, Campana, Escobar, San Pedro, Pilar y Zárate. Asimismo, en el mes de diciembre se donaron pinturas a 31 instituciones educativas, las cuales fueron presentadas por 31 colaboradores de TASA.

Visitas y apoyos a universidades

En el período reportado, 700 estudiantes y maestros de las instituciones Vanguardia, Hotton, EET N° 2, EET N°3, EET N°4 de Zárate y EET N° 1 de Baradero visitaron la planta industrial. Así como también concurren 280 alumnos de la Universidad Austral, Universidad Nacional de Luján (UNLu), Universidad de Palermo (UP) y Universidad Argentina de la Empresa (UADE).

Día de la Familia (Family Day)

Durante agosto de 2011, Toyota Argentina realizó como todos los años el tradicional Día de la Familia, un evento dedicado a los colaboradores y sus familias. Por primera vez, se llevó a cabo fuera de la planta, en Temaikén provincia de Buenos Aires, contando con la asistencia de más de 6.000 personas. Los invitados fueron bienvenidos por los directivos de la Compañía, disfrutaron de un grupo musical para niños, llevaron juguetes para donar a 4 comedores infantiles de Zárate y Campana, y gozaron de una jornada al aire libre, recorriendo el bioparque.



Mecenazgo*

Así se denomina a una forma de financiar las actividades culturales, según la ley de Mecenazgo. El proyecto seleccionado para el período fue “Memoria Barrial” por un monto de \$ 50.000.

Donaciones

A través del diálogo permanente con diferentes instituciones y organizaciones, Toyota Argentina da respuesta y atiende algunas de las necesidades presentes en la comunidad local próximas a la planta industrial en Zárate. A fines de diciembre, la Compañía efectuó una donación de alimentos no perecederos a 4 comedores de Zárate**, los cuales brindan asistencia a más de 250 niños.

Al mismo tiempo, la Compañía apoya a organizaciones cercanas al edificio administrativo en Vicente López, que tratan temas relacionados con la niñez y la discapacidad.

* El Régimen de Mecenazgo en la Ciudad de Buenos Aires permite a las empresas y comercios que tributan en la misma destinar parte de lo que pagan en concepto del Impuesto Sobre los Ingresos Brutos directamente a proyectos culturales declarados de interés por el Consejo de Promoción Cultural y aprobados por el Ministerio de Cultura. Para más información, acceder a <http://www.buenosaires.gob.ar/areas/cultura/mecenazgo>

** Las instituciones beneficiadas fueron el comedor “Anabella”, de la Agrupación de Mujeres Pro Ayuda al Niño Carenciado, “Gotitas de Amor”, Comedor Comunitario “Evita”, y Congregación “Misioneras de la Caridad”.

BASE ESTABLE DE NEGOCIOS



En el presente capítulo se brinda información sobre la relación que guarda la Compañía con sus colaboradores, basada en el respeto y el trabajo en equipo, los pilares fundamentales del *Toyota Way*.

Se describen los mecanismos internos que existen para ofrecer oportunidades de crecimiento profesional y aprendizaje continuo a quienes forman parte de la organización. Asimismo, se detallan los instrumentos vigentes a fin de resguardar la salud y seguridad de los colaboradores en el desarrollo de sus tareas en sus puestos de trabajo y prevenir la ocurrencia de incidentes.

En último lugar, se detalla información acerca de la función productiva de Toyota Argentina en su rol de empresa dentro de la sociedad. Se pone de manifiesto la manera en que el valor económico generado por la Compañía es distribuido entre sus diferentes grupos de interés.

Mensaje de Diego Prado, Gerente General de RRHH

La gente es el activo más importante en Toyota y el factor determinante de su crecimiento

Los valores corporativos se comparten con nuestros colaboradores desde el inicio de la relación laboral.

Encontramos una dificultad a la hora de transmitir la cultura de la organización -sus valores corporativos contenidos en el *Toyota Way*- a una persona que recién se incorpora a la empresa. Desde el punto de vista de reclutamiento del personal, la estrategia de la Compañía siempre ha sido incorporar personas sin experiencia laboral previa tanto para funciones operativas como profesionales pero que tengan características de personalidad acorde con los valores de la Compañía. Por ejemplo, que sean respetuosos, que sean seguidores de las reglas, que tengan compromiso con su trabajo y que sean proactivos. Luego, la Compañía los forma en las habilidades que requiere para desempeñar su tarea. De manera que, no se buscan soldadores, pintores o personas que ya hayan trabajado en la industria sino personas que compartan los valores de Toyota, trayéndolos de su casa. Después, se les enseña a pintar y a soldar, tareas que se puede aprender *in company*.

Nuestra cultura organizacional se basa en el largo plazo.

Como la cultura de Toyota es de largo plazo, orientada al proceso, en lugar del resultado y corto plazo, se establecen relaciones perdurables con todos los *stakeholders*. Tenemos un compromiso por no producir despidos por razones económicas, que la Compañía viene sosteniendo en todo el mundo desde la década del 50. Por este motivo,

cuando se contrata a una persona debemos asegurarnos que es la persona ideal para que siga trabajando en la Compañía hasta que tenga 65 años. Tenemos el compromiso no sólo legal sino moral de darles ocupaciones a las personas hasta el momento de su jubilación, con lo cual trabajamos en muy largo plazo.

La comunicación fluida y el intercambio de información entre los miembros de Toyota son clave para construir el aprendizaje colectivo y la mejora continua.

Toyota Argentina cuenta con una estructura de comunicación bastante compleja que está en constante movimiento. Una vez por mes, se lleva a cabo la reunión a nivel de *top management (TOM Meeting)*. Asimismo, con la misma frecuencia mensual, los gerentes de cada área participan de una reunión funcional. En producción, el sector más grande de la organización por involucrar a la mayor cantidad de gente y funciones y por requerir soporte de las otras áreas, se efectúa una reunión semanal -*weekly production meeting*- donde participan todos los gerentes de producción y de todas las áreas *staff*.

Al mismo tiempo, en la planta productiva se lleva a cabo una reunión diaria, denominada *Asakai*, en la que participan todos los jefes y gerentes de cada uno de los sectores de la planta junto con el Director de Planta. Previa a la misma, cada *job* lleva adelante la charla de 5 minutos, en la que todos los días cada Group Leader se reúne con su equipo de trabajo antes de iniciar con las actividades normales y comunica cuáles fueron las novedades del día anterior y cuáles son los desafíos del día.

Gobierno corporativo

*“El nivel gerencial superior es simplemente el que lleva la bandera cuando se toma una decisión comercial. No tiene ninguna utilidad a menos que esa bandera tenga seguidores.”
(Eiji Toyoda)*

El Directorio de Toyota Argentina representa la cúspide de la pirámide organizacional en la que se toman las decisiones estratégicas de la Compañía y se define el rumbo a seguir, bajo los lineamientos de casa matriz en las *BOD Meetings**. Dicho máximo órgano de gobierno se encuentra integrado por 8 miembros, los cuales son empleados de la Compañía o de su casa matriz, designados por la Asamblea de Accionistas en función a sus competencias, experiencia, desempeño y conocimiento de la industria.

Toma de decisiones

El proceso de toma de decisión se desarrolla a partir de reuniones periódicas, conocidas como *Key Meetings*, las cuales se realizan en cada División con participación cruzada de integrantes de otras divisiones.

En el caso de aquellos temas que por su relevancia así lo requieran, se elevan luego al Comité Ejecutivo y al Directorio para su discusión y aprobación, logrando de esa manera una efectiva comunicación y tratamiento interno de las decisiones.

Comité de Crisis

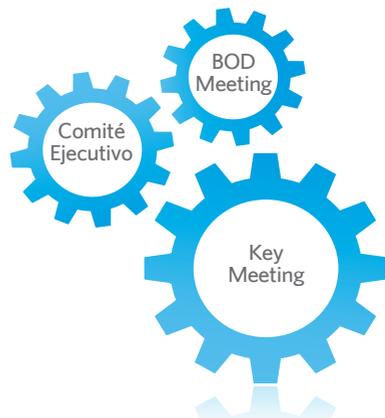
Su función es analizar y plantear contramedidas ante un acontecimiento fuera de lo habitual que pudiera afectar tanto a la comunidad local como a la comunidad de colaboradores. Dicho Comité cuenta con la

* Término en inglés utilizado para designar a las reuniones del Directorio.

DIRECTORIO (AL 31/3/2012)

AUTORIDADES	CARGO
Daniel Arnaldo Herrero	Presidente de Toyota Argentina
Shunichi Nakanishi	Presidente de Toyota Mercosur (Director titular)
Susumu Kanada	Director titular (Director de Planta)
Yukio Kuritani	Director titular (Director de Finanzas)
Hisayuki Inoue	Director titular
Takeshi Numa	Director titular
Gustavo Martín Salinas	Director titular (Director Comercial)
Yoshikatsu Kaneyashiki	Director suplente

PROCESO DE TOMA DE DECISIONES



participación de los miembros del Directorio y de las Áreas de Legales, Relaciones Institucionales, Relaciones Gubernamentales y Recursos Humanos, así como también los responsables de las áreas que podrían tener incumbencia sobre el tema por el cual fue reunido el Comité. Durante el período reportado, no ocurrió ningún acontecimiento que ameritara convocar al mismo.

Código de Conducta

El Código de Conducta de Toyota Mercosur es una herramienta fundamental que aplica a todos los colaboradores y brinda las directrices de comportamiento que guían las relaciones comerciales y laborales. Junto con el Toyota Way constituye una herramienta central para llevar adelante las operaciones comerciales y fomentar un ambiente de trabajo transparente y responsable.

Sobre la base de la confianza mutua, proporciona las normas de convivencia dentro de la Compañía, dando explicaciones y ejemplos prácticos de conductas inapropiadas. Esta herramienta es de conocimiento para todo miembro de la organización. Al momento de incorporar un nuevo integrante, éste recibe un ejemplar del mencionado Código para su firma por parte de la Gerencia de Recursos Humanos, lo que implica que tome conocimiento del mismo y asuma el compromiso de su estricto cumplimiento. Durante el período reportado, 852 colaboradores participaron en el curso de inducción, recibiendo 284 horas de capacitación acerca de la filosofía corporativa reflejada en el Toyota Way.

Respeto por la gente

Toyota considera que cada individuo tiene el poder creativo para el logro independiente de sus objetivos personales. Se respetan los valores, creencias, maneras de pensar y

motivación de todos los miembros de TASA. El Trabajo en Equipo es uno de los pilares del *Toyota Way*. En la Compañía se respeta a los demás, poniendo todo el empeño en comprenderse mutuamente, asumir responsabilidades y hacer todo lo posible para generar confianza mutua a través de una comunicación honesta.

1. TASA no tolera las inequidades internas
Toyota realiza mejoras constantes en las condiciones laborales y las oportunidades de crecimiento, desarrollo personal y satisfacción laboral. Los individuos comparten la responsabilidad en la obtención de resultados, al determinar el rumbo de su trabajo y carrera, y mejorar sus habilidades. Los esfuerzos individuales son evaluados de forma justa, con una compensación basada en el desempeño comercial de la Compañía y el aporte realizado por los colaboradores.

2. No existe diferencia entre el salario del personal femenino y masculino
En TASA la definición del salario del personal está claramente reglada y pautada sin establecer una diferenciación por el género de la persona que ocupa un puesto de trabajo. En este sentido, todas las decisiones se toman a través de comités, en forma colectiva, donde cada jefe evalúa a sus colaboradores en forma individual, debiendo luego validar dicha evaluación con su respectivo jefe. Posteriormente, el resultado de la evaluación es discutido por grupos en reuniones, conocidas como moderaciones, y en función de dicha discusión se comparan los resultados de las evaluaciones individuales, arrojando un nuevo resultado. Este último es el que define cómo se fija el salario y el reconocimiento que se le da a cada uno de los colaboradores. De modo que, la facultad de decisión no reside en una única persona sino que procede del consenso de varias personas.

3. Se respeta la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

En Toyota Argentina, el 80% ✓ del personal está representado por S.M.A.T.A.*, cuyo objetivo es mejorar el nivel de vida laboral de sus representados, asegurándoles un trato digno y equitativo, procurando que los empleados obtengan un salario justo y estable y oportunidades de progreso profesional. La Compañía y el S.M.A.T.A. comprenden la importancia de resolver los distintos puntos de vista sobre aspectos relacionados al personal, a través de la consulta permanente y el consenso.

4. Se ofrece un salario digno a todos los integrantes de la Compañía

Los colaboradores de TASA son retribuidos conforme a la función que desarrollan en la Compañía y el desempeño alcanzado en cada ejercicio anual. El salario mínimo ofrecido por la Compañía supera 2,15 ✓ veces el valor del salario mínimo vital y móvil, correspondiente al período de septiembre de 2011 a agosto de 2012.

Comité y Canal de Ética

Para garantizar independencia, objetividad y anonimato, Toyota Argentina dispone de un Canal de Ética que permite a los colaboradores manifestar a través de una empresa especializada situaciones o irregularidades que puedan atentar contra el Código de Conducta. La Compañía dispone de una línea telefónica gratuita atendida por un tercero que recibe las llamadas de lunes a viernes durante ocho horas al día, un sitio web, una dirección de correo electrónico, un número de fax y un contestador automático. El Comité de Ética, conformado por las Áreas

1 El 100% de las denuncias recibidas en el canal de Ética fue atendido y cerrado.

de Recursos Humanos, Auditoría Interna y Legales, tiene como objetivo analizar cada formulación elevada a través del Canal de Ética. Al cierre del período se recibieron 211 formulaciones, de las cuales 51 corresponden al período finalizado el 31 de marzo de 2012.

Todas las denuncias recibidas fueron analizadas por el Comité de Ética y reportadas al Comité de Auditoría Interna, el cual está compuesto por miembros del Directorio y el Síndico, y cuyo presidente es el Presidente de Toyota Mercosur. A este último comité, se le informa mensualmente sobre el estado de la denuncias recibidas y las acciones propuestas y desarrolladas en cada caso.

51 denuncias recibidas
51 cerradas
0 en proceso de investigación

18 no corresponden al Código de Conducta
4 no se investigaron por carecer de información concreta
29 investigadas

3 generaron una desvinculación
19 no se comprobaron los hechos
7 medidas correctivas mejora de control interno

* Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte de Automotor de la República Argentina.

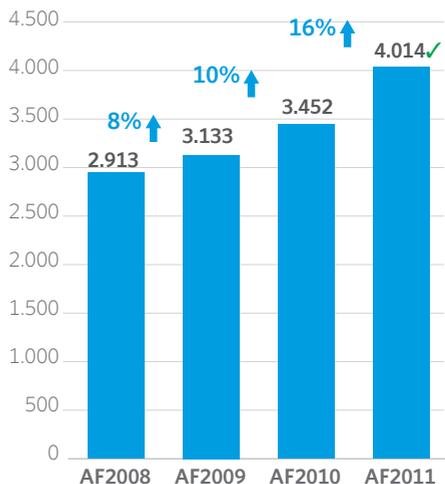
Colaboradores

En Toyota se respeta a las personas y se considera que el éxito del negocio se debe a los esfuerzos individuales y al buen trabajo en equipo.

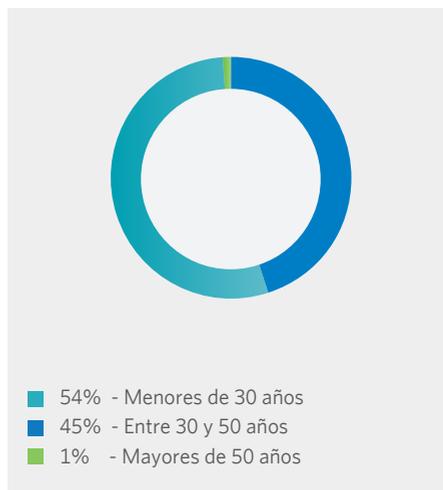
Al 31 de marzo de 2012, Toyota Argentina contaba con 4.014 (✓) colaboradores con jornada completa, de los cuales el 97% (✓) se encontraba contratado por tiempo indeterminado. Cada año se estiman los niveles de producción que se alcanzarán en la Compañía y en función a dicho pronóstico se evalúan las necesidades de contratación de nuevo personal. Como producto de la ampliación de la planta industrial a fines de 2011, se crearon 562 nuevos puestos de trabajo, registrando un incremento del 16% en la dotación respecto al ejercicio anterior.

El 98% (✓) de los colaboradores desarrolla sus tareas en la planta industrial en el partido de Zárate, mientras que el 2% (✓) se encuentra ubicado en las oficinas comerciales en el Partido de Vicente López. El personal de la Compañía se caracteriza por ser predominantemente masculino con una edad menor a 50 años.

EVOLUCIÓN DE LA DOTACIÓN



DISTRIBUCIÓN POR EDAD ✓



DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO ✓



	Hombres	Mujeres
Directivos y gerentes	65	2
Mandos medios	163	17
Analistas y cargos administrativos	327	126
Team members	2.675	21
Team leaders y Group leaders	618	0
Total	3.848	166

El 79% de los altos directivos de la Compañía es argentino ✓

	ANTIGÜEDAD PROMEDIO (AÑOS)	TASA DE ROTACIÓN (%)
Por género		
Femenina	6,63 ✓	16,46
Masculina	5,51 ✓	5,25
Por región		
Zárate	5,51 ✓	5,63
Vicente López	8,21 ✓	9,72
Total	5,56 ✓	5,7*

Salud y seguridad de las personas

Garantizar la seguridad y la salud de los colaboradores es la prioridad número uno de Toyota y posee un valor universal y atemporal.

Al asumir el cargo de Supervisor General de Seguridad y Salud en el año 1957, Eiji Toyoda explicó su postura básica en materia de seguridad y salud: "El trabajo seguro es la puerta a todos los trabajos, nosotros debemos estar convencidos de pasar por esa puerta cada día".

Con esta filosofía de fondo siempre presente, TASA se esfuerza por crear un ambiente de trabajo dinámico que sea propicio para el bienestar físico y mental de sus empleados.

* Método de cálculo: cociente entre la cantidad de bajas producidas en el año y el total de la dotación al cierre del año fiscal.

PROMOCIÓN DE LA SALUD

SERVICIO MÉDICO

El Departamento de Servicio Médico de la Planta Industrial de Zarate posee el equipamiento y el personal profesional necesario para brindar asistencia médica inmediata a todos los colaboradores. Cuenta con una dotación permanente de médicos especialistas, una sala de emergencia, 4 consultorios, un centro de kinesiología para la rehabilitación del personal, una ambulancia equipada para traslados internos y a sus consultorios especializados.

PREVENCIÓN DE ADICCIONES

Desde el ingreso a la Compañía, todos los empleados son informados en torno a la política de acciones vigente en TASA. Durante el período reportado, se realizó una campaña de concientización sobre los efectos del uso de sustancias tales como alcohol, tabaco, drogas, sus consecuencias en el ambiente laboral y tratamiento de adicciones.

CAMPAÑA DE VACUNACIÓN (GRIPE H1N1)

Para prevenir el contagio del virus, se llevó a cabo una campaña de vacunación que involucró a todo el personal. A su vez, se brindó información para concientizar sobre las mejores normas de salubridad e higiene para evitar la propagación del virus y prevenir el contagio.

EXÁMENES MÉDICOS PERIÓDICOS

Cada año se realizan exámenes físicos y de laboratorio a todos los trabajadores de la Compañía, en forma gratuita. En el período reportado, se contó con un 96% de concurrencia.

ALIMENTACIÓN

El comedor de TASA ofrece un menú planificado por nutricionistas con el objeto de brindar una dieta balanceada a todos los colaboradores. Para garantizar la calidad y salubridad de los procesos, se realizan auditorías bromatológicas periódicas. Asimismo, el personal es capacitado en buenas prácticas de trabajo y atención.

Promoción de la seguridad

En el convenio colectivo de trabajo N° 730/05 "E" suscripto con S.M.A.T.A., en los artículos 46, 47 y 48 se contemplan aspectos de salud y seguridad en lo referido a la prevención de riesgos, provisión de elementos de trabajo y la creación de un Comité para la Salud, Seguridad e Higiene, Prevención de Accidentes y Ecología Industrial.

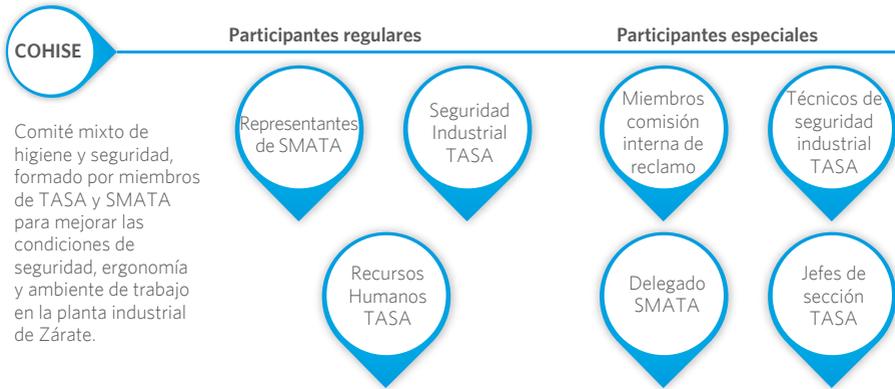
Comité de Higiene y Seguridad (COHISE)

El COHISE es un comité bipartito formado por representantes de TASA y representantes de S.M.A.T.A., que funciona con el objetivo de mejorar las condiciones de seguridad, ergonomía y ambiente de trabajo dentro de la planta industrial. Dicho órgano se encuentra compuesto por 5 miembros, uno de los cuales ocupa un cargo directivo mientras que los restantes desempeñan cargos operativos. Todos los trabajadores dentro de convenio

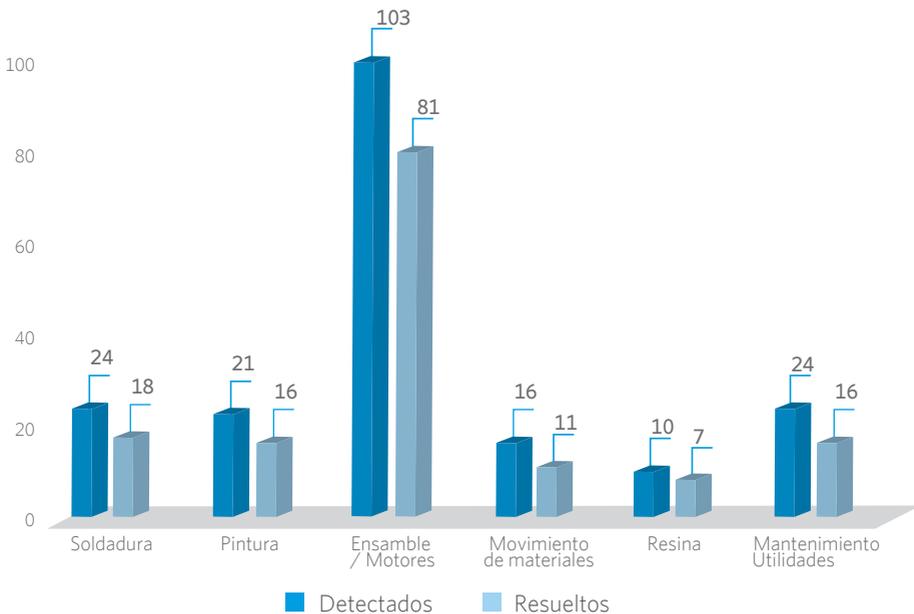
(✓) se encuentran representados en dicho comité.
 El funcionamiento general es a través de una reunión mensual, si bien desde 2010 se implementó la modalidad de 2 reuniones por semana con diferentes sectores, aumentando

notablemente la cantidad de ítems tratados. Durante el período reportado, se detectaron 198 ítems, de los cuales el 75% fue resuelto en forma inmediata. Los demás temas han requerido un tratamiento más profundo con plazos más extensos de resolución.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COHISE



TEMAS DETECTADOS Y RESUELTOS SEGÚN SECTOR DE PLANTA INDUSTRIAL

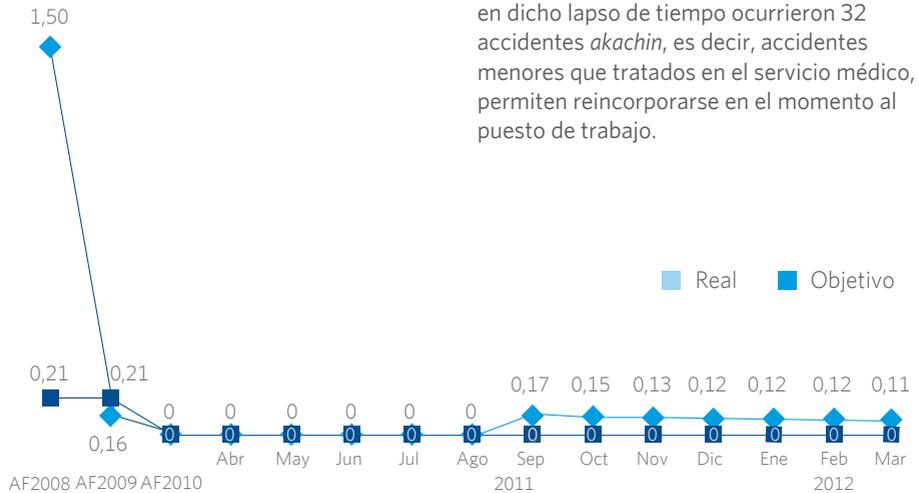


Índice de frecuencia de accidentes = 0,11.

Indicadores de desempeño

Durante el período reportado, Toyota Argentina obtuvo un índice de frecuencia de accidentes* igual a 0,11. A lo largo del mismo, se trabajaron 9.023.326 horas en el transcurso de las cuales se produjeron 5 accidentes menores, 1 accidente mayor el cual implicó la pérdida de 130 días de trabajo, y ninguna fatalidad. Asimismo, en dicho lapso de tiempo ocurrieron 32 accidentes *akachin*, es decir, accidentes menores que tratados en el servicio médico, permiten reincorporarse en el momento al puesto de trabajo.

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES



CANTIDAD DE ACCIDENTES **



Programas de prevención de riesgos en relación con enfermedades graves

Con el objeto de mantener un ambiente de trabajo seguro, Toyota Argentina entiende que la prevención es una de las herramientas más efectivas para evitar todo tipo de accidente, lesión y enfermedad.

Durante el período reportado, se desarrolló el Programa de Preparación Física y Ergonomía cuyo objetivo es prevenir lesiones y/o enfermedades músculo-esqueléticas en aquellos colaboradores cuyas tareas cotidianas conllevan riesgos de contraerlas tales como realizar tareas manuales y/o manejar herramientas con agarres circulares y pinzas fuertes con flexo-extensión frecuente y sostenida de la muñeca y de los dedos.

Brigada de emergencias

A lo largo del transcurso del período reportado, se realizaron todos los simulacros de emergencias planificados

tanto en planta como en áreas administrativas. Mensualmente, se llevaron a cabo dos entrenamientos con la Brigada de Emergencias de Planta. Dichos entrenamientos no sólo se basaron en cursos teóricos sino que en la mayoría de las clases se preparaban pequeños simulacros donde los integrantes del cuerpo de brigada efectuaban prácticas sobre diferentes temas tales como rescates en espacios confinados, reanimación cardiopulmonar (RCP) y rescate en altura. Ante la ocurrencia de diferentes escenarios y la simulación de algún tipo de siniestro, los integrantes ponían en práctica lo aprendido con la observación de los instructores quienes procedían a corregir errores. Por primera vez, se formó la Brigada Administrativa, en la que participaron los colaboradores de las áreas administrativas, recibiendo entrenamiento sobre extinción de incendios, RCP y respuestas ante emergencias, entre otros aspectos.

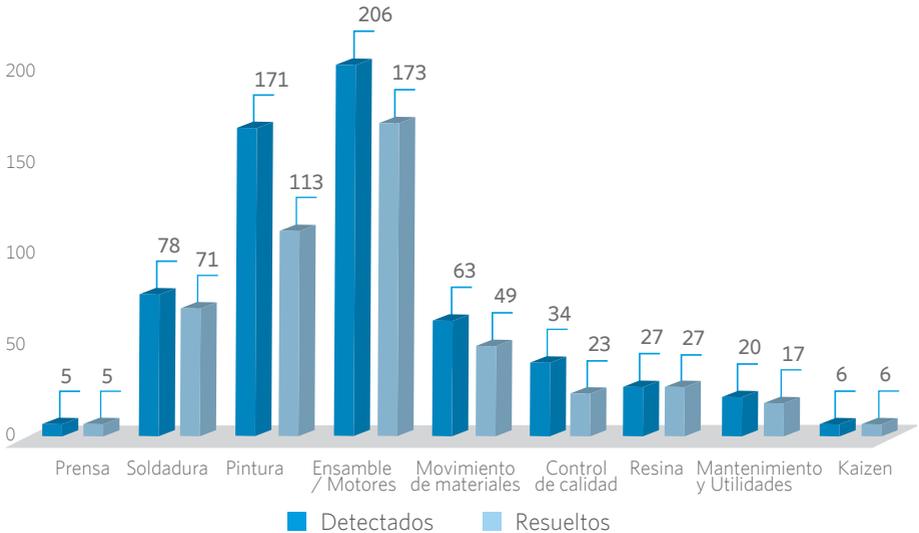
Patrullas de Seguridad

En forma conjunta, las Áreas de Seguridad e Higiene Industrial y Asuntos Ambientales, con la participación de jefes, gerentes y el Director de Producción, efectúan auditorías por sectores en búsqueda de la detección de riesgos potenciales de accidentes y posibles desvíos en cumplimientos de normas. Los ítems relevados se registran en un reporte que permite visualizar los hallazgos, gravedad del desvío, responsables para cada tema y plazo para corregir cada punto. Durante el período reportado, se detectaron 610 temas, logrando resolver el 79% de los mismos. Los sectores de ensamble y motores, pintura, seguidos por el de soldadura, fueron los que presentaron mayor cantidad de casos.

* Método de cálculo: $[(N^{\circ} \text{ de accidentes mayores} / \text{cantidad de horas trabajadas en el año fiscal}) * 1.000.000]$.

** Los valores de la cantidad de accidentes con y sin días perdidos de años anteriores fueron modificados a causa de un error tipográfico en el Reporte anterior.

TEMAS DETECTADOS Y RESUELTOS SEGÚN SECTOR DE PLANTA INDUSTRIAL



Desarrollo de Recursos Humanos

Captar el talento y la pasión de la gente. El poder de la Compañía proviene de la habilidad y diversidad de los empleados, resolviendo problemas y creando nuevas ideas.

El aprendizaje es un proceso continuo que abarca a toda la Compañía. TASA se encuentra comprometida con la educación y desarrollo de sus colaboradores, llevando adelante acciones concretas de capacitación en pos del desarrollo de quienes forman parte de ella. Durante el período reportado, entre las actividades realizadas se hallan:

1. Curso de inducción

Al incorporarse a Toyota Argentina, los nuevos colaboradores participan de este curso que tiene un día de duración. Durante

el mismo se transmite la filosofía de Toyota y las normas de calidad, seguridad, ambiente y kaizen (mejora continua). En el período reportado, 852 personas realizaron la inducción al mundo Toyota, recibiendo 6.816 horas de capacitación.

2. Capacitación intensiva

Dos veces al año, la planta industrial de Toyota cesa su producción con el objetivo de realizar mantenimiento y desarrollar nuevos proyectos. Estas instancias son utilizadas para la formación intensiva del personal de producción. Desde el año 2002, junto con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) Toyota brinda a los colaboradores formación general en habilidades básicas siguiendo los lineamientos del Plan de vida laboral. En 2011, 524 personas se capacitaron intensivamente durante 15 días en diversas temáticas como: relaciones laborales,

herramientas de calidad, hábitos de seguridad, resolución de problemas, cuidado ambiental, comunicación, trabajo en equipo y Sistema de Producción Toyota, entre otros.

3. Curso intensivo de Mantenimiento Industrial

Esta actividad se trata de un curso interno que se dicta al personal de producción, en horario laboral. Esta capacitación se dictó durante el período de mayo a octubre de 2011 y se lo preparó para mejorar su cualificación profesional. Durante este período, 19 *team members* finalizaron el curso, quienes pasaron a formar parte del equipo de mantenimiento mejorando su sueldo en un 20%.

4. Programa de formación de líderes

Con el proyecto de ampliación de planta e incorporación de personal, el desarrollo de nuevos líderes se presentó como un desafío muy importante para la gestión de personal. Es por esto que Toyota reforzó este programa para el personal afectado a producción. El curso apunta al desarrollo de habilidades y competencias específicas para la coordinación de grupos y líderes de células de trabajo. En este período, participaron 558 colaboradores en un total de 16.377 horas.

5. Formación en las prácticas del negocio (TBP)

Dentro de la filosofía Toyota, el TBP guía la forma en que se llevan a cabo las tareas y resolución de problemas en búsqueda de las oportunidades de mejora. Toyota Argentina, al igual que el resto de las filiales, capacita a su personal en esta línea en un curso de dos jornadas que finaliza con la presentación de un caso práctico. También se aboca a la formación de nuevos instructores en esta práctica con certificación del Instituto Toyota de TMC. En este período, participaron 100 colaboradores en un total de 1.592 horas.

6. Capacitación idiomática

Al inicio de cada año se detectan las necesidades de capacitación idiomática en cada área para así organizar el dictado de cursos en los idiomas inglés, portugués, japonés y español. Aquellos colaboradores, que son los futuros candidatos a ser transferidos al exterior, reciben cursos intensivos de japonés con la finalidad de facilitar su integración en estas instancias. Durante el período reportado, se dictaron 16.300 horas de capacitación, lo que permitió que 109 colaboradores se formaran en inglés, 34 en japonés, 11 en español y 9 en portugués.

7. Formación en otras filiales Toyota

El Programa Transferencia dentro de la Compañía (*Intra Company Transferee, ICT*) tiene por objetivo la transferencia del conocimiento de TMC y de otras filiales ubicadas en Japón a Toyota Argentina, desarrollando los recursos humanos y herramientas de trabajo a través de entrenamiento en el trabajo (*on the job training*), que se aplicarán posteriormente a nivel local en TASA.

8. Diplomatura en Gestión Industrial

Consistente con su política de desarrollo humano, TASA convocó al ITBA, universidad líder en la educación en Tecnología y Gestión, para desarrollar un programa a medida en Gestión Industrial. El mismo está dirigido a ingenieros de planta y personal administrativo jerárquico, que precisan incorporar habilidades de gestión, en el marco de su desarrollo de carrera gerencial, pero teniendo en cuenta el entorno competitivo, tecnológico y de negocios de la industria a la que pertenece.



68 personas inscriptas en la Diplomatura de Mandos Medios.

Objetivos de la Diplomatura en Gestión Industrial (ITBA-Toyota)

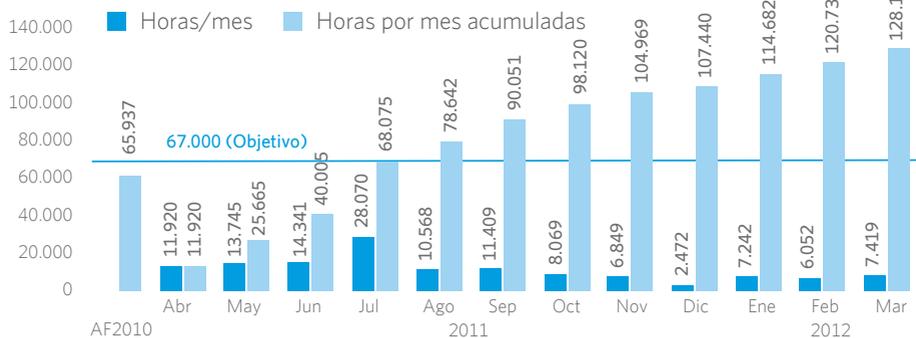
1. Acrecentar la visión estratégica del negocio de Toyota
2. Aumentar la eficiencia, preservando la creatividad
3. Generar mayor flexibilidad para el trabajo en equipo
4. Incorporar a cada proyecto una visión de rentabilidad asociada
5. Adicionar herramientas de gestión.
6. Vivenciar las mejores tecnologías y prácticas gerenciales

	PERIODO	ASISTENTES
Inscriptos	Diciembre 2011	133
Selección	Febrero 2012	63
En curso	Desde marzo 2012	63

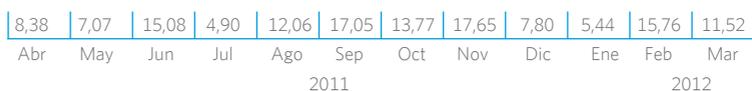
9. Diplomatura Mandos Medios

Es un Programa de Desarrollo de Capacidades de Gestión para Supervisores de Empresas Productivas, en el que se trabaja sobre temáticas generadas a partir de problemas y casos identificados en Toyota, así como los pertinentes al rol de los participantes. Se da preponderancia a metodologías activas, como juegos de rol y dinámica de pequeños grupos.

HORAS DE CAPACITACIÓN



HORAS DE CAPACITACIÓN (POR PERSONA)



31,9 horas promedio de formación por persona.

Concurso de habilidades de producción

Durante 2011, se llevó a cabo la 4^{ta} edición del Concurso de habilidades de producción, cuyo fin es promover la mejora en las habilidades y premiar a los team members con mejor nivel de habilidad y destreza en el puesto de trabajo. El evento consiste en una serie de pruebas de habilidad y destreza ante un jurado conformado por gerentes de producción, autoridades de Toyota Mercosur y de TMC.

Los finalistas de esta instancia concursaron en un Concurso de habilidades (*Skill Contest*) Mercosur que contó con la participación de sus pares de Toyota de Brasil.

Centro de Entrenamiento

Toyota Argentina dispone de un Centro de Entrenamiento (CET), el cual se encuentra ubicado dentro de la Nave Industrial y tiene como función la formación en habilidades requeridas en cada puesto de trabajo dentro del proceso productivo. Cada *team member* que ingresa a la Compañía recibe durante 2 semanas un entrenamiento específico que le permitirá garantizar su seguridad, la calidad y la productividad del puesto en el que va a desempeñarse.

Al mismo tiempo, el CET dicta cursos de retrenamientos para la mejora continua de las habilidades básicas del personal que ya cuenta con experiencia en planta.

Sugerencias y Círculos de Calidad

Toyota Argentina promueve la mejora continua (*kaizen*) en cada una de sus prácticas y entiende que esto se logra a través de las mejoras que cada colaborador detecta e implementa en su puesto de trabajo. Por ello, la Compañía fomenta

la implementación de sugerencias y las actividades de Círculos de Calidad para la mejora de los procesos.

Sistema de sugerencias

Basándose en el pilar de la mejora continua, Toyota Argentina promueve y reconoce la implementación de mejoras que cada colaborador detecta e implementa en su puesto de trabajo. La Compañía fomenta esta actividad a través del sistema de sugerencias el cual se encuentra estandarizado.

Una sugerencia* es una propuesta que identifica un problema específico del proceso o sector donde actúa el sugerente, ofreciendo una contramedida viable. Se consideran únicamente aquellas propuestas que efectivamente están implementadas para ser luego evaluadas. De dicho proceso, cada sugerencia recibe una determinada cantidad de puntos, los cuales son posteriormente convertidos en premios económicos.

34.456
sugerencias recibidas

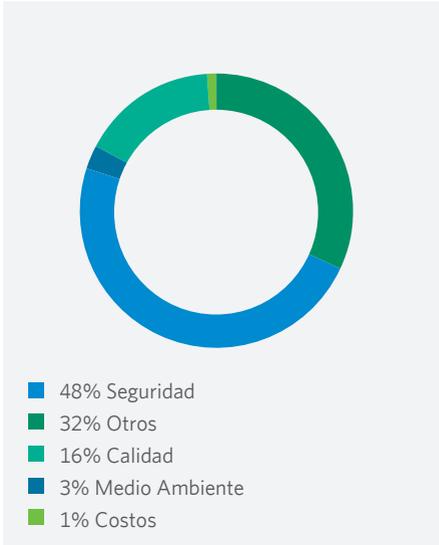
14 por persona

Participó el **89%** del personal de producción

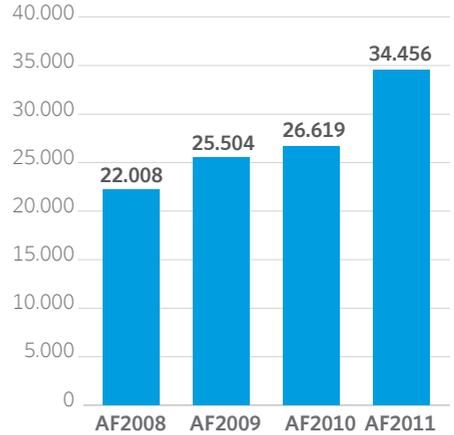
+18% que el año anterior

* Las sugerencias pueden ser individuales o grupales, en cuyo caso pueden ser presentadas por personas de diferentes áreas.

DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR TEMA



EVOLUCIÓN DE SUGERENCIAS

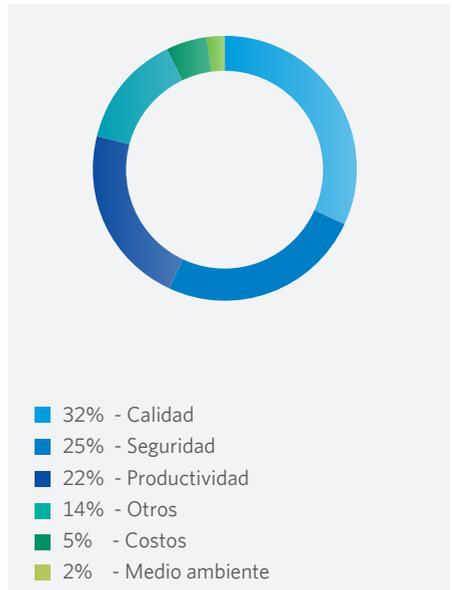


Círculos de Calidad (QC)

Esta actividad constituye un ejemplo del espíritu de mejora continua y trabajo en equipo para la resolución de problemas y tiene como objetivo desarrollar las capacidades individuales de los colaboradores. En el período reportado, 2.087 colaboradores de Toyota Argentina trabajaron en 450 círculos analizando su labor diaria y llevando a cabo contramedidas.

Como cada año, en agosto se realizó la Convención de Círculos QCC en la planta, en la que los 10 mejores círculos expusieron sus trabajos a los máximos directivos de TASA. Por otro lado, en septiembre TASA organizó en Argentina la 8^{va} Convención Mercosur. En noviembre se efectuó la Convención Global de QCC en Japón, coordinada por TMC, donde participan los mejores círculos de calidad de todas las filiales de Toyota. Allí intervinieron los 3 mejores círculos de TASA.

DISTRIBUCIÓN DE CÍRCULOS DE CALIDAD POR TEMA



Comunicación interna

Toyota Argentina entiende la comunicación interna como un nexo de interacción a través del cual se transmiten los valores y desafíos de la Compañía, generando la participación activa por parte de los colaboradores que expresan sus inquietudes y potencian sus posibilidades de crecimiento. De esta manera, la comunicación constituye una herramienta esencial para el establecimiento de vínculos positivos con los colaboradores, basados en el respeto y la confianza.

TASA's Business Briefing compartiendo los objetivos de la Compañía

Una vez al año el Presidente de la Compañía, el Director de Planta y Gerente General de Recursos Humanos se reúnen con todos los colaboradores, tanto de producción como administrativos, en una serie de encuentros para compartir los resultados del negocio, el balance del año finalizado y los desafíos para el año que comienza. En el período reportado, 24 encuentros fueron coordinados luego de la jornada laboral.

Almuerzos y desayunos con el Presidente de Toyota Argentina

Desde el año 2007, con el objetivo de fortalecer los vínculos y generar espacios de diálogo, se organizan mensualmente desayunos y almuerzos de empleados con el Presidente de la Compañía.

Estos encuentros se realizan con grupos reducidos de participantes para facilitar el intercambio y acercamiento, y así generar un clima distendido para poder conversar en un espacio donde todos puedan opinar y presentar inquietudes.

Durante el período reportado, 146 colaboradores participaron de esta actividad, al fin de la cual completaron una encuesta

anónima para manifestar su opinión sobre la misma. Los temas relevados en dichas encuestas reciben un seguimiento y su estado es reportado a la Presidencia.

Charla de 5'

Antes del inicio de cada jornada de trabajo, el personal de operación recibe en forma periódica charlas de 5 minutos de duración. Las mismas son brindadas por los *Group Leaders* que comunican a sus células de trabajo las principales noticias e indicadores de Producción (Seguridad, Calidad, Medio Ambiente), fomentando el trabajo en equipo y una conciencia común sobre el trabajo diario.

House Organ: Revista "Desde Adentro"

Con la colaboración de responsables de distintas áreas y bajo la coordinación de Recursos Humanos, Toyota Argentina emite una revista interna que se distribuye a los domicilios particulares de los colaboradores. En cada edición, un sector de TASA expone sus principales operaciones de trabajo además de temas como el cuidado del Medio Ambiente y la Seguridad, la actividad de concesionarios y posventa, nuevos productos, difusión de hobbies del personal, entre otras. A principios de 2012, se añadió un *insert* de seguridad en el hogar con consejos prácticos para extender la cultura de la seguridad a los hogares de los colaboradores de la Compañía.

Boletines informativos

Por medio de *newsletters* y diarios murales, las áreas de Marketing y Asuntos Ambientales difunden y dan a conocer sus acciones y novedades más destacadas con todos los colaboradores de la Compañía para que éstos permanezcan informados acerca de las cuestiones referidas al lugar de trabajo.

Toyota Argentina dispone de diversos canales de comunicación como la Intranet, e-mailing corporativo y carteleras a través de los cuales informa las principales noticias sobre la Compañía y otras cuestiones de interés. En la Nave industrial y los comedores se encuentran terminales con tecnología "touch screen" que facilitan el acceso a la información en forma rápida y concisa. También la Compañía cuenta con carteleras estratégicamente ubicadas donde se difunden mensajes y campañas de comunicación interna.

Ser recompensados con la sonrisa de los empleados

En búsqueda de la satisfacción y motivación de sus colaboradores, Toyota Argentina ofrece una amplia variedad de beneficios a lo largo del año.

Beneficios para los colaboradores

Seguro de vida

Otorgamiento de un seguro del 100% que corresponde a una indemnización equivalente a 24 sueldos en caso de fallecimiento y de 48 en caso de accidente.

Cobertura médica de salud

Medicina prepaga para los colaboradores no alcanzados por la obra social sindical y para su grupo familiar 100% a cargo de la empresa a través del prestador Medicus.

Guardería

Reintegro de \$ 250 mensuales ofrecido al personal femenino y a los colaboradores viudos con hijos menores de 3 años.

Servicio de comedores

Cobertura del 84% del costo de los consumos tanto en la planta industrial como en las oficinas comerciales. Esto significó un aumento del 4% respecto al año anterior.

Acuerdos con compañías bancarias, de seguro y obra sociales

Concurren a la planta para brindar atención personalizada, facilitando la gestión de trámites.

Servicio especial de transporte

A disposición de todos los empleados que se desempeñan en planta Zárate, con 70 recorridos diarios contando los tres turnos.

Acuerdos y descuentos

Convenios y descuentos con compañías de electrodomésticos, de equipos de computación y otras, ofreciendo descuentos especiales para el personal.

Kit escolar

Útiles y elementos necesarios para el retorno a clases para todos los colaboradores con hijos entre 5 y 15 años.

Descuentos en productos de TASA

Centro de acondicionamiento físico/gimnasio

Préstamos

De 2 a 4 sueldos, de acuerdo al motivo y la antigüedad del colaborador.

Regalos por casamiento de un colaborador y nacimiento de un hijo

Sistema de comunicación de dos vías

En TASA el sistema de evaluación de desempeño es conocido como el sistema de comunicación de dos vías que involucra a quien evalúa y a quien es evaluado. En él, se encuentran enmarcados dos procesos: la contribución que las personas han hecho mediante el cumplimiento de metas fijadas (evaluación de objetivos) y el desarrollo de actitudes y habilidades que son utilizadas en el cumplimiento de su función (evaluación de competencias).

Los resultados de ambos procesos de evaluación son tenidos en cuenta tanto en las decisiones de desarrollo (promociones y rotaciones, entre otros) como en la compensación que recibe el personal impactando no sólo en la revisión salarial de abril sino que también en el pago del bono en mayo.

El Área de Planeamiento Corporativo y Desarrollo interviene en forma directa en la administración del sistema, la capacitación de los nuevos integrantes, la comunicación de las etapas del proceso, la coordinación y

“ 100% del personal tanto fuera como dentro de convenio es evaluado por su desempeño. ✓

participación de las moderaciones, las cuales se efectúan dos veces al año tanto para los objetivos como las competencias.

La evaluación de desempeño representa pues una herramienta que apunta a generar espacios de diálogo en los cuales se permita clarificar los objetivos de cada colaborador para el año en curso y planificar sus oportunidades de desarrollo a partir de la evaluación de sus competencias.

En el caso de los *team members* y *team leaders*, éstos son evaluados por los supervisores y jefes del personal según su: habilidad en las operaciones, desempeño en condiciones de seguridad, actividades *Kaizen* (círculos de mejora continua y sugerencias), cursos de capacitación y análisis del desempeño personal. Todos reciben *feedback* sobre el desempeño que han alcanzado a lo largo del año, acordándose puntos de mejora para el nuevo año entrante.

ETAPAS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Al inicio del año fiscal cada colaborador fija sus objetivos luego de haberlos consensuado con su superior.

3. MODERACIÓN

Las evaluaciones son revisadas por los revisores (superiores de los superiores) y se agrupan mediante una distribución forzada en diferentes categorías según el nivel alcanzado de objetivos y/o competencias.

2. EVALUACIÓN

Cada superior evalúa tanto el porcentaje de objetivos cumplidos (septiembre-marzo) como el desarrollo alcanzado de competencias (octubre).

4. FEEDBACK

Al final del proceso se entrega una carta con el resultado de la moderación y el nuevo salario o bono según corresponda a objetivos o competencias respectivamente. Dicha carta es firmada y archivada en el legajo de cada colaborador

Información económico-financiera

TASA productora y exportadora

Durante 2011, la producción automotriz argentina registró un nuevo record histórico al alcanzar las 828.771 unidades, lo que representó un aumento del 15% respecto al año anterior. De las 545.747 unidades importadas, el 90% provino de países americanos* mientras que el resto procedió de Corea, Alemania, Francia y Japón. Asimismo, las ventas a concesionarios crecieron el 27% en 2011. A la vez que las exportaciones de vehículos también aumentaron 14% comparadas con el año 2010, siendo los principales destinos de exportación Brasil (81%), Europa (8,4%), Uruguay (2,7%) y México (2,6%).

En marzo de 2012, Toyota Argentina celebró su décimoquinto aniversario de producción en la planta de Zárate. Por 6^{to} año consecutivo, la pick up Hilux y el Hilux SW4 lideran las ventas de sus segmentos, con una participación de mercado del 35% y 30% respectivamente. Como parte del proceso de expansión del proyecto IMV (*Innovative Multipurpose Vehicle*), la Compañía prevé exportar el 75% de la producción a países latinoamericanos e incrementar en 25% las ventas locales de Hilux en 2012.

Toyota Hilux

7 años consecutivos liderando las ventas en su segmento

4% de aumento en el volumen de unidades

vendidas y producidas respecto al 2010

Valor económico directo generado y distribuido

TASA en su rol como empresa cumple la función de producir bienes que satisfacen la necesidad de movilidad de las personas. En su consecución, genera un valor económico añadido el cual se distribuye en su mayoría entre un conjunto de actores que se ven afectados por los impactos de su actividad, reconocidos como sus grupos de interés, y en menor proporción es retenido dentro de la Compañía.

Producción de vehículos

Toyota Argentina fabrica en la planta industrial de Zárate los modelos Hilux pick up y Hilux SW4. La mayoría de los destinos de exportación cuentan con acuerdos de libre comercio tal como el Mercosur. Dentro de ese acuerdo, Toyota Argentina importa unidades Corolla producidas por Toyota do Brasil y partes para la producción de Hilux y SW4. El 48% de la producción se destina al mercado local, mientras que el 52% se exporta mayoritariamente a Brasil (45%) y Colombia (2%). El 5% restante se distribuye principalmente en Paraguay, México, Perú y Uruguay.

* El 74,4% se realizó desde Brasil y el 15,5% desde México.

UNIDADES VENDIDAS POR MODELO

MODELO	CBU*	CKD**
Land Cruiser	54	
Prius	73	
Camry	215	
Land Cruiser Prado	337	
RAV4	2.217	
Hilux SW4		11.538
Corolla	12.963	
Pick-up Hilux		57.993

VALOR ECONÓMICO DIRECTO
GENERADO Y DISTRIBUÍDO

CONCEPTO	MILLONES DE PESOS ABRIL 2011 / MARZO 2012
Ventas netas	10.627,6
Otros ingresos	102,6
Costos operativos	10.005,9
Salarios y beneficios para empleados	780,1
Pagos a proveedores de capital	440,2
Pagos a los gobiernos (tasas e impuestos)	419,1
Inversiones en la comunidad***	5,1

HISTÓRICO DE VENTAS

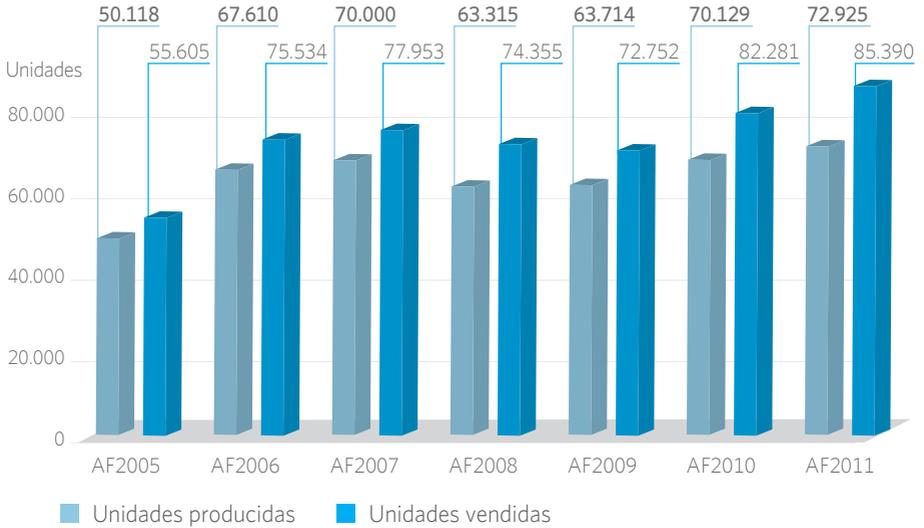


*CBU (Complete Built Up): se refiere a vehículos importados que fueron producidos fuera del país.

**CKD (Complete Knock Down): alude a vehículos que son ensamblados en el país, utilizando autopartes, componentes y tecnologías importadas.

***Bajo este concepto, se incluyen las donaciones y los gastos incurridos en el desarrollo de los programas de RSE durante el período reportado y el presupuesto correspondiente a fines de 2010 para el Programa de Asignación de Crédito Fiscal a Proyectos Educativos.

UNIDADES PRODUCIDAS Y VENDIDAS

**Incentivos gubernamentales recibidos**

Toyota Argentina se ve favorecida por dos beneficios otorgados por el gobierno a causa de la compra de autopartes locales, en el primer caso y de la venta del vehículo Prius en el segundo, por tratarse de un modelo híbrido que reduce la contaminación ambiental.

Conforme al Régimen de Incentivo a la Competitividad de las Autopartes Locales creado a partir del Decreto 774/2005, la compañía se ve favorecida por el cobro de un reintegro en efectivo sobre el valor de las compras de las autopartes locales. Gracias a dicho régimen, Toyota Argentina

recibió un reintegro monetario equivalente a \$10.214.573.

Como consecuencia de la Resolución 60/2010, se reglamentó el Decreto 311/2010 el cual estableció una reducción del arancel de importación extrazona del 35% al 2% para vehículos de bajo impacto ambiental, restringiendo el beneficio únicamente a 200 unidades sin límite de tiempo y no renovable. Toyota Argentina gozó de dicho beneficio en la importación de 189 unidades del modelo Prius desde fines de abril 2010 a diciembre 2011, lo que representó una suma equivalente a \$1.457.587.

EVOLUCIÓN DE ACTIVOS FIJOS (EN PESOS)

BIENES DE USO	Al 31/3/2009	Al 31/3/2010	Al 31/3/2011	Al 31/3/2012
Terrenos	6.686.333	6.686.333	6.686.333	6.686.333
Edificios	154.297.245	143.982.637	133.630.987	142.462.028
Vehículos	14.852.703	15.732.790	17.955.074	33.356.866
Instalaciones	62.140.000	74.640.984	79.296.940	285.257.791
Muebles y útiles	2.690.435	2.487.730	1.891.908	2.958.637
Herramientas	4.191.053	3.853.892	3.138.549	3.402.528
Maquinarias	138.988.506	122.378.912	104.752.810	166.200.216
Equipos de computación	3.213.411	4.302.501	3.962.497	6.569.919
Software	1.676.319	1.035.773	1.582.830	970.250
Herramental	173.676.539	102.664.397	46.241.870	68.784.796
Obras en curso	20.362.314	21.710.129	59.249.995	87.199.957
Anticipo por compra de bienes de uso	4.521.954	11.082.787	23.306.975	67.223.577
Repuestos de maquinarias	13.273.640	12.721.401	19.623.942*	19.535.182
Total	600.570.452	523.280.266	501.320.710	890.608.080

* Valor modificado con respecto al Reporte de Sustentabilidad 2011 a causa de un error tipográfico.

INDICADORES GRI

Nivel de aplicación de la memoria

	C	C+	B	B+	A	A+	
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3 Informa sobre 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15			Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17		Los mismos requerimientos que el nivel B.	
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3 No es requerido.		Verificación externa de la memoria				
	Indicadores de desempeño según la G3 e indicadores de los suplementos sectoriales Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño y como mínimo, uno de cada dimensión: económica, social y ambiental.			Verificación externa de la memoria			
			Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador	Verificación externa de la memoria			
					Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.	Verificación externa de la memoria	
			Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo, uno de cada dimensión: económica, ambiental, derechos humanos, prácticas laborales, sociedad, responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada indicador principal y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad, ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.		

* Versión final del suplemento sectorial.

- 1) Los indicadores de desempeño se pueden seleccionar de cualquier suplemento sectorial finalizado, pero 7 de los 10 deben provenir de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI original.
- 2) Los indicadores de desempeño se pueden seleccionar de cualquier suplemento sectorial finalizado, pero 14 de los 20 deben provenir de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI original.

Niveles de aplicación de la Guía G3 de GRI

Para este Reporte, Toyota Argentina migró a un nuevo nivel de aplicación B+, contando con la verificación externa de PwC Argentina. El cuadro adjunto indica los diferentes requisitos de información para cada nivel de aplicación.

¿Qué es GRI?

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización internacional que provee el marco voluntario más aceptado a nivel mundial para la realización de informes de sustentabilidad. Los lineamientos GRI brindan información sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones.

GRI lanzó en octubre de 2006 su tercera generación -llamada "G3"- de lineamientos para la elaboración de reportes de sostenibilidad, que fue elaborada con participación multiactoral, lo que ha dotado a la Guía G3 de GRI de amplia credibilidad y mayor rigurosidad como herramienta de rendición de cuentas. Durante el año 2011, se publicó la versión 3.1 la cual contiene algunas modificaciones y nuevos requisitos de información comparada a la Guía G3.

Esto es debido a que se busca mejorar continuamente dicha herramienta de *reporting*, adaptándola a los cambios que se presentan y los nuevos escenarios que se conforman.

¿Para qué sirven y por qué usamos los indicadores GRI?

Los indicadores GRI permiten que los públicos de interés evalúen y comparen el desempeño de la Compañía respecto de otros períodos, así como en relación a otras organizaciones, mostrando de manera equilibrada y transparente su gestión económica, ambiental y socialmente sostenible. En forma simultánea, le permite a la Compañía ordenar la información y mostrar lo que es material para sus públicos, al mismo tiempo que le brinda una herramienta de medición de resultados e identificación de oportunidades de mejora.

Tabla de indicadores GRI

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	✓	7
Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.		
1.2	✓	15, 39-40
Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	✓	12
Nombre de la organización.		
2.2	✓	12, 16
Principales marcas, productos y/o servicios.		
2.3	✓	8-9, 12-13
Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>).		
2.4	✓	13
Localización de la sede principal.		
2.5	✓	12
Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.		
2.6	✓	Toyota Argentina es una sociedad anónima, controlada por Toyota Motor Corporation, cuya participación sobre el patrimonio equivale al 99,99%.
2.7	✓	100, 101
Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		
2.8	✓	16-19, 100
Dimensiones de la organización informante.		
2.9	✓	A fin de 2011 se amplió la capacidad productiva de 65.000 a 92.000 unidades anuales.
Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		
2.10	✓	76
Premios y distinciones recibidos durante el periodo.		

INDICADOR		ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
Perfil de la memoria			
3.1	Período cubierto por la información.	✓	Sección "Acerca del Reporte"
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	✓	Reporte de Sustentabilidad 2011 (abril 2010 - marzo 2011).
3.3	Ciclo de presentación de memorias. (anual, bienal, etc.).	✓	Anual.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.	✓	Sección "Acerca del Reporte"
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	✓	20-22
3.6	Cobertura de la memoria.	✓	Sección "Acerca del Reporte"
3.7	Existencia de limitaciones de alcance o cobertura de la memoria	✓	Las limitaciones de alcance específicas a los indicadores se encuentran detalladas a lo largo del informe junto con la información reportada.
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	✓	No se produjeron cambios significativos que afecten la comparabilidad de la información reportada entre períodos.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	✓	Las técnicas y criterios utilizados para la obtención de los datos reportados se encuentran detalladas a lo largo del informe junto con la información reportada.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	✓	90, 103
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance.	✓	No se modificó el alcance del Reporte.

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Índice del contenido del GRI		
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	✓	106-122
Verificación		
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	✓	Los indicadores validados por PwC Argentina se señalan con un tilde ✓ a lo largo del Reporte.
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Gobierno		
4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	✓	14-15, 83-84
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	✓	El Presidente de Toyota Argentina es Daniel Herrero y ocupa un cargo ejecutivo en la Compañía.
4.3 Indicar el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	✓	83
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	✓	20, 95 y 97
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	✓	15, 83-84
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓	83-85
4.7 Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités.	✓	83

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	✓	8, 11, 84
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	✓	14, 82-85
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial, con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓	83
Compromisos con iniciativas externas		
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓	14, 38, 82-85
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	✓	72-74, 77-78
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya y participa como miembro.	✓	Toyota Argentina pertenece o apoya a los siguientes organismos: ADEFA (Asociación de Fábrica de Automotores de Argentina), UIA (Unión Industrial Argentina), CERA (Cámara de Exportadores de la República Argentina), UIZ (Unión Industrial de Zárate), Cámara de Sociedades Anónimas, IDEA y CICACZ (Comité Interindustrial para la Conservación del Ambiente de Campana y Zárate).

INDICADOR		ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓	20
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	✓	20-21
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	✓	20
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	✓	21-23
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO			
Enfoque de gestión		✓	15, 100
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	✓	101
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	✗	N/R
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	✗	N/R
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	✓	102
Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	85
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	62
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓	82, 87

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Impactos económicos indirectos		
EC8	✓	73
EC9	●	65, 67, 71-73
INDICADORES DEL DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL		
Enfoque de gestión	✓	38-40
Materiales		
EN1	●	60
EN2	✗	N/R
Energía		
EN3	✓	41, 42
EN4	✓	41, 42
EN5	✓	43
EN6	✓	26
EN7	✓	43
Agua		
EN8	✓	47, 48
EN9	✗	N/R
EN10	✓	49

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
<p>Biodiversidad</p> <p>EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.</p>	✓	<p>La planta industrial de Toyota en Zárate, así como sus oficinas comerciales en Vicente López, Bs. As, no se encuentran ubicadas ni son adyacentes a un área protegida o no protegida de alto valor de biodiversidad.</p>
<p>EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades.</p>	●	<p>La planta industrial de Toyota en Zárate, se encuentra emplazada en un área intervenida y modificada por el hombre mucho tiempo antes de su instalación en el año 1997.</p> <p>Desde 1909, Zárate es considerada una ciudad cuyo crecimiento como polo industrial se fue consolidando a partir de la década del 30 con el desarrollo de las industrias papelera, frigorífica y más tarde con la industria química.</p> <p>Sin embargo, Toyota Argentina no cuenta con un censo de especies autóctonas previo a la instalación de la planta industrial que permita evaluar los cambios o impactos en la biodiversidad local.</p>
<p>EN13 Hábitats protegidos o restaurados.</p>	✓	59
<p>EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.</p>	✗	N/R
<p>EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.</p>	✗	N/R

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	✓ 44-46
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	✓ 45-46
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	✓ 43
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	✓ En el proceso productivo de Toyota Argentina, no se utilizan los gases con potencialidad de agotamiento de la capa de ozono listados en el Protocolo de Montreal. Adicionalmente TASA cuenta con un procedimiento de control para impedir el ingreso de este tipo de sustancias en equipos adquiridos a terceros (como por ejemplo equipos de aire acondicionado). Sin embargo, existen en TASA equipos que poseen gas R-22 previo a la implementación del procedimiento mencionado. Para estos equipos, existe y está en marcha un plan de renovación, de manera que gradualmente serán reemplazados por equipos nuevos con gases autorizados.
EN20	NO _x , SO _x , y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	✓ 57, 58
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	✓ 55, 56
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	✓ 50-52
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	✓ 56
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII.	✓ 52

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	✗ N/R
Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	✓ 54, 60, 61
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	✗ N/R
Cumplimiento normativo		
EN28 ✓	Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓ No se han recibido multas o sanciones debido a incumplimientos de la normativa ambiental vigente.
Transporte		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	● 44-46
EN30	General Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	✓ 59
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		
Enfoque de gestión		✓ 11, 82
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	✓ 19, 86-87
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	● 86, 87
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	✓ 98
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	✗ N/R

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Relaciones empresa/trabajadores		
LA4	✓	85
LA5	✓	Los períodos de preaviso se rigen de acuerdo a lo dispuesto en las leyes actuales argentinas. Asimismo, la Compañía prioriza el cuidado de las fuentes laborales ante cambios organizativos y/o dificultades económicas.
Salud y seguridad en el trabajo		
LA6	✓	88, 89
LA7	✓	90
LA8	✓	88, 91
LA9	✓	88-89
Formación y educación		
LA10	●	94
LA11	●	92 -95
LA12	✓	99

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	●	83, 87
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	✓	84
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de gestión	✓	10, 14 y 84
Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1 Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos.	✗	N/R

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
<p>HR2 Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.</p>	●	<p>Toyota Argentina cuenta con un Manual de Prestación de Servicios para los contratistas y subcontratistas de TASA, que establece las condiciones generales, requisitos, obligaciones, estándares y prácticas de trabajo –entre otros aspectos- a ser cumplimentados por los mismos, en etapa previa, durante y luego de la prestación contratada. Dicho manual abarca temas referidos a las condiciones laborales, contratos de seguros requeridos, seguridad y salud ocupacional, preservación del ambiente, entre otros. Todos los proveedores, contratistas y subcontratistas de TASA deben cumplir con las políticas y procedimientos contenidos en dicho manual y la Compañía realiza un seguimiento en el ámbito de la Seguridad e Higiene del trabajo.</p>
<p>HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.</p>	✓	<p>Todo el personal de Toyota Argentina se encuentra formado en la filosofía corporativa reflejada en el “Toyota Way”, ya que se dicta en el curso de inducción al momento de incorporarse a la Compañía. Durante el período reportado 852 colaboradores participaron del curso de inducción recibiendo 284 horas de capacitación sobre este aspecto.</p>

INDICADOR		ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	✓	Durante el período reportado, no han ocurrido incidentes de discriminación en la Compañía.
Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	✓	85
Explotación infantil			
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo importante de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	●	En TASA no se registraron operaciones con riesgo de trabajo infantil. La edad mínima para trabajar en la Compañía es de 18 años ya sea en forma directa o como proveedor. Ningún menor de edad puede ingresar a la planta y este control se realiza por personal de seguridad en la portería de ingreso. Al mismo tiempo, en el Manual del Contratista se establece que se encuentra prohibido el ingreso de menores a la Planta.
Trabajos forzados			
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo importante de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	●	En TASA no se registraron operaciones con riesgo de trabajo forzado u obligatorio.

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Prácticas de seguridad		
HR8  Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	✓	Toyota Argentina contrata a un prestador del servicio de seguridad privada el cual pone 77 vigiladores a disposición de la Compañía, de los cuales 5 se desempeñan en las oficinas de Vicente López y los restantes en la planta industrial de Zárate. Los vigiladores que se encuentran en la zona AMBA reciben un curso de formación general básica de ingreso que contiene una carga horaria de 12 horas en temas de derechos humanos. De modo que el 6% del personal de seguridad con el que cuenta TASA se encuentra formado en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades de la Compañía.
Derechos de los indígenas		
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	✓	No existen poblaciones indígenas dentro o próximas a los sitios de operación de la Compañía.
Evaluación		
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	✗	N/R
Medidas correctivas		
HR11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	●	85

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD		
Enfoque de gestión		
SO1	<p>Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.</p>	<p>✓ 13-15</p> <p>✓ En todas las operaciones (planta industrial de Zárate y oficinas comerciales en Vicente. López) se llevan a cabo programas con la comunidad coordinados por el Área de Responsabilidad Social y Comunidad. Consultar la sección “Mejorando la calidad de vida de las comunidades”.</p>
SO9	<p>Operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, en las comunidades locales.</p>	<p>✗ N/R</p>
SO10	<p>Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, en las comunidades locales.</p>	<p>✗ N/R</p>
Corrupción		
SO2	<p>Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.</p>	<p>✗ N/R</p>
<p>✓ SO3</p>	<p>Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.</p>	<p>✓ Todo el personal de Toyota Argentina se encuentra informado del Código de Conducta de la Compañía a través de la firma del mismo, el cual establece lineamientos y ejemplos prácticos sobre la protección de los bienes de la Compañía, conflictos de interés, relaciones comerciales (regalos, obsequios y atenciones) y blanqueo de capitales.</p>
SO4	<p>Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.</p>	<p>● 85</p>

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Política pública		
SO5	●	32
Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .		
SO6	×	N/R
Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas, por países.		
Comportamiento de competencia desleal		
SO7	✓	Durante el período reportado, no hubo acciones por tales motivos.
Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		
Cumplimiento normativo		
SO8	×	N/R
Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.		
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
	✓	28, 34-35
Enfoque de gestión		
PR1	●	34-35
Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.		
PR2	×	N/R
Número total de incidentes por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.		
Etiquetado de productos y servicios		
PR3	×	N/R
Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.		
PR4	×	N/R
Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios, relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.		
PR5	●	30, 31
Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Comunicaciones de marketing		
PR6  Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.		En todas las comunicaciones comerciales de la Compañía se controla el cumplimiento de la legislación vigente aplicable en la materia (Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y su decreto reglamentario, Ley de Lealtad Comercial 22.802 y su decreto reglamentario y, Resolución 17/2011 de Lotería Nacional). Asimismo, Toyota Argentina adhiere en forma voluntaria al Código de Ética de la Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina (AMDIA), el cual incluye principios de conducta relacionados con la actividad del marketing directo e interactivo y los teleservicios. Dicho código se aplicó a todas las acciones de publicidad interactiva llevadas a cabo durante el período reportado por la Compañía.
PR7		N/R
Privacidad del cliente		
PR8		N/R
Cumplimiento normativo		
PR9		N/R

REFERENCIAS:

 Reportado Reportado parcialmente No reportado

Definición de criterios

INDICADOR		CRITERIOS DEFINIDOS EN EL MARCO DE LA GUÍA GRI G3.1
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Operaciones significativas: mercado geográfico en donde se realizan la mayor cantidad de transacciones, Argentina.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Local: país donde se desarrollan las operaciones significativas. Altos directivos: directivos y líneas gerenciales.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo total de energía primaria directa adquirida de fuentes significativas (gas natural y consumo equivalente de GLP) en la planta industrial de Zárate y en las oficinas comerciales de Vicente López.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo total de energía intermedia adquirida y consumida (electricidad) en la planta industrial de Zárate y las oficinas comerciales de Vicente López.

INDICADOR	CRITERIOS DEFINIDOS EN EL MARCO DE LA GUÍA GRI G3.1	
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Consumo total de agua en la planta industrial de Zárate y en las oficinas comerciales de Vicente López.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Emisiones generadas en el proceso de producción en la nave industrial de Zárate.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Tratamiento de efluentes en la planta industrial de Zárate.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Derrames accidentales ocurridos en la nave industrial de Zárate.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	
EN28	Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Formación en políticas y procedimientos anticorrupción a través de la firma del Código de Conducta.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	



Informe De Seguridad Independiente

A los señores Presidente y Directores de
Toyota Argentina S.A.
Av. Eduardo Madero 1020, Piso 5
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Toyota Argentina S.A. para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2012 por el ejercicio comprendido entre 1/04/2011 y 31/03/2012. La preparación del Reporte de Sustentabilidad 2012 es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestra responsabilidad consiste en emitir un informe de seguridad limitada e independiente sobre el Reporte de Sustentabilidad 2012 con el alcance detallado en el presente informe.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2012:

- indicadores claves detallados en el anexo adjunto;
- la autodeclaración realizada por Toyota Argentina S.A. respecto a que se ha cumplido con los contenidos básicos recomendados en la Guía para la elaboración de reportes de sustentabilidad del "Global Reporting Initiative", versión 3.1 (en adelante "GRI G3.1") para un nivel de aplicación B+.

Responsabilidad del Directorio

El Directorio de Toyota Argentina S.A. es responsable por:

- el contenido del Reporte de Sustentabilidad 2012;
- haber establecido como criterio para el Reporte de Sustentabilidad 2012 los lineamientos del GRI G3.1 y los indicados en el Reporte de Sustentabilidad 2012;
- realizar la medición del desempeño basados en la guía GRI G3.1;
- el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos para que la preparación de la información sujeta a análisis esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error; y
- mantener registros adecuados para respaldar el proceso de información.

Responsabilidad del profesional interviniente

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión independiente, con base en nuestros procedimientos de seguridad limitada, acerca de la existencia de algún tema que nos haya llamado la atención para indicar que la información de sustentabilidad, identificada en la sección "Información sujeta a análisis", contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2012 no se ha manifestado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los criterios de presentación de la información.

Llevamos a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPE) en lo que respecta a las Normas Internacionales de Compromisos de Seguridad 3000 (ISAE 3000 por sus siglas en inglés)

"Compromisos de aseguramiento diferentes de auditoría o revisión de información financiera histórica". Esta norma requiere que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo para obtener un grado de seguridad limitado sobre la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe.

Resumen del trabajo realizado

Nuestros procedimientos incluyen el examen, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones o juicios significativos realizados por el Directorio para preparar esa información. Los procedimientos para obtener información fueron más limitados en comparación con una auditoría y, por ello, el nivel de seguridad es menor que el que se habría obtenido en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluye el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis;
- realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada;
- realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI G3.1;
- inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos en nuestras entrevistas;
- revisar la tabla resumen de GRI para considerar la afirmación de la gerencia en relación con la aplicación de los lineamientos del GRI G3.1.

Creemos que la evidencia que obtuvimos es suficiente y adecuada para brindarnos una base para nuestra conclusión de seguridad limitada.

La información no financiera está sujeta a limitaciones propias distintas que la información financiera, dada su naturaleza y los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar valores. Las interpretaciones cualitativas de relevancia, materialidad y exactitud de los datos están sujetas a suposiciones y criterios individuales.

No hemos llevado a cabo ningún trabajo sobre información presentada correspondiente a períodos anteriores o con relación a objetivos y proyecciones futuras. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por ello, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad identificada y revisada.

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información sujeta a análisis, incluida en el Reporte de Sustentabilidad 2012 de Toyota Argentina S.A., referente al ejercicio comprendido entre 1/04/2011 y 31/03/2012, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos GRI G3.1 y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 31 de octubre de 2013

PRICE WATERHOUSE & CO.
ASESORES DE EMPRESAS S.R.L.

C.P.C.E.C.A.B.A.T.º Fº48
Jorge C. Bacher
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A.T.º 87º Fº233

(Socio)

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L., Bouchard 557, piso 8º, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires, T: +54 (11) 4850.6000, F: +54 (11) 4850.6100, www.pwc.com/ar

Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L. es una firma miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). Cada una de las firmas es una entidad legal separada que no actúa como mandataria de PwCIL ni de cualquier otra firma miembro de la red.

ANEXO – Indicadores objeto de la revisión

Indicador GRI	Descripción
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
EN8	Captación total de agua por fuentes.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

TOYOTA
www.toyota.com.ar

Planta industrial Zárate
Producción, administración y logística

Ruta 12 km 81 Zárate - B2800OFA,
provincia de Buenos Aires
Teléfono: +54 3487 44-3000
Fax: +54 3487 44-3300

Toyota Plaza - Oficina comercial
Administración y exposición de vehículos

Av. del Libertador 390, Vte López - B1638BEP
provincia de Buenos Aires
Teléfono: +54 11 4796-8900
Fax: +54 11 4796-8939