



Reporte de Sustentabilidad 2017



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017

ÍNDICE



MENSAJE DEL PRESIDENTE	3	06	COMPROMISO SOCIAL	42
Desempeño de Toyota Argentina	4		Vínculo con las comunidades locales	43
			Vínculo con los colaboradores	54
01		07	DESEMPEÑO ECONÓMICO	68
ACERCA DE TOYOTA	6		Información económico-financiera	69
			Cadena de valor	72
02		08	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	80
SOBRE ESTE REPORTE	12		Sistema de producción Toyota	81
			Sistema de gestión de calidad	82
03		09	ÍNDICE DE CONTENIDO GRI	87
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	16		INFORME DE SEGURIDAD LIMITADA INDEPENDIENTE	97
			AGRADECIMIENTOS	98
04			GLOSARIO	99
GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA E INTEGRIDAD	19			
Gobierno corporativo	20			
Ética e integridad	24			
05				
DESEMPEÑO AMBIENTAL	27			
Sistema de gestión ambiental	28			
Indicadores de desempeño ambiental	30			

Foto de tapa

La ilustración en tapa se inspiró en esta foto tomada por MiuraMag en la Patagonia argentina durante la travesía realizada para conocer al macá tobiano en febrero de 2016. Ver más información en página 44.

En tapa se trata de una loica común (*Sturnella loyca*), ave mediana de coloración general negruzca y roja; con pico largo, puntiagudo y recto. Cola más bien larga, barrada de pardo. En vuelo, las plumas tapadas, se ven blancas. Vive en campos abiertos naturales o poco modificados con pastizales y arbustos en los Andes, Patagonia y serranías. Se alimenta de insectos, semillas, brotes, frutos de calafate y michay, y a veces vertebrados pequeños como lagartijas. Recorre el suelo en busca de alimento, se posa en lo alto de hierba, arbustos y rocas. Vuela bajo y por cortas distancias.

Fuente: Aplicación Aves Argentinas. Guía de campo digital.

Autor de la ficha: Eduardo Haene



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Estándar GRI 102.

Indicador: 102-14.



Es una satisfacción presentar nuestro 15^o Reporte de Sustentabilidad, al tiempo que escribimos un nuevo capítulo de nuestra historia en Argentina trabajando sobre una filosofía sustentada en la mejora continua y el respeto por la gente.

En 2016 inauguramos las obras de ampliación de nuestra planta de Zárate, para la cual invertimos más de 800 millones de dólares y generamos 1.000 nuevos puestos de trabajo en toda la cadena de valor. Este nuevo hito estuvo acompañado por dos acontecimientos de gran trascendencia para la compañía: alcanzamos el millón de unidades producidas desde 1997 y conseguimos la apertura a 21 mercados de exportación en toda América Latina de nuestros vehículos Hilux y SW4.

Por otro lado, nos llenan de orgullo los reconocimientos de parte de la Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina (AmCham) y de la Cámara de Comercio Argentino-Británica, quienes nos han

distinguido por nuestra Gestión en Sustentabilidad y por nuestro último Reporte de Sustentabilidad.

En este sentido, este es el primer reporte que elaboramos de conformidad con los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*): opción Exhaustiva. Este nuevo grado de aplicación, que implicó un gran esfuerzo de todas las áreas de nuestra compañía, reafirma el compromiso con todos nuestros grupos de interés y ratifica nuestro liderazgo en materia de sustentabilidad.

Desde Toyota Argentina estamos comprometidos en crear un valor sostenible a largo plazo para todos los que están vinculados con nuestro negocio y con nuestras comunidades. Los invito a conocer más sobre nuestros últimos logros en sustentabilidad y los nuevos objetivos de la compañía, en este reporte.

Daniel Herrero
Presidente de Toyota Argentina



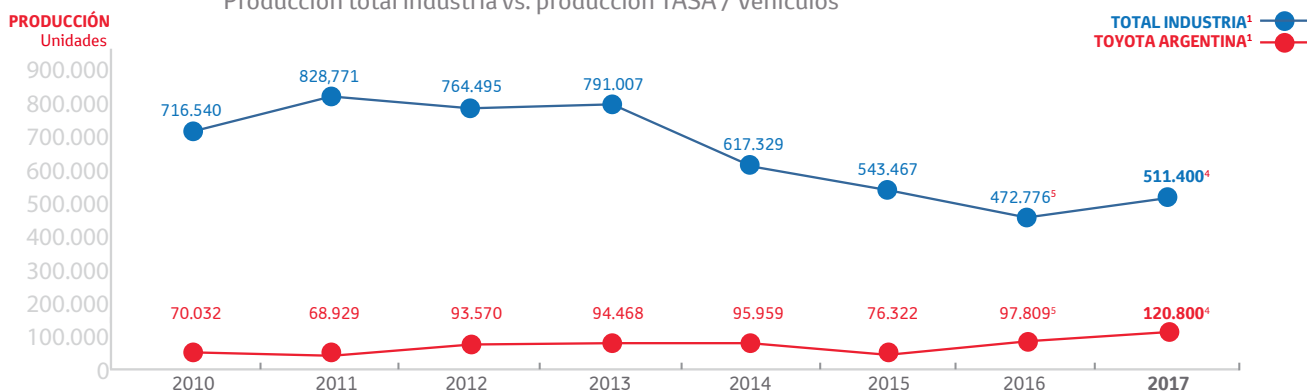
DESEMPEÑO DE TOYOTA ARGENTINA

Concepto	Unidad	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Desempeño económico									
Producción total industria ¹	Vehículos	716.540	828.771	764.495	791.007	617.329	543.467	472.776 ⁵	511.400⁴
Unidades vendidas TASA ¹	Vehículos	81.999	83.842	112.800	120.529	130.764	115.622	141.070 ⁶	174.700⁴
Mercado doméstico TASA ¹	Vehículos	33.012	36.197	49.301	56.187	62.511	67.785	82.812 ⁶	92.000⁴
Mercado de exportación TASA ¹	Vehículos	48.987	46.925	63.499	64.342	68.253	47.837	58.258 ⁶	82.700⁴
Unidades producidas TASA ¹	Vehículos	70.032	68.929	93.570	94.468	95.959	76.322	97.809 ⁶	120.800⁴
Ingresos TASA ²	Millones de pesos	7.060	8.871	10.730	17.543	22.703	30.950	32.529	58.198
Desempeño ambiental									
Emisiones ³	toneladas CO ₂ /vehículo	0,231	0,215	0,212	0,206	0,185	0,179	0,421	0,351
Consumo de energía ³	Gigajoules/vehículo	3,4	3,5	3,2	3,2	3,08	3,2	4,55	3,76
Residuos ³	kilogramos/vehículo	17,70	17,58	16,46	17,38	16,19	15,77	20,16	17,62
Consumo de agua ³	metros ³ /vehículo	4,68	4,00	3,15	3,39	2,96	2,65	2,10	1,80
Desempeño social									
Colaboradores ³	Personas	3.133	3.452	4.014	4.316	4.498	4.751	4.865	4.912
Tasa de rotación ³	%	6	6	5,7	5,93	8	4,82	2,4	2,08
Inversión social ²	Millones de pesos	2,5	4,3	5,1	6,3	9	4	6	12

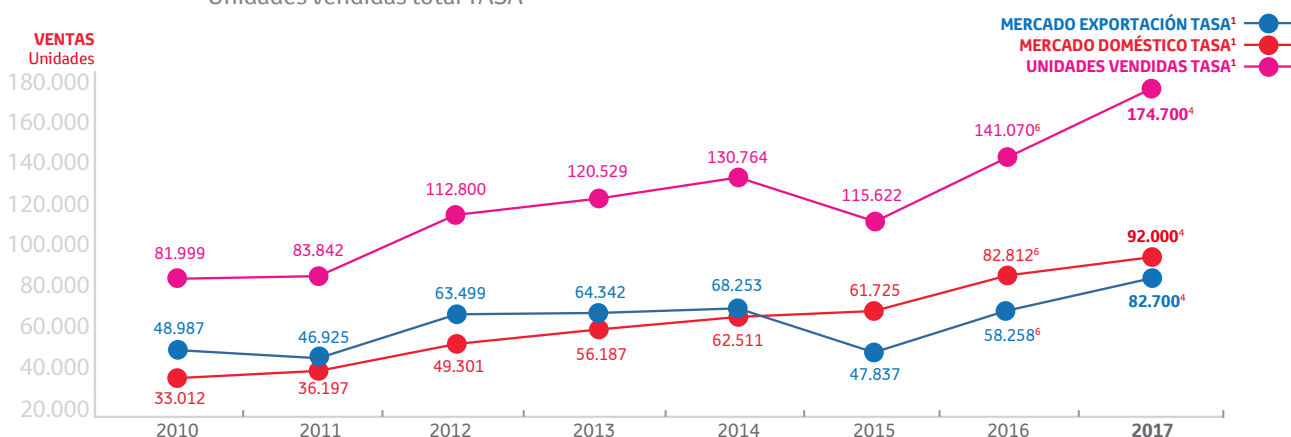
1. Asociación de Fábricas de Automotores (ADEFSA), al 31 de diciembre de cada año. 2. Memoria y estados contables de Toyota Argentina S.A., correspondientes al ejercicio económico finalizado al 31 de marzo de cada año. 3. Al 31 de marzo de cada período. 4. Proyección año 2017. 5. Este valor ha sido modificado respecto a lo detallado en el reporte anterior ya que el mismo correspondía a una proyección y en el presente reporte se incluyen los valores reales al 31 de diciembre del 2016. 6. Estos valores han sido modificados respecto a aquellos detallados en el reporte anterior ya que en el presente reporte se incluyen valores al 31 de diciembre del 2016 (año calendario) en lugar de al 31 de marzo (año fiscal).

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Producción total industria vs. producción TASA / Vehículos

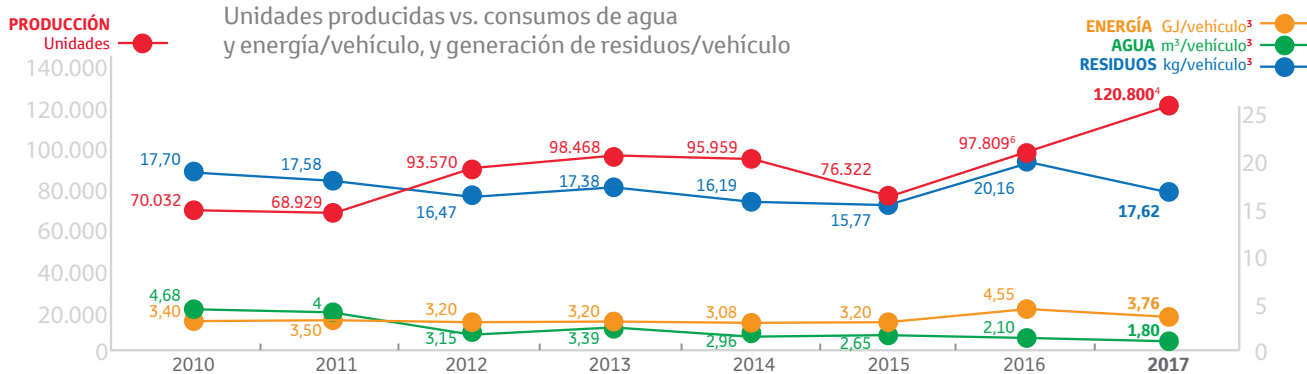


Unidades vendidas total TASA¹



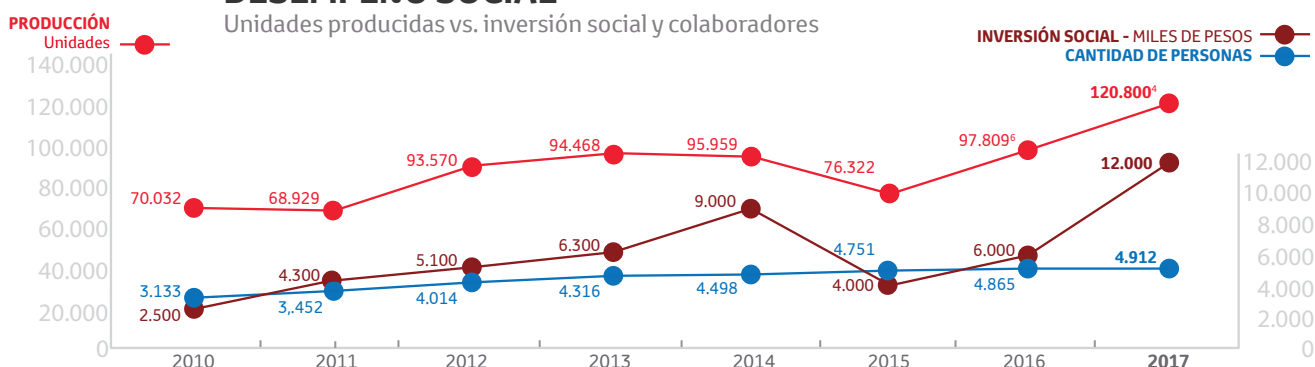
DESEMPEÑO AMBIENTAL

Unidades producidas vs. consumos de agua y energía/vehículo, y generación de residuos/vehículo



DESEMPEÑO SOCIAL

Unidades producidas vs. inversión social y colaboradores



1. Asociación de Fábricas de Automotores (ADEFSA), al 31 de diciembre de cada año. 2. Memoria y estados contables de Toyota Argentina S.A., correspondientes al ejercicio económico finalizado al 31 de marzo de cada año. 3. Al 31 de marzo de cada período. 4. Proyección 2017. 5. Valor modificado respecto al reporte anterior ya que correspondía a una proyección; en el presente reporte se incluyen los valores reales al 31 de diciembre del 2016. 6. Valores modificados respecto a los detallados en el reporte anterior ya que en el presente reporte se incluyen valores al 31 de diciembre del 2016 (año calendario) en lugar de al 31 de marzo (año fiscal).

01

ACERCA DE TOYOTA

En Toyota Argentina compartimos una filosofía de trabajo sustentada en dos pilares: la mejora continua y el respeto por la gente. A partir de una visión de largo plazo, aceptamos los desafíos para alcanzar nuestros sueños.



20 AÑOS
de producción
en Argentina

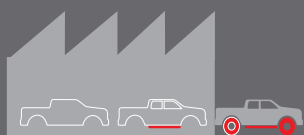


10.402.432

vehículos produjo Toyota
en el mundo

104.854

en Argentina



364.445

colaboradores
en el mundo

4.912

en Argentina



VISIÓN GLOBAL

Estándar GRI 102.

Indicador: 102-16.

A través de nuestra visión global, definimos los valores y metodologías que rigen nuestras operaciones y construimos los cimientos que nos permiten operar como una compañía global.

Gracias al *Toyota Way* todas las filiales de Toyota Motor Corporation nos guiamos por una misma cultura empresarial común, orientada a superar las expectativas de nuestros clientes, para obtener de cada uno de ellos una sonrisa.

364.445 colaboradores

53 filiales en **30** países

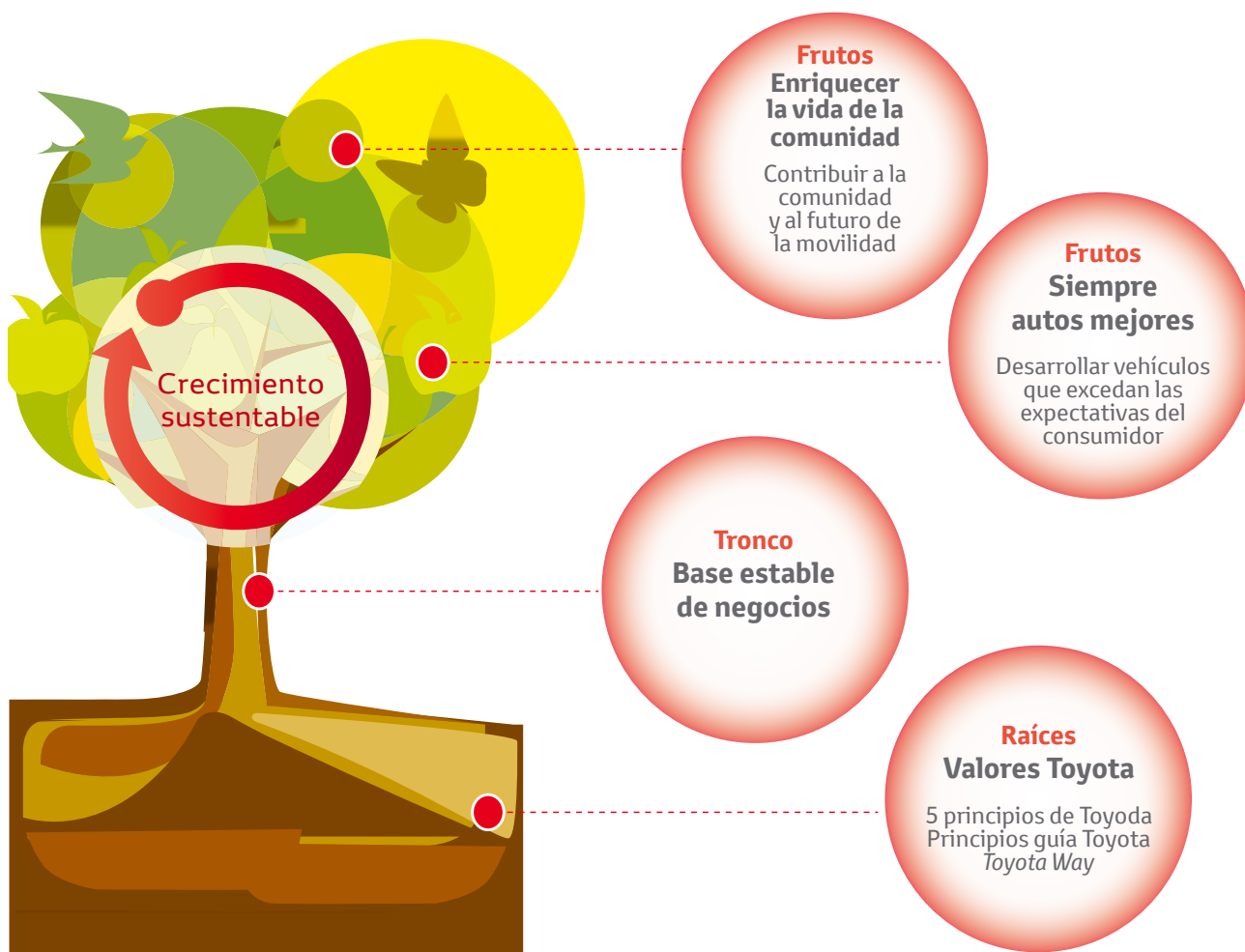
Presencia en **+170** países

10.251.000 unidades vendidas

Vehículos	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Producidos	10.117.274	10.285.546	10.083.783	10.402.432
Vendidos	9.980.000	10.231.000	10.151.000	10.251.000

Cifras al 31 de marzo de cada período.

El árbol, símbolo de la visión global



TOYOTA ARGENTINA

Estándares GRI 102 y 103.

Indicadores: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 103-1, 103-2, 103-3.

La planta de Toyota Argentina se inauguró el 21 de marzo de 1997; fue la planta número 29 del mundo y la tercera en América Latina. En ella se fabrican y ensamblan las pick-up Hilux y las SW4, así como autopartes, accesorios y componentes para venta, distribución, comercialización y exportación de productos diseñados o autorizados por Toyota Motor Corporation (TMC). Además, en el segmento de sedanes Toyota ofrece el Corolla, el Camry y el Prius 4^{ta} generación, primer vehículo híbrido en la Argentina. En el segmento de los compactos se comercializan los modelos Etios y Yaris.

Este 21 de marzo cumplimos 20 años trabajando en el país, acumulando una inversión de más de US\$ 2.000 millones, desarrollando una capacidad productiva de 140.000 unidades -de las cuales el 70% se destinan a mercados de exportación- y un plantel de 4.912 empleados.

La planta se encuentra en Zárate, provincia de Buenos Aires, y las oficinas comerciales y administrativas se ubican en Martínez, provincia de Buenos Aires.

Toyota Motor Corporation es la sociedad controlante de Toyota Argentina y participa con el 99,99% del capital de esta última.

“Estoy muy contento porque el sueño de hoy se hizo realidad gracias a la buena cooperación del gobierno argentino, los sindicatos como SMATA y ASIMRA, proveedores, distribuidores y empleados que se apoyan mutuamente y trabajan como una sola familia. Esta es una buena noticia y representa otro paso fundamental en el posicionamiento de Toyota en Argentina y en la región latinoamericana como base de producción y exportación de Hilux y SW4.”

STEVE ST. ANGELO JR.

SENIOR MANAGING OFFICER DE TMC

Y CEO PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

INCREMENTO DE LA PRODUCCIÓN EN ZÁRATE

Para continuar reafirmando nuestro posicionamiento en el mercado, hemos comenzado a concretar nuestro objetivo de convertirnos en base productora y exportadora para toda la región de los modelos Hilux y SW4. En este sentido, en 2017 aumentaremos un 30% el volumen de producción de nuestra planta de Zárate, lo cual permite un aumento del 47% en nuestras exportaciones y la creación de 300 nuevos puestos de trabajo. Este nuevo incremento de la producción se efectúa tras la inauguración de las obras de ampliación de nuestra planta de Zárate, en la que hemos invertido más de 800 millones de dólares. A partir de esta ampliación, la planta argentina se encuentra en condiciones de incrementar progresivamente su capacidad productiva hasta alcanzar las 140.000 unidades anuales.



Dimensiones de Toyota Argentina

Estándar GRI 102.

Indicadores: 102-7, 102-8, 102-41.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Activos totales ¹	11.105	17.855	20.251
Pasivos totales ¹	9.420	17.812	19.488
Patrimonio neto ¹	1.685	43	763
Colaboradores ²	4.751	4.865	4.912
Personal bajo convenio (%) ²	78	79	74

1. Memoria y Estados Contables de Toyota Argentina S.A., al 31 de marzo de cada año.

2. Fuente Toyota Argentina, al 31 de marzo de cada año.

RECONOCIMIENTOS



En 2016 recibimos un importante reconocimiento por nuestra gestión, resultando ganadores en la categoría *Gestión Empresarial Orientada a la Sustentabilidad* en la 18^{va} edición de la entrega de *Premios Ciudadanía Empresarial* de la Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina (AmCham).

Además, fuimos reconocidos por nuestro *Reporte de Sustentabilidad 2016* obteniendo el 1^{er} puesto durante la cuarta edición de *La Noche de los Premios* celebrada por la Cámara de Comercio Argentino-Británica (CCAB).

Asimismo, obtuvimos el 5^{to} lugar en el ranking *Merco Empresas*, en el que a partir de una evaluación *multistakeholder* se evalúa la reputación corporativa de las empresas más importantes del país.



Modelos comercializados

Estándar GRI 201.

Indicador: 201-2.

» Toyota Argentina es una plataforma de producción y exportación de vehículos comerciales para toda América Latina. Llevamos producidas en nuestra planta de Zárate más de 1.051.800 unidades.

Unidades vendidas (2016/2017)

Hilux CKD ⁴ Euro 4	34.393	
SW4 CKD ⁴ Euro 4	4.539	
RAV4 CBU ³ Euro 5	268	
Camry CBU ³ Euro 5	44	
Land Cruiser 200 CBU ³ Euro 4	18	
Yaris CBU ³ Euro 5	1.095	
Land Cruiser Prado CBU ³ Euro 4	23	
Prius CBU ³ Euro 4	2	
Corolla CBU ³ Euro 5	15.972	
Etios CBU ³ Euro 5	25.672	
86 CBU ³ Euro 5	11	

3. CBU (*complete built up*): vehículos importados producidos fuera del país. 4. CKD (*complete knock down*): vehículos fabricados en Argentina, con tecnologías, componentes y autopartes nacionales y extranjeros. Euro 4 o 5: norma cumplida de nivel de emisión de gases de combustión. Para el período de doce meses al 31 de marzo de 2017, fuente Toyota Argentina, unidades vendidas a concesionarios.



El sedán compacto Yaris se presentó durante el 2016 en Argentina, ingresando al segmento más dinámico del mercado

Normas de emisión de gases

Desde 2017 todos los vehículos de pasajeros ya cumplen con la norma Euro 5.

A partir de 2018 todos los modelos deberán cumplir con esta norma, la cual es más estricta que la Euro 4, reduciendo principalmente los límites de emisiones de gases contaminantes de los vehículos.

Lanzamientos

Nueva generación de Prius

La cuarta generación del Toyota Prius -el vehículo híbrido de la Argentina- llegó a nuestro país totalmente renovada. El modelo estrenó diseño, sistema híbrido y una plataforma basada en la Nueva Arquitectura Global de Toyota (TNGA).



Etios Platinum 2016

En julio de 2016 lanzamos la nueva versión Platinum, tope de gama Etios, la cual incorporó nuevo equipamiento de serie, nueva tecnología de motorización, mejoras en la insonorización, suspensión y seguridad; y renovó el equipamiento de confort.

Yaris

Ampliando nuestra línea de vehículos compactos presentamos el nuevo modelo Yaris, producido en Tailandia, que ingresó al segmento más dinámico del mercado en versión de 5 puertas y con transmisión automática CVT de 7 velocidades. Tiene motor de 1,5 litros y 107 CV con tecnología Dual VVT-i, ofreciendo excelente performance y destacada economía de combustible. El diseño exterior del Yaris es estilizado y con un frente con aire deportivo. Tiene gran espacio interior para 5 personas cómodas y su capacidad de carga es de 326 dm³, de las más amplias del segmento.

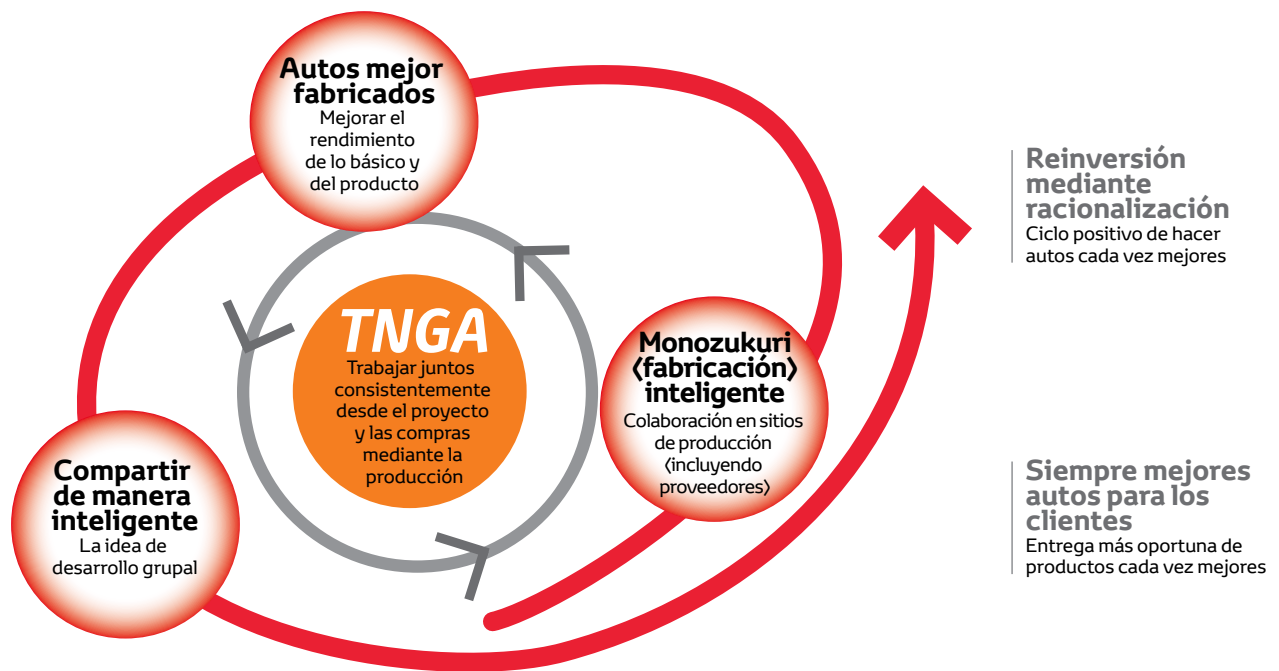
RAV4 2016

Desde 2016 se comercializa la nueva Toyota RAV4 que incorporó una actualización de su diseño. En el exterior tomó un perfil aún más fuerte y dinámico aumentando la sensación de emoción transmitida, con una parrilla superior estilizada, nuevo logo y un diseño que mejora el comportamiento aerodinámico, la refrigeración del motor y la protección a los peatones.

SW4 SR

A partir de julio de 2016 se comercializa el modelo Nueva SW4 SR para 5 pasajeros, equipado con el nuevo motor diesel 1GD de 2,8 litros, 177 CV y 420 Nm de torque, transmisión manual de 6 velocidades y con sistema iMT (Transmisión Manual Inteligente).

Nueva Arquitectura Global de Toyota (TNGA): siempre mejores vehículos



En Toyota, hace años que venimos trabajando para producir siempre los mejores vehículos y satisfacer las necesidades de nuestros clientes alrededor de todo el mundo. En este sentido, en Toyota hemos atravesado una reorganización estructural denominada *Toyota New Global Architecture* (Nueva arquitectura global del Toyota, *TNGA* por sus siglas en inglés). Esta nueva estructura nos permite producir aún mejores vehículos en plataformas comunes, de manera que las plantas industriales tengan una mayor flexibilidad y puedan responder rápidamente a los

cambios que se dan en el mercado. Además de mejorar nuestra capacidad de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, esta flexibilidad conllevará además al ahorro de costos que luego podrán ser invertidos en futuras tecnologías que permitirán la producción de vehículos aún mejores, y así sucesivamente. A partir del nuevo Prius y hacia el año 2020, alrededor de la mitad de nuestros vehículos a nivel mundial serán producidos en el marco de la nueva *TNGA*.

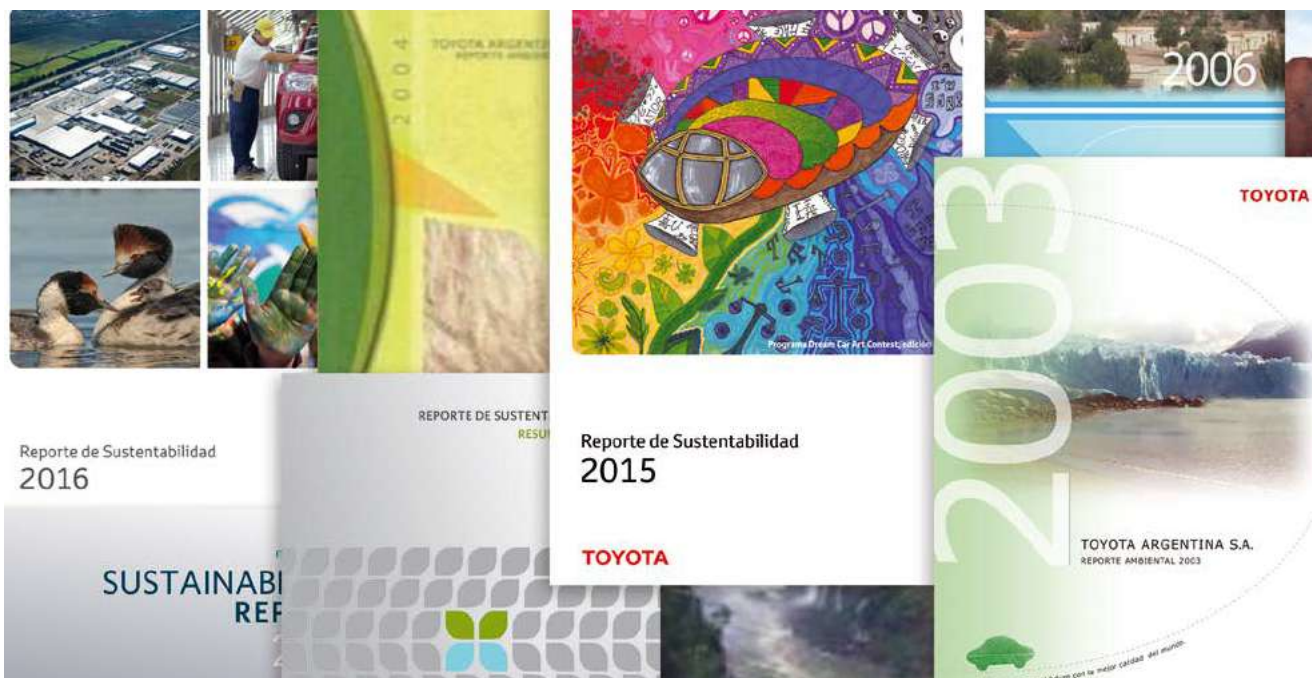
SISTEMAS DE SEGURIDAD TOYOTA

La siguiente etapa de la tecnología de seguridad activa de Toyota ha llegado: *Toyota Safety Sense*. A medida que los autos se vuelven más seguros y más cómodos, en Toyota hemos dado el siguiente paso hacia una nueva dimensión de seguridad integral, focalizado en tres ejes a fin de prevenir incidentes. Si bien la clave para una conducción segura radica en el conductor, en ocasiones la tecnología también puede ser empleada en pos de evitar accidentes. Los mencionados ejes de nuestro nuevo sistema de seguridad activa son: el sistema de pre-colisión,

que analiza el grado de peligro según la velocidad y ubicación del vehículo Toyota y otros vehículos en el camino, y en caso de falla en los frenos activa el frenado automáticamente; el sistema de alerta de salida de carril que ayuda a prevenir la ejecución de maniobras de desviación de los carriles sin la activación de luz de giro correspondiente; y el sistema de luces largas automáticas que ajustan el alcance de las luces automáticamente a fin de optimizar la visibilidad frontal por la noche.

SOBRE ESTE REPORTE

El compromiso con la sustentabilidad integra nuestra cultura corporativa, se encuentra en cada una de las áreas de negocio y es parte esencial de nuestro modelo de gestión empresarial.



15^{to}
Reporte de
Sustentabilidad

Estándares
GRI
 OPCIÓN
 EXHAUSTIVA

30
 aspectos
 identificados como
 materiales por los
 grupos de interés

- PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS
- CONTEXTO DE SUSTENTABILIDAD
- EXHAUSTIVIDAD
- MATERIALIDAD

PARÁMETROS DEL REPORTE

Estándar GRI 102.

Indicadores: 102-10, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54.

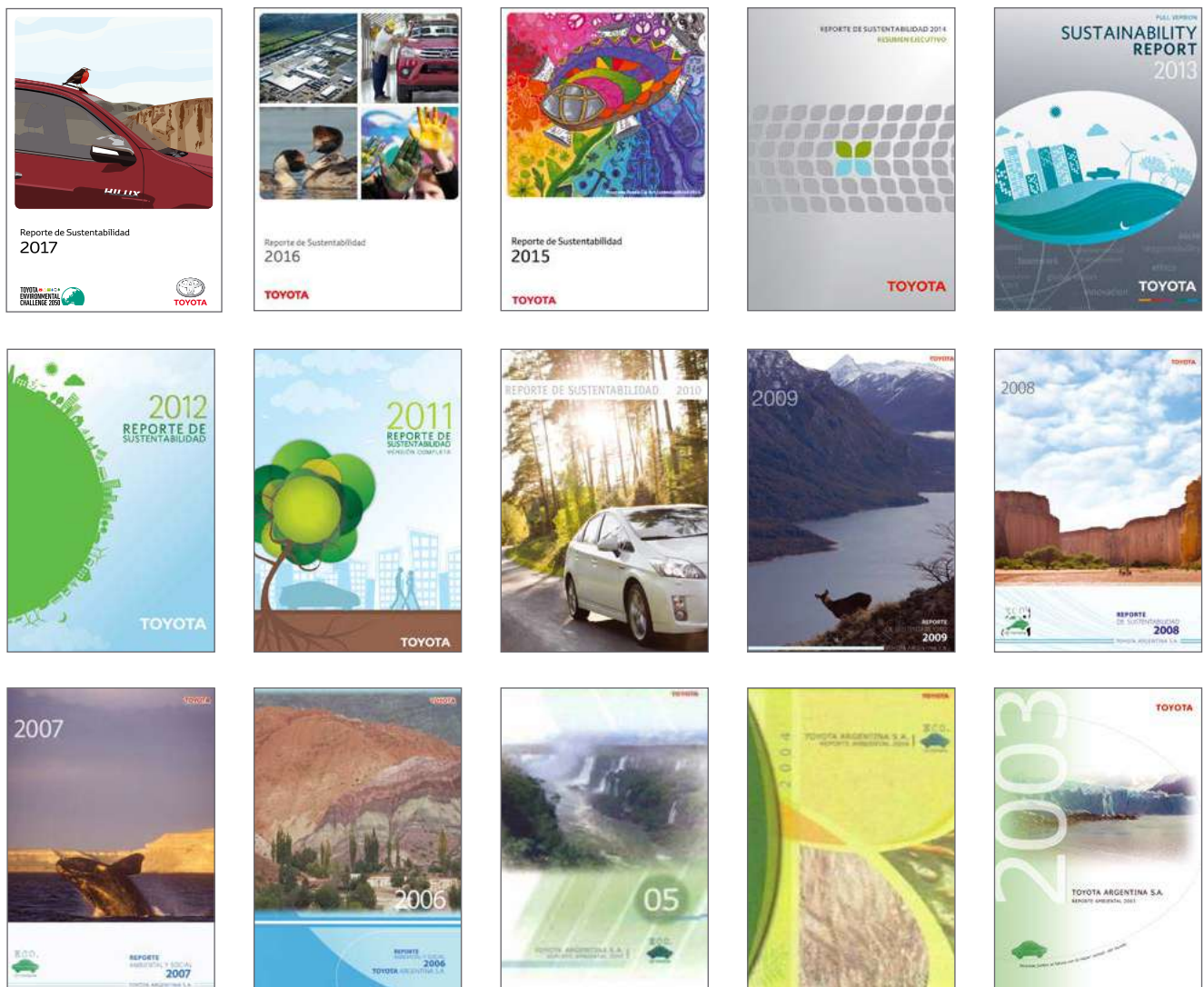
El Reporte de Sustentabilidad 2017 de Toyota Argentina ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*): opción Exhaustiva. Tiene una frecuencia anual y abarca el período comprendido entre el 1° de abril de 2016 y el 31 de marzo de 2017, haciéndose referencia a lo largo del reporte como 2016/2017.

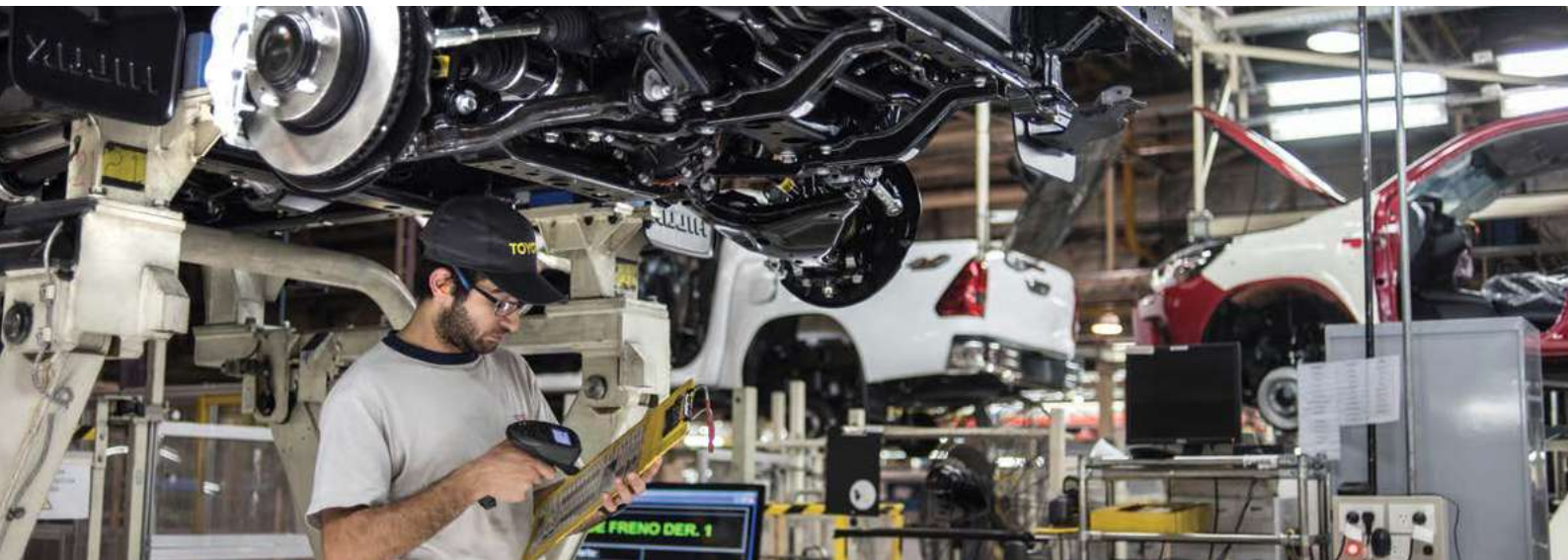
La presente es la 15^{ta} edición del Reporte de Sustentabilidad y el último publicado fue el Reporte de Sustentabilidad 2016. No hemos identificado la existencia de limitaciones significativas en el alcance o en la cobertura, como así tampoco efectos significativos en la reexpresión de la información respecto de años anteriores, salvo aclaraciones específicas que se expresan a lo largo del reporte. La información contenida en este reporte no incluye los datos de la subsidiaria que forma parte de los estados

contables consolidados de Toyota Argentina S.A., la cual se detalla a continuación:

Sociedad	Participación %
Argentina S.A. de Ahorro para fines determinados	95

En la sección 9 se incluye el índice que facilita la localización de los contenidos del presente reporte, el cual ha sido sometido por sexto año consecutivo a un proceso de verificación externa. El informe de aseguramiento se incluye en la misma sección. El Comité de RSE es el punto de contacto ante cualquier consulta o sugerencia. Los invitamos a hacernos llegar sus comentarios sobre el presente reporte a rse@toyota.com.ar. Este documento se presenta en formato digital en www.toyota.com.ar





TEMAS MATERIALES Y COBERTURA

Estándares GRI 102, 103.

Indicadores: 102-21, 102-46, 102-47, 103-1.

Tal como hemos comentado en anteriores reportes, uno de los principales aspectos que hace al proceso de elaboración de un Reporte de Sustentabilidad tiene que ver con la definición de aquellos temas materiales que serán comunicados por la organización. En este sentido, el *Global Reporting Initiative* pone a disposición una serie de principios

diseñados para ser usados en forma combinada, a fin de definir el contenido del presente informe. El proceso de definición de temas materiales y la elaboración del Reporte de Sustentabilidad contempla las etapas que se detallan a continuación, las cuales fueron llevadas adelante por el equipo de Responsabilidad Social y el Comité de RSE.



Aspectos materiales identificados

Nº	Aspecto relevante	Sección
1	Cumplimiento ambiental	Desempeño ambiental
2	Efluentes y residuos	Desempeño ambiental
3	Salud y seguridad en el trabajo	Compromiso social y Desempeño económico
4	Calidad y Salud y seguridad de los clientes	Sistema de gestión de calidad
5	Emisiones	Desempeño ambiental
6	Agua	Desempeño ambiental
7	Cumplimiento de leyes y normativas en el ámbito socio-económico	Desempeño económico
8	Empleo	Compromiso social
9	Prácticas en materia de seguridad	Compromiso social
10	Anticorrupción	Gobierno corporativo
11	Presencia en el mercado	Compromiso social
12	Programas de empleabilidad	Compromiso social
13	Comunidades locales	Compromiso social
14	Desempeño económico de la organización	Desempeño económico, Acerca de Toyota y Compromiso social
15	Discapacidad	Compromiso social
16	Relaciones trabajadores- empresa	Compromiso social
17	Trabajo infantil	Gobierno corporativo y Desempeño económico
18	No discriminación	Gobierno corporativo y Desempeño económico
19	Evaluación de derechos humanos	Gobierno corporativo y Desempeño económico
20	Formación y enseñanza	Compromiso social
21	Competencia desleal	Desempeño económico
22	Trabajo forzoso u obligatorio	Gobierno corporativo y Desempeño económico
23	Biodiversidad	Desempeño ambiental
24	Diversidad e igualdad de oportunidades	Compromiso social y Gobierno corporativo
25	Evaluación ambiental de proveedores	Desempeño económico
26	Política pública	Desempeño económico
27	Energía	Desempeño ambiental
28	Programas de salud	Compromiso social
29	Privacidad del cliente	Sistema de gestión de calidad
30	Materiales	Desempeño ambiental

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

03

Buscamos contribuir a crear una sociedad próspera y alcanzar el desarrollo sostenible, produciendo siempre mejores vehículos, estableciendo relaciones de largo plazo con los grupos de interés y mejorando la calidad de vida de las comunidades.



5 dimensiones para la identificación de los grupos de interés

- Responsabilidad
- Influencia
- Cercanía
- Dependencia
- Representación

CIUDADANÍA CORPORATIVA

La compañía contribuye a crear una sociedad más próspera y a alcanzar el desarrollo sostenible

DIAGNÓSTICO
BIANUAL DE LAS
NECESIDADES DE
LA COMUNIDAD

Canales de diálogo abiertos con los
grupos de interés



IDENTIFICACIÓN Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Estándar GRI 102. Indicadores: 102-40, 102-42, 102-43.

Desde el inicio de las operaciones, creamos y mantenemos diferentes espacios de comunicación y diálogo con nuestros grupos de interés. Para identificarlos, nos alineamos a los Nuevos Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*) y a la guía AA1000SES de *Accountability*, donde se ponderan según responsabilidad, influencia, cercanía, dependencia y representación. En este sentido, identificamos nuestros grupos de interés con los cuales mantenemos los siguientes canales de vínculo:

GRUPO	CANAL DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO
ACCIONISTAS 	Memoria y Estados Contables. Reporte de Sustentabilidad. Asamblea de accionistas. Eventos y reuniones. Gacetillas de prensa.
SINDICATOS Y REPRESENTANTES DEL SECTOR 	Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte de Automotor de la República Argentina (SMATA). Asociación de Supervisores de la Industria Metal-Mecánica de la República Argentina (ASIMRA). Comité de Higiene y Seguridad (COHISE). Asociación de Fábricas de Automotores de Argentina (ADEFSA). Comunidad financiera. Compañías de seguros. Competidores.
CONCESIONARIOS 	Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina (ACTRA). Programas de capacitación de venta y posventa, encuestas de evaluación de cada actividad. Reporte y auditorías del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001. Auditorías de riesgos ambientales. Convención anual de servicio al cliente.
PROVEEDORES 	Manual de prestación de servicios para contratistas y subcontratistas. Guía ambiental de compras. Actividades de capacitación y encuestas de evaluación. Programa Valor RSE+Competitividad. Guía RSE para proveedores.
COMUNIDAD LOCAL 	Diagnóstico bianual sobre necesidades de la comunidad. Programas de capacitación en escuelas y universidades. Visitas y reuniones con directivos de instituciones educativas para evaluar necesidades de las comunidades. Interacciones con autoridades municipales de Zárate y Campana. Participación en iniciativas sociales. Contacto directo con diversas ONG.
COLABORADORES 	Sistema de comunicación de dos vías. Sistema de sugerencias y círculos de calidad. Comité de ética y canal de ética. Comunicación cara a cara (reuniones de negocio, almuerzos y desayunos con directivos, mesas abiertas, charlas especiales). Boletines informativos, revista <i>Desde Adentro</i> , Intranet, <i>e-mailing</i> corporativo, carteleras y TV corporativa.
ENTIDADES GUBERNAMENTALES 	Participación en cámaras y asociaciones gubernamentales. Reuniones con autoridades nacionales, provinciales y municipales.
CLIENTES 	Centro de atención al cliente. Encuestas de satisfacción y calidad. Actividades <i>EDER</i> (<i>Early Detection and Early Resolution</i> , detección rápida y resolución rápida). Contacto con los concesionarios. Redes sociales y web corporativa.



DIAGNÓSTICO BIANUAL DE NECESIDADES DE LA COMUNIDAD

Estándares GRI 102, 103, 413.

Indicadores: 102-29, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 413-2.

Cada dos años realizamos un diagnóstico de necesidades en la comunidad de Zárate, donde también relevamos sus expectativas hacia la compañía. El último diagnóstico fue realizado durante 2016 y entre los aspectos más importantes que surgieron se encuentran:

- Inseguridad
- Salud
- Desempleo

En materia de imagen corporativa los principales resultados fueron:

- Buena imagen en la comunidad, fundamentalmente, en lo relacionado a ser una empresa industrial que genera empleo.
- Se nos percibe como la mayor generadora de impacto favorable y la que realiza más acciones en beneficio para Zárate.

- Con creciente y excelente imagen entre la población (creció 15% en imagen positiva vs. 2014).
- La mayor valoración se asocia a la creación de empleo y al aportar otros beneficios a la comunidad.
- Se destaca nuestra excelencia empresaria, la fabricación de excelentes productos, buenos sueldos y beneficios a los empleados, organizada y con vocación de crecimiento.
- Se conoce, reconoce y valora nuestra contribución a la comunidad con los programas y acciones de RSE que realizamos.
- El principal aspecto negativo, relacionado a la imagen de la organización, se refiere a la comunicación del cuidado de la salud de los empleados.

GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA E INTEGRIDAD

04

Nuestro compromiso con un desempeño ético y transparente, orientado a la sustentabilidad, es impulsado desde los máximos directivos y se refuerza diariamente. Para ello desarrollamos políticas de ética y mecanismos que velan por su cumplimiento.



Toyota Way

Basado en la mejora continua y respeto por la gente

GUÍA DE PRINCIPIOS

7 enunciados reflejan filosofía, valores y métodos -a nivel mundial- de la organización

42
denuncias
recibidas y
resueltas por el
Comité de Ética

+600 personas capacitadas
sobre prevención de lavado de dinero y
financiación del terrorismo

- Implementación de un sistema integral de riesgos
- Creación del Comité de Compliance

GOBIERNO CORPORATIVO

Aspecto material: 24.

Visión y Misión

Estándar GRI 102.

Indicador: 102-26.

» *En Toyota Argentina nos alineamos a la misión y visión global de Toyota Motor Corporation.*

Nuestra misión

“Alcanzar el crecimiento sostenible como base de abastecimiento para América Latina, superando las expectativas de los clientes, con costos competitivos y contribuyendo con el desarrollo de las comunidades locales.”

Nuestra visión

“Liderar el futuro de la movilidad, mejorando vidas alrededor del mundo a partir de las maneras más seguras y responsables de trasladar personas. A través de nuestro compromiso con la calidad, la constante innovación y el respeto por el planeta, aspiramos a exceder las expectativas y ser recompensados con una sonrisa. Cumpliremos nuestras desafiantes metas gracias al talento y la pasión de nuestros colaboradores.”

Estructura de gobierno

Estándares GRI 102, 405.

Indicadores: 102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-27, 405-1.

La toma de decisiones está a cargo del Directorio. Sus integrantes son empleados de Toyota Argentina o de nuestra casa matriz, designados por la Asamblea de accionistas en función a sus habilidades y competencias.

El órgano de administración es nominado y elegido por nuestros accionistas a través de un representante en la Asamblea general ordinaria que, habitualmente, se lleva a cabo en julio de cada año.

Sus 8 miembros son funcionarios de mucha trayectoria profesional en la compañía y que han desarrollado previamente experiencia en diversas áreas y funciones. Así, llegan a esos importantes cargos conociendo cabalmente el negocio.

Sus integrantes, al 31 de marzo de 2017, son los que detalla la tabla siguiente:

Nombre	Cargo ejecutivo	Cargo en el Directorio	Antigüedad en el cargo de Directorio (años)	Sexo	Edad (años)
Daniel A. Herrero	Presidente de TASA	Presidente	6	Masculino	58
Stephen St. Angelo Jr.	Chairman	Director titular	3	Masculino	62
Masashi Asakura	No posee en TASA	Director titular	4	Masculino	59
Mariano Barriola	Director de Planta	Director titular	Menos de 1	Masculino	54
Ichiro Ota	Senior Director	Director titular	Menos de 1	Masculino	53
Masahiro Inoue	No posee en TASA	Director titular	1	Masculino	54
Takeshi Yamakawa	Director de Contabilidad y Finanzas	Director titular	3	Masculino	47
Tatsuya Shibata	Coordinador General de Comercial	Director suplente	Menos de 1	Masculino	56

A fin de continuar reforzando el marco de toma de decisiones en todos los niveles de nuestra gestión y nuestra estructura de gobierno, durante el período relevado se creó la división de Gobierno Corporativo y Compliance, que coordinará dicho proceso poniendo especial atención a las expectativas de todos los *stakeholders* y apoyando fuertemente las operaciones. Asimismo, esta nueva división promoverá la cooperación de las distintas unidades de negocio y contribuirá con la comunicación *región a región* y *región a TMC*, impulsando la mejora de los sistemas de cumplimiento, a fin de mantener *la integridad de Toyota* como su causa más elevada y contribuyendo así con su crecimiento sostenible.

Comité de Compliance

Estándares GRI 102, 103.

Indicadores: 102-30, 103-1, 103-2, 103-3.

Nuestro Comité de Compliance ha sido formalmente creado en 2016 y está integrado por la alta dirección y representantes de las principales áreas de riesgo de la compañía. Su rol es principalmente preventivo y su objetivo es detectar incumplimientos a la normativa legal y corporativa dentro de la compañía.

Dicho comité se reúne trimestralmente y en él se debaten los temas de actualidad de cumplimiento normativo, principales preocupaciones a tratar, contramedidas posibles y planes de acción.

Durante el período reportado, hemos implementado por primera vez un sistema de análisis integral de riesgos y lo hemos adecuado a los estándares internacionales requeridos por nuestra casa matriz. A través de la implementación local del programa *Toyota Global Risk Management Standards (TGRS)*, la alta dirección de la compañía, junto con la ayuda y respaldo de la nueva estructura de Compliance, identificó y evaluó los principales riesgos que podrían afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos corporativos e impulsó los correspondientes planes de acción a fin de mitigarlos.

Comité de Crisis

Estándar GRI 102.

Indicadores: 102-33 y 102-34.

El Comité de Crisis está integrado por miembros del Directorio y de las áreas de Legales, Compliance, Relaciones Gubernamentales y Recursos Humanos, así como también por los responsables de las áreas involucradas en el tema por el cual fue reunido el Comité. 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. Las preocupaciones críticas de las divisiones son comunicadas al órgano de gobierno de acuerdo a su criticidad mediante distintos canales tales como las reuniones de Directorio, reuniones del Comité de Crisis y reuniones operacionales periódicas en las que participa la alta dirección de la compañía, llamadas *TASA Operational Meeting (TOM)*.

3 incidentes reportados en el período 2016-2017.
1 incidente reportado al Comité de Crisis.
2 incidentes reportados en TOM.

Toma de decisiones

Estándar GRI 102.

Indicadores: 102-15, 102-30.

Todas las decisiones que tomamos en Toyota Argentina, se hacen efectivas habiendo considerado y analizado exhaustivamente los riesgos, las contingencias y los métodos de resguardo disponibles. Todos los temas relevantes que surgen de las diferentes reuniones son elevados al Comité Ejecutivo y al Directorio para su discusión y aprobación, logrando de esa manera una efectiva comunicación y tratamiento interno de las decisiones.

Board of Directors Meetings (BOD)

Key Meetings (KM)

Toyota Operational Meeting (TOM)

Producción

Este sector es el más grande de nuestra organización ya que involucra la mayor cantidad de colaboradores, funciones y soporte de otras áreas, realiza una reunión de producción semanal, en la que participan todos los gerentes de producción y todas las áreas de soporte.

Weekly Production Meeting (WPM) (reunión semanal)

Asakai
(reuniones diarias matutinas)

Yuichi
(reuniones diarias vespertinas)

Ciclo Plan-Do-Check-Action

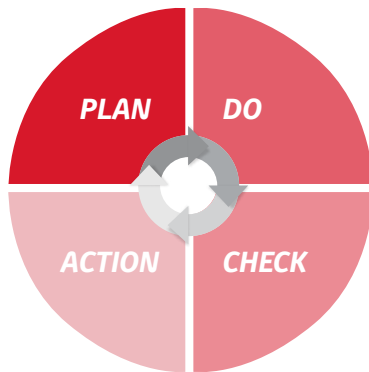
Todos los reportes se realizan con el método *Plan-Do-Check-Action*, es decir, se reportan los problemas, causas, contramedidas y futuras acciones.

Plan Elaboración de estrategias y planes de acción.

Do Implementación de los planes.

Check Evaluación de resultados.

Action Definición de las acciones apropiadas.



Planeamiento estratégico

Estándares GRI 102, 103.

Indicadores: 102-11, 103-1, 103-2, 103-3.

El *hoshin kanri* es un sistema de trabajo adoptado por Toyota en todo el mundo y se define como las actividades realizadas para alcanzar los objetivos de mediano y largo plazo y los establecidos en el plan de gestión a corto plazo, basándose en los fundamentos del *hoshin*.

» *El hoshin es un sistema para crear una organización capaz de lograr una alta performance sostenida en el tiempo.*

Hoshin de la compañía

Lograr un crecimiento sostenible como base de suministro para toda América Latina excediendo las expectativas de los clientes, siendo competitivos y contribuyendo con las comunidades.

Hoshin del Presidente de Toyota Argentina

Consolidar a Toyota Argentina como un buen ciudadano corporativo, contribuyendo con la sociedad y la comunidad local.

Hoshin de la División de Asuntos Corporativos

Lograr una promoción continua de proyectos ambientales y de responsabilidad social, que contribuyan con la reputación de Toyota.

Hoshin del Área de Responsabilidad Social y Comunidad

Desarrollar, coordinar y articular las actividades de RSE hacia los diversos grupos de interés como parte de un sistema unificado, enfocado en los tres ejes de acción de Toyota Argentina.



Política y estructura de la responsabilidad social

Estándar GRI 102.

Indicadores: 102-19, 102-20, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32.

Su principal objetivo es contribuir a crear una sociedad próspera y alcanzar el desarrollo sostenible. En Toyota Argentina la hacemos extensiva a nuestra cadena de valor, promoviendo en ella el cumplimiento pleno de 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. En materia de inversión social, trabajamos sobre tres ejes principales:

- Ambiente
- Seguridad vial
- Educación para la empleabilidad

Estos ejes tienen una especial atención en la comunidad de Zárate, fomentando un diálogo constante con las distintas instituciones y organizaciones locales.



Comité de RSE

Establece un plan de acción coordinado entre las áreas y reporta las acciones realizadas. Está formado de la siguiente manera:



El área de Responsabilidad Social es articuladora del Comité de RSE y tiene a su cargo la elaboración del Reporte de Sustentabilidad, que realiza con la colaboración de todos los sectores de la compañía.

Compromiso con organizaciones externas

Estándar GRI 102.

Indicadores: 102-12, 102-13.

Toyota Argentina pertenece y apoya a las siguientes cámaras y asociaciones:

- CERA (Cámara de Exportadores de Argentina).
- Cámara de Sociedades Anónimas.
- IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina).
- CICACZ (Comité Interindustrial para la Conservación del Ambiente de Campana y Zárate).
- ADEFA (Asociación de Fábricas de Automotores de Argentina).
- UIA (Unión Industrial Argentina).
- UIZ (Unión Industrial de Zárate).
- AcercaRSE.
- IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)-Comisión de sistemas de gestión ambiental.

ÉTICA E INTEGRIDAD

Aspectos materiales: 10, 17, 18, 19, 22.

En Toyota Argentina nos guiamos por el *Toyota Way* y la Guía de Principios Toyota que, juntos, imprimen un claro compromiso con el desarrollo sustentable en la cultura corporativa y orientan nuestra gestión.

Valores – Toyota Way

MEJORA CONTINUA

Desafío	Tenemos una visión a largo plazo, enfrentando los desafíos con valor y creatividad para concretar nuestros sueños.
Kaizen	Mejoramos continuamente la operación de nuestro negocio, buscando siempre la innovación y la evolución.
Genchi Genbutsu	Vamos a la fuente para encontrar los hechos que nos permitan tomar decisiones correctas, construir consenso y alcanzar los objetivos a la mayor velocidad posible.

RESPECTO POR LAS PERSONAS

Respeto	Respetamos al prójimo, nos esforzamos para comprender a los demás, asumimos responsabilidades y ponemos lo mejor de nosotros para construir confianza mutua.
Trabajo en equipo	Estimulamos el crecimiento personal y profesional, compartimos las oportunidades para el desarrollo y maximizamos el desempeño individual y grupal.

Gestión del negocio en el largo plazo

Cumplimiento de las leyes, desarrollo económico y social de las comunidades, y producción de vehículos seguros y de calidad.

Guía de 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 ser 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 los 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.

Sobre estos principios se diseñaron la Visión Global Toyota y la Política de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), que -junto con el *Toyota Way* y el Código de Conducta- guían las actividades que realizan las más de 364.000 personas que forman la compañía a nivel mundial, y las más de 4.900 de Toyota Argentina.

Respeto por los derechos humanos

Estándares GRI 103 y 412.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 412-1, 412-3.

El concepto de respetar y honrar los derechos humanos está presente en numerosos artículos del Código de Conducta de Toyota Argentina, y es uno de los principales valores de la compañía al momento de realizar todos sus negocios.

En este sentido, el *Toyota Way* es la base moral de Toyota y sus subsidiarias para compartir valores comunes con todas las unidades de negocio, en todo el mundo y comprende dos pilares principales: *mejora continua* y *respeto por las personas*.

Además, la compañía promueve activa y constantemente el desarrollo de todos sus colaboradores, vinculando el crecimiento personal de los empleados con el desempeño y crecimiento de la empresa.

Guía de Principios de Toyota

Política de RSE

Respeto por los derechos humanos

Toyota Way Código de Conducta

Código de conducta

Estándares GRI 102, 205, 412.

Indicadores: 102-16, 102-25, 205-2, 412-2.

El Código de conducta resume los conceptos fundamentales y describe lineamientos concretos para que, junto con el *Toyota Way*, constituya una herramienta central para las operaciones comerciales y para promover un ámbito laboral transparente y responsable.

Nuestro Código de conducta ha sido desarrollado en el año 2004 y tiene por objetivo crear y establecer normas generales que permitan prevenir conductas incorrectas mediante la promoción de un comportamiento idóneo y una conducta digna por parte de todos los colaboradores de la compañía.

La nueva estructura de Compliance se encarga de velar por el cumplimiento del Código de conducta y capacita a todos los nuevos miembros y colaboradores de Toyota Argentina durante el curso de inducción, para que éstos asuman el compromiso de su estricto cumplimiento.

Durante este período, el número de miembros y colaboradores de la compañía que han participado del curso de inducción alcanzó los 353 y el tiempo total de capacitación sumó 5.120 horas.

Comité y Canal de Ética

Estándar GRI 102.

Indicador: 102-17.

Canal de Ética

Permite a nuestros colaboradores comunicar o denunciar irregularidades y es administrado por un proveedor externo, lo que permite garantizar el anonimato en todas las denuncias recibidas.

Línea telefónica gratuita	0800-888-1880
Web	www.canaltoyota.kpmg.com.ar
e-mail	canaltoyota@kpmg.com.ar
Fax	011-4316-5800 dirigido a <i>Canal Toyota</i>
Entrevista personal	solicitarla al 0800-888-1880
Carta	a Canal Toyota, Bouchard 710, piso 6° (C1106ABL) CABA

Todos los empleados reciben una capacitación sobre el funcionamiento de estos mecanismos al momento de su ingreso. Asimismo, la nueva estructura de Compliance colaborará con la promoción constante y periódica de los canales de denuncia a fin de continuar acercándolos a todos los empleados y también a los principales proveedores y concesionarios.

Comité de Ética

Lo conforman las áreas de Asuntos Legales, Auditoría Interna y Compliance y Recursos Humanos; analiza cada formulación recibida a través del Canal de Ética. Durante el período entre el 1 de abril de 2016 y el 31 de marzo de 2017, hemos recibido 42 denuncias, las cuales fueron debidamente atendidas y resueltas.

100% de las denuncias recibidas fueron debidamente atendidas y resueltas.

- 42 denuncias recibidas y resueltas
- 25 se comprobaron los hechos denunciados
- 17 no se comprobaron los hechos denunciados
- 02 derivaron en desvinculaciones
- 23 medidas correctivas y mejora de control interno

No discriminación, anticorrupción, trabajo forzoso e infantil

Estándares GRI 103, 205, 406, 408, 409.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-3 406-1, 408-1, 409-1.

Durante el período reportado, no han ocurrido incidentes de discriminación en la compañía, y no hemos identificado riesgos donde la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, como así tampoco hemos registrado riesgos significativos de casos de explotación infantil, episodios de trabajo forzoso, ni se han denunciado ni confirmado casos de corrupción.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

Toyota Way Código de Conducta

Guía antisoborno para proveedores y socios comerciales

Política anticorrupción

A los efectos de evitar prácticas que signifiquen un daño en nuestra imagen corporativa, la de Toyota Motor Corporation y de las demás subsidiarias de Toyota alrededor del mundo, nuestra política anti-soborno recoge los lineamientos establecidos en el Código de

Conducta y los traduce en conductas básicas que se espera sean cumplidas por todos nuestros colaboradores. En tal sentido, allí se recalca que no toleraremos prácticas en las cuales, mediante un soborno u otras medidas impropias y/o desleales, cualquier colaborador busque un beneficio para sí mismo o para nuestra compañía.

Se espera que ninguno de nuestros colaboradores prometa y/o entregue dádivas, ya sea de manera directa o por interposición de terceros, con el propósito de obtener o retener un negocio y/o una ventaja comparativa para TMC, TASA y/o cualquier empresa del grupo Toyota, ya sea empleado público o no, con la intención de influir el accionar con el fin de obtener alguno de los objetivos mencionados. Por su parte, el Código de Conducta establece los parámetros de comportamiento necesarios para relacionarnos con entidades públicas y privadas, y busca promover y resaltar los valores de la ética y la integridad como principales pilares para llevar adelante todos nuestros negocios.

Sistema PLAFT

Estándar GRI 205.

Indicador: 205-2.

En Toyota Argentina estamos fuertemente comprometidos con la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo y para ello colaboramos activamente con las autoridades nacionales y los organismos internacionales competentes y reconocidos.

Desde el área de Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (PLAFT – dependiente de la gerencia de Legales), trabajamos desde el 2014 en el desarrollo y la implementación del sistema de prevención mencionado, a fin de cumplir con los requerimientos establecidos por la Unidad de Información Financiera (UIF). Las herramientas que componen nuestro sistema de PLAFT son:

- Manual de políticas de PLAFT.
- Manual de procedimientos de PLAFT.
- Sistema de Comunicación Interna de Operaciones. Inusuales (COMI).
- Matriz de riesgo.
- Capacitación continua de todos los colaboradores.

Durante el período reportado más de 600 de nuestros colaboradores recibieron capacitación sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, vía *e-learning*.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

El compromiso con el medio ambiente es una filosofía y una fuente de inspiración permanente en nuestras operaciones. Esto se enmarca en el Desafío Ambiental 2050, el cual consiste en una serie de ambiciosos objetivos para alcanzar cero emisiones de CO₂ en nuestros vehículos y a lo largo de toda la cadena de valor; y lograr impactos positivos en la comunidad, buscando construir una sociedad en armonía con la naturaleza.



3

KAIZENES DE TOYOTA ARGENTINA PARTICIPARON EN EL GLOBAL ECO AWARD

Eco Agua (Mantenimiento de pintura) obtuvo un reconocimiento global de Toyota Motor Corporation



+64%
producción
de la planta de
compostaje que
el año anterior

DESAFÍO 
AMBIENTAL TOYOTA
2050



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Aspectos materiales: 1, 2, 5, 6, 23, 27 y 30.

Estándar GRI 103.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3.

En Toyota Argentina estamos fuertemente comprometidos con un desempeño ambiental sustentable y, para ello, desarrollamos un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) propio, el cual está certificado bajo la norma ISO 14001 desde 1999.

El SGA nos permite identificar y controlar los aspectos ambientales de la organización bajo un sistema estandarizado, en el cual las auditorías son esenciales para su mantenimiento y mejora. Regularmente se realizan auditorías externas y, previas a ellas, se efectúan auditorías internas con personal capacitado.

El seguimiento y verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas con el SGA, por parte de la alta dirección de Toyota Argentina, se realiza a través de los informes presentados de forma mensual por el Comité Ambiental de Producción y de manera semestral a través de las reuniones del *South American Environmental Committee (SAEC)* que aúna las actividades ambientales de las plantas Toyota en Argentina, Brasil y Venezuela, para su comunicación y como herramienta de *benchmarking* entre estas compañías.

» *Participamos activamente, en la revisión de la norma ISO 14001 versión 2015, integrando la Comisión de sistemas de gestión ambiental, responsable de la adopción de la norma en el país.*

» *Durante este período hemos desarrollado los procesos y procedimientos necesarios para la transición a la nueva versión de la norma. El próximo período, el SGA será auditado y certificado bajo esta versión.*

Plan de acción ambiental

Toyota Motor Corporation desarrolló en 2015 el *Desafío Ambiental 2050*, una ambiciosa serie de objetivos ambientales basados en tres ejes:

- Vehículos cada vez mejores
- Fabricación cada vez mejor
- Enriquecimiento de la vida de las comunidades

Estos tres ejes demarcan nuestra estrategia con visión a largo plazo. A nivel local asumimos estos desafíos y para alcanzarlos, desarrollamos el *6^{to} Plan de acción ambiental quinquenal (2016-2020)*, que establece metas y acciones concretas para nuestros indicadores clave¹: agua, energía, emisiones de dióxido de carbono (CO₂), residuos y compuestos orgánicos volátiles. El área de Asuntos Ambientales consolida, analiza y gestiona la información obtenida de cada área en la compañía.

1. *Key Performance Indicator (KPI por sus siglas en inglés).*

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL - KPI 2016/2017

Indicadores de desempeño	Unidad de medida	Resultado	Valor objetivo	Cumplimiento
 Consumo de energía	Gigajoules/vehículo	3,76	4,47	✓
 Emisiones	Kilogramos CO ₂ /vehículo	351	259,46	✓
 Consumo de electricidad	Kilovatios-hora/vehículo	477,12	571	✓
 Consumo de gas natural	Metros ³ /vehículo	49,73	57,56	✓
 Emisión de VOCs	Gramos/m ² (pintado)	34,08	34,16	✓
 Consumo de agua industrial	Metros ³ /vehículo	1,80	2,00	✓
 Generación de residuos	Kilogramos/vehículo	17,62	19,58	✓

Valores al 31 de marzo de 2017.

✓ Objetivo alcanzado

✗ Objetivo no alcanzado

DESAFÍO AMBIENTAL TOYOTA 2050




Cero emisiones de CO₂ en vehículos nuevos



Cero emisiones de CO₂ en el ciclo de vida del producto



Cero emisiones de CO₂ en las fábricas



Minimizar y optimizar el uso de agua en la producción



Establecer una sociedad basada en la cultura del reciclado



Establecer una sociedad futura en armonía con la naturaleza

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA Y EMISIONES DE CO₂

El consumo de energía es un indicador clave en nuestra gestión. Para alcanzar los objetivos establecidos se desarrollan planes de acción desde todos los sectores de la compañía, los cuales abarcan diferentes actividades:

- Mejoras edilicias para aprovechar la luz natural.
- Simplificación del proceso, introduciendo mecanismos que no utilicen energía y disminuyendo los tiempos de producción.
- Cambios de tecnología en el proceso productivo (por ejemplo en el área de pintura).
- Incorporación de luminarias LED.
- Aprovechamiento de la energía solar, tanto para la generación de energía eléctrica como el calentamiento de agua.
- Mejoras en la logística de materiales, piezas, producto terminados y el traslado de personas. Esto tiene como consecuencia una reducción en el consumo de energía y proporcionalmente la disminución en las emisiones de CO₂.

Política ambiental

Conscientes de la importancia de la protección del medio ambiente, del cuidado de la seguridad y salud de los trabajadores, la política ambiental se encuentra integrada a la política de seguridad y salud ocupacional, la cual atraviesa todos los procesos que componen las operaciones.



Durante el período hemos trabajado en una nueva política ambiental con el objetivo de publicarla el próximo período.



INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Energía

Estándares GRI 103, 302.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4.

El consumo de energía es objeto de monitoreo y reducción permanente a través de la implementación de acciones de mejora, la incorporación de nuevas tecnologías y la utilización de energías renovables. Las principales fuentes de consumo energético en la planta de Zárata son la energía eléctrica (energía indirecta) y el gas natural (energía directa).

3,76 GJ/vehículo.

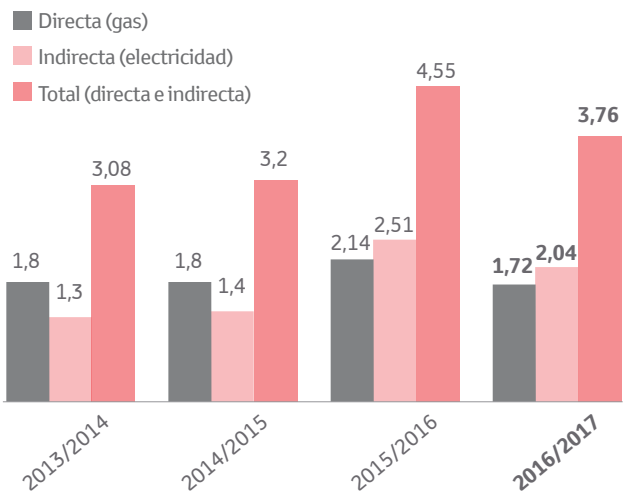
477,12 kWh/vehículo.

49,73 Nm³/vehículo.

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

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Energía directa (gas)	1,8	1,8	2,14	1,72
Energía indirecta (electricidad)	1,3	1,4	2,51	2,04
Total de energía (directa e indirecta)	3,08	3,2	4,55	3,76

Cifras en gigajoules por vehículo, al 31 de marzo de cada período.



Consumo total de energía

La siguiente tabla consolida el consumo total de energía de las actividades de producción y de las actividades no productivas, las cuales incluyen, las consideradas como externas al proceso de producción, la ampliación del depósito de repuestos, playa de logística y PPO (Post Production Operation, en donde se instalan distintos tipos de accesorios finales al vehículo).

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Energía directa (gas)	174.266	179.495	228.124	279.168
Energía indirecta (electricidad)	194.917	185.412	210.041	210.165
Total de energía (directa e indirecta)	369.183	364.907	438.165	489.333

Cifras en gigajoules por período, al 31 de marzo de cada período.

Reducción de energía. *Kaizen* energía

De forma permanente, evaluamos e implementamos alternativas orientadas a reducir la energía utilizada para la producción de vehículos. Durante el período reportado, se obtuvieron los siguientes resultados:

Descripción de la actividad - Electricidad	Resultado <i>kaizen</i> (kWh/veh.)
Apagado de extractores línea de pretratamiento luego de la producción del turno noche	2,11
Apagado de ventiladores con <i>timer</i>	0,14
Apagado de luces dentro de los <i>storage</i> de ED, PS1, TC, <i>Selectivity</i> (procesos de pintura)	1,01
Reducción de consumo eléctrico por reemplazo de iluminación a tecnología <i>led</i> , en <i>canopy</i> norte y GPS	1,44
Fotocélulas en iluminación bajo lucarnas de la nave principal	0,69
Reemplazo de las luminarias de vapor de mercurio por bajo consumo (motores)	0,061
Corte de suministro de aire a planta en sectores sin consumo en los horarios de no-producción (2 ^{da} etapa)	0,285
Descripción de la actividad - Gas	Resultado <i>kaizen</i> (Nm ³ /veh.)
Ajuste de encendido y apagado para el horno de ED (planta de chasis)	0,20
Optimización de apagado de hornos proceso de pintura en cambios de turno	0,65
Minimización de volumen de aire procesado en ASH (<i>air supply house</i>) de proceso de <i>Resin</i>	0,20

Emisiones de dióxido de carbono (CO₂)

Estándares GRI 103, 305.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5.

A continuación informamos las emisiones de dióxido de carbono en términos de toneladas de CO₂ por vehículo, lo que permite relacionar la generación de emisiones y el volumen de producción. Las mismas son las que se generan como consecuencia del consumo de energía térmica y eléctrica para la producción.

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Toneladas CO ₂ /vehículo	0,277	0,275	0,421	0,351
Reducción /Incremento respecto al período anterior (%)	-3	-1	+65	-16.6

Cifras en toneladas de CO₂ por vehículo, al 31 de marzo de cada período. Para el cálculo del KPI se utilizan los factores de emisión de la *Tercera Comunicación Nacional Argentina*: gas natural 1,936 tCO₂/dam³, fuel oil 3,127 tCO₂/t, gas oil 3,771 tCO₂/t, CMi (carbón mineral) nacional 2,441 tCO₂/t, CMi (carbón mineral) importado 2,441 tCO₂/t, densidad del gasoil 0,825 t/m³; para las emisiones por consumo de electricidad se aplica el margen de operación, *ex post* año 2015, equivalente a 0,535 tCO₂/MWh.

PROYECTO DE ENERGÍAS RENOVABLES PANELES SOLARES DEL CENTRO DE VISITAS

En busca de reafirmar nuestro compromiso con el ambiente y siguiendo los lineamientos del *Desafío Ambiental 2050*, desarrollamos un proyecto de generación de energía limpia, el cual se trata de la instalación de paneles solares sobre el techo del edificio del Centro de visitas.

El objetivo del mismo es satisfacer un porcentaje del consumo eléctrico proveniente de la iluminación del edificio. Para ello, la energía obtenida a través de los 108 paneles fotovoltaicos instalados, se inyecta a la red interna de la planta de Zárate.



Emisiones por consumo de gas natural (alcance 1)

Estas emisiones derivan de la combustión de gas natural y gas licuado de petróleo (GLP), en la planta de Zárate, durante la producción de vehículos y del consumo de gas natural para las actividades no productivas, que corresponden principalmente al uso de calefacción de edificios y a la cocina de los comedores, tanto para la planta industrial como para las oficinas comerciales.

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Toneladas CO ₂ por año	8.017,11	8.236,94	8.839,47	10.081,12

Cifras en toneladas de CO₂ por período, al 31 de marzo de cada período.

Las emisiones totales de alcance 1 se calcularon siguiendo las directrices de GRI, aplicando un coeficiente de conversión para el gas natural de 39,01 GJ/1.000 m³ y un factor de emisión equivalente a 1,936 t CO₂/1.000 m³.

Emisiones por consumo de energía eléctrica (alcance 2)

Estas emisiones se generan como consecuencia del consumo de energía eléctrica tanto en la planta industrial para la producción de vehículos, como también durante las actividades de no producción. Las emisiones son calculadas, en función de la ubicación, aplicando el factor de emisión de la red eléctrica argentina, calculado por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Toneladas CO ₂ por año	25.335	26.252	33.364	31.208

Cifras al 31 de marzo de cada período.

Para el ejercicio 2016/2017 se aplicó el margen de operación, *ex post* año 2015, equivalente a 0,535 tCO₂/MWh. Este factor refleja las emisiones producidas en la red eléctrica argentina para la producción de energía eléctrica entre enero y diciembre de 2015 (publicado en noviembre de 2016). El factor de emisión de la red eléctrica presenta variaciones interanuales, que obedecen a las condiciones de operación del mercado eléctrico, las cuales son ajenas a Toyota Argentina, es por ello que el factor utilizado no es el mismo para todos los períodos.

Emisiones de logística y traslado de personal (alcance 3)

Emisiones de logística

Las emisiones de CO₂ de logística son generadas como consecuencia del transporte de partes de producción, vehículos y repuestos. La recolección de datos se realiza de manera conjunta con los proveedores, considerando los consumos de combustible, los kilómetros recorridos y los volúmenes de carga transportada en cada operación.

Traslado del personal

Estas emisiones se calculan y monitorean junto al proveedor responsable del traslado de personal (desde y hacia la planta de Zárate), el cual nos reporta mensualmente los kilómetros recorridos, el tipo y la cantidad de combustible consumido y las emisiones de CO₂.

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Logística*	37.073	37.950	39.398	49.359
Traslado de personal	4.181	4.553	5.104	5.876,19

Cifras en toneladas de CO₂ por período, al 31 de marzo de cada período.

* Las variaciones en el período 2016/2017, con respecto al período anterior, se deben al aumento del volumen y la inclusión de nuevas rutas de exportación. Cabe aclarar que debido a las mejoras implementadas en las diferentes áreas de logística y considerando las mismas rutas que los períodos anteriores, las emisiones en el 2016/2017 se redujeron 6,3%.

TABLA CONSOLIDADA DE EMISIONES DE CO₂ POR ALCANCE

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Alcance 1	8.017,11	8.236,94	8.839,47	10.081,12
Alcance 2	25.335	26.252	33.364	31.208
Alcance 3 (logística)	37.073	37.950	39.398	49.359
Alcance 3 (personal)	4.181	4.553	5.104	5.876,19

Cifras en toneladas de CO₂ por año.

Emisiones de VOC

Los compuestos orgánicos volátiles (VOCs, por sus siglas en inglés) son la fracción volátil de las sustancias compuestas por hidrocarburos que emiten los solventes, las pinturas, algunos adhesivos y los selladores.

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Gramos por metro ² pintado	35,56	34,69	34,26	34,08

Cifras al 31 de marzo de cada período, en g/m² pintado por año.

» VOCs es la sigla del inglés *Volatil Organic Compounds* (compuestos orgánicos volátiles).

COMPUESTOS ORGÁNICOS VOLÁTILES (GRAMOS/M²)

Período	Objetivo	Real
2012/2013	36,30	36,31
2013/2014	36,65	35,56
2014/2015	35,10	34,69
2015/2016	34,70	34,26
2016/2017	34,16	34,08

Reducción de emisiones VOCs / Kaizen VOCs

Durante este período implementamos las siguientes actividades de reducción de emisiones VOCs:

Descripción de la actividad	Resultado kaizen (gramos/m ²)
Reducción de procesos de repintado en colores 070 y 1D6	0,05
Reducción de descarte de pintura en sistema de <i>hoppers</i> (colectores)	0,05
Ajuste de espesores de base metálica	0,02

Tratamiento y reciclado de residuos

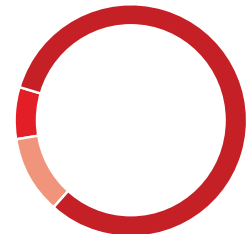
Estándares GRI 103, 306.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 306-2, 306-4.

La base de la gestión de residuos es la separación en el punto de origen, dado que cada residuo exige un tratamiento diferente. Al recolectarlos, se identifican por sector y por tipo a través de un código de barras. En el área de acumulación temporal de residuos, se identifican y se pesan para controlar el tipo y de la cantidad de residuo que genera cada área.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE RESIDUOS

82% Reciclables
11% Especiales
7% Generales



Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Kilogramos por vehículo (producción)	16,19	15,77	20,16	17,62

TASA DE RECICLABILIDAD DE LOS RESIDUOS (%)

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Tasa reciclabilidad	90	88	88,60	81,84

Cifras al 31 de marzo de cada período.

81,84%
es la tasa de reciclabilidad que refleja la eficiencia del Sistema de Gestión Ambiental.





GENERACIÓN DE RESIDUOS POR TIPO DE DISPOSICIÓN / TRATAMIENTO (2016/2017)

Tipo de residuo (clasificación primaria)	Tipo de residuo (clasificación secundaria)	Kilogramos generados	Kilogramos por vehículo tratados y/o reciclados	Disposición y tratamiento
Especiales	Especiales (sólidos y líquidos)	2.739.984	26,17	Relleno de seguridad / incineración
	Madera	393.017	3,75	Relleno sanitario
Generales	Industriales no especiales	1.404.420	13,41	Relleno sanitario
	Metal	17.878.890	170,74	Reciclado
No especiales	Papel y cartón	409.691	18,08	
	Plástico y nailon	1.892.735	3,91	
	Electrónicos	9.336	0,09	
Reciclables	Solvente	166.366	1,59	
	Aceite	3.200	0,03	
	Especiales	<i>Blending</i>	292.960	2,80
	Baterías	54.219	0,52	Se reciclan todos los componentes, y se les venden a un proveedor de baterías de TASA

RESULTADOS DE LA GESTIÓN POR RESIDUOS (PESOS)

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
a) Ingreso por reciclado	13.420.367	23.704.647	25.273.385,56 ¹	38.098.518
b) Costo total	11.561.401	20.449.103	34.536.187,27	38.904.293
BENEFICIO ECONÓMICO (a-b)	1.858.966	3.255.544	-9.262.801,71	-805.775

1. Se corrigió el valor reportado con respecto al publicado en el Reporte de Sustentabilidad 2016, debido a un error detectado.

INGRESOS Y COSTOS NETOS POR TRATAMIENTO Y RECICLADO DE RESIDUOS 2016-2017 (PESOS)

Concepto	Especiales		Generales		Reciclables	
	Sólidos y líquidos	Industriales no especiales	Madera	Especiales	No especiales	
Ingresos	0	0	0	171.264	37.927.254	
Costos	6.934.081	3.499.592	979.335	1.150.344	7.210.409	

Cifras al 31 de marzo de cada período.



Área de compostaje

La actividad de compostaje se basa en:

- La separación de los residuos orgánicos de preparación de comida en los comedores.
- Los residuos orgánicos de los edificios administrativos (yerba y restos de frutas).
- Los residuos de parquización provenientes del mantenimiento de los espacios verdes de la Planta.

Estos residuos, mediante un proceso de compostaje natural denominado pilas aeróbicas estáticas, se transforman en abono orgánico. De esta manera, evitamos la generación de residuos generales y su disposición final en un relleno sanitario.

» Se logró un aumento en la producción de compost del 64% respecto al año anterior.

Este aumento se debe a la mejora en la gestión de separación de residuos en los puntos de generación. Actualmente, el compost obtenido lo utilizamos como abono en la reserva forestal y en los espacios verdes de la planta.

Durante el período reportado continuamos con los análisis de los barros provenientes de la planta de tratamiento de aguas residuales. En base a los resultados, y de acuerdo a las regulaciones vigentes, se busca procesar este material. Para ello que se están evaluando distintas alternativas y tecnologías referidas al compostaje de barros biológicos.

Paralelamente se trabaja en la implementación de una isla de separación de restos orgánicos sin consumir por parte del comensal. Esta práctica ya fue llevada a cabo en otras filiales de Toyota.

PARED VERDE EN LA ZONA DE COMPOSTAJE

Se implementó una pared verde en la zona de compostaje; la primera en la Planta. Se consideró implementar la forma de crecimiento vertical con una especie de enredadera de jazmín de leche (*Trachelospermum jasminoides*) ya que su mantenimiento no consume energía.

Sus beneficios son:

- Regula la temperatura.
- Aísla el ruido.
- Repele insectos.
- Disminuye la contaminación visual.



Recursos hídricos

Estándares GRI 103, 303.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, 303-3.

Comprometidos por minimizar y optimizar el uso del agua en producción, trabajamos constantemente en mejorar los procesos productivos.

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Metros cúbicos por vehículo	2,96	2,65	2,10	1,80

Estos niveles de consumo se refieren a los procesos productivos de la planta durante la fabricación de vehículos (agua industrial o agua de producción) y al uso de sanitarios (agua de no producción).

Entre los procesos productivos, el que consume más agua es el de pintado de vehículos, por ello el sector de Ingeniería de pintura, realiza permanentemente contramedidas respecto del agregado de agua:

Tipo de agua	Contramedida 2016/2017
De alta conductividad	Reducción de purgas de agua en torres de enfriamiento
De baja conductividad	Modificación de lógicas de aplicación de <i>spray</i> en procesos de ED
Agua de reúso	Mejora de operación de planta de reúso (2 ^{da} etapa)
DI del proceso de ED	Reducción de caudales de los enjuagues en los procesos de ED

En cuanto a la conservación propia del recurso, con el fin de no saturar la napa de la que se extrae agua para consumo humano (80 metros de profundidad), se obtiene agua desde el hipopuelche (128 metros de profundidad) evitando, de este modo, la explotación intensiva de las aguas subterráneas.

Reducción del consumo de agua Kaizen agua

La planta de reúso tiene por finalidad reducir el consumo de agua de pozo y fue desarrollada por las áreas: Ingeniería de Planta, Utilidades y Asuntos Ambientales.

» En el período la planta de reúso permitió ahorrar 5.692 m³ de agua, lo que representa el 1,26% del consumo total de agua en ese lapso.

CONSUMO DE AGUA DE PRODUCCIÓN (M³/VEHÍCULO)

Período	Objetivo	Real
2013/2014	3,00	2,96
2014/2015	2,66	2,65
2015/2016	2,50	2,10
2016/2017	2,00	1,80

TABLA CONSOLIDADA DE CONSUMO DE AGUA POR FUENTE (M³)

La siguiente tabla consolida el consumo de agua subterránea de las actividades de producción y de las no productivas.

Fuente	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Subterránea	638.308	644.159	411.044	450.478

Cifras al 31 de marzo de cada período en metros cúbicos por año.





MONITOREO DE CALIDAD DE AIRE Y EFLUENTES INDUSTRIALES

Calidad de aire

Estándares GRI 103, 305.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 305-7.

En la planta industrial de Zárate, debido a los procesos productivos que emiten gases y material particulado a la atmósfera, se realiza el monitoreo y las mediciones de

las emisiones en chimeneas. El mismo se efectúa cada seis meses, de acuerdo al permiso de vuelco vigente en relación al decreto reglamentario N° 3.395 de la ley N° 5.965 del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible.

En las tablas que se incluyen a continuación se detallan los resultados obtenidos en el período reportado:

CALIDAD DE AIRE - 1^{RA} CAMPAÑA LEGAL 2016

Contaminante	Límite legal período	Posición 1 (barlovento)	Posición 2 (barlovento)	Posición 3 (sotavento)	Posición 4 (sotavento)
Butanol *	3.608 (techo)	No detectado	No detectado	No detectado	No detectado
Etilbenceno *	130 (24 h)	No detectado	No detectado	No detectado	No detectado
Metil etil cetona	390 (24 h)	No detectado	No detectado	No detectado	No detectado
Tolueno	1.400 (8 h)	370	350	320	360
Isopropilbenceno	5.200 (8 h)	No detectado	No detectado	No detectado	No detectado
Benceno	0,096 (1 año)	No detectado	No detectado	No detectado	No detectado
Xileno	2.900 (8 h)	No detectado	No detectado	No detectado	No detectado

CALIDAD DE AIRE - 2^{DA} CAMPAÑA LEGAL 2016

Contaminante	Límite legal período	Posición 1 (barlovento)	Posición 2 (barlovento)	Posición 3 (sotavento)	Posición 4 (sotavento)
Butanol*	3608 (techo)	No detectado	No detectado	No detectado	No detectado
Etilbenceno*	130 (24 h)	480	No detectado	No detectado	No detectado
Metil etil cetona	390 (24 h)	Detectado no cuantificable	Detectado no cuantificable	Detectado no cuantificable	Detectado no cuantificable
Tolueno	1.400 (8 h)	480	470	470	480
Isopropilbenceno	5.200 (8 h)	No detectado	580	570	560
Benceno	0,096 (1 año)	No detectado	No detectado	No detectado	No detectado
Xileno	2.900 (8 h)	580	No detectado	No detectado	No detectado

* Los valores correspondientes a analitos marcados corresponden a niveles guías sugeridos en *Air Toxics and Risk Assessment* Calabrese, E.J. & Kenyon, E.M., Lewis Publishers Inc. USA, 1991. Los demás valores son niveles guía establecidos en la tabla B del anexo III del DR 3395/96.

Efluentes

Estándares GRI 103, 306.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 306-1, 306-5.

La planta de tratamiento de efluentes posee un sistema físico-químico orientado a mejorar la calidad del agua tratada y descargada, la cual se mide constantemente, a través de los laboratorios de Toyota. En función de los resultados, se toman decisiones operativas contemplando el cumplimiento de requisitos legales, previo al vuelco del efluente procesado.

Se realizan monitoreos de calidad de agua de manera periódica con el fin de dar cumplimiento con los parámetros legales requeridos por la autoridad de aplicación. Los mismos se realizan en la descarga final del efluente tratado, en los pozos de explotación

de agua subterránea y en los pozos freáticos.

Se establecieron valores límites, considerando estándares de la casa matriz y los determinados por la Autoridad del Agua de la provincia de Buenos Aires (ADA) en la resolución 336/2003, utilizando el valor más exigente de ambos estándares.

Como requerimiento interno se realiza una campaña de monitoreo adicional de estos puntos para mejorar el seguimiento de los indicadores.

Mensualmente un laboratorio habilitado por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible realiza el monitoreo legal del efluente.

EFLUENTES LÍQUIDOS

Parámetro	Unidad	Máximo	Mínimo	Promedio
Aluminio	mg/l	1	0,03	0,78
Arsénico	mg/l	0,1	0,01	0,08
Bario	mg/l	1	0,001	0,77
Boro	mg/l	0,7	0,2	0,43
Cadmio	mg/l	0,05	0,0005	0,04
Cianuros	mg/l	0,05	0,0125	0,04
Cloro libre	mg/l	0,4	0,08	0,15
Cobalto	mg/l	0,1	0,005	0,08
Cobre	mg/l	0,1	0,002	0,08
Coliformes fecales	NMP/100ml	300	1,1	225,28
Coliformes totales	NMP/ml	300	1,1	225,28
Conductividad	US/cm	3.990	2.480	2.994,17
Cromo trivalente	mg/l	0,1	0,01	0,08
Cromo total	mg/l	0,12	0,005	0,08
Cromo hexavalente	mg/l	0,1	0,01	0,08
D.B.O	mg/l	5	5	5,00
D.Q.O	mg/l	21,5	15	16,08
Sustancias fenólicas	mg/l	0,05	0,01	0,04
Fluoruros	mg/l	2,6	1,6	2,02
Fósforo total	mg/l	0,5	0,18	0,44
Fósforo orgánico	mg/l	0,5	0,18	0,44
Hierro total	mg/l	1,25	0,05	0,25
Hierro soluble	mg/l	0,1	0,007	0,08
Manganeso total	mg/l	0,05	0,01	0,04
Manganeso soluble	mg/l	0,05	0,01	0,04

Parámetro	Unidad	Máximo	Mínimo	Promedio
Mercurio	mg/l	0,001	0,0001	0,00
Níquel	mg/l	0,5	0,005	0,38
Nitratos	mg/l	144	26,9	111,38
Nitritos	mg/l	4,27	0,02	0,39
Nitrógeno amoniacal	mg/l	3	0,05	1,05
Nitrógeno orgánico Kjeldahl	mg/l	3,3	0,3	1,89
Nitrógeno total Kjeldahl	mg/l	4	1,9	2,73
Oxígeno disuelto	mg/l	9,4	5,1	7,24
PCB	mg/l	0,000079	0,000079	0,00
pH	-	8,2	7,3	7,84
Plomo	mg/l	0,05	0,001	0,04
S.A.A.M.	mg/l	0,5	0,5	0,50
Selenio (Se)	mg/l	0,05	0,001	0,04
Sólidos sedimentables 10 m	ml/l	0,1	0,1	0,10
Sólidos sedimentables 2 h	ml/l	0,1	0,1	0,10
Sólidos suspendidos	mg/l	10	10	10,00
Sulfuros	mg/l	0,5	0,05	0,39
SSEE	mg/l	5	5	5,00
Temperatura	°C	30,1	14,7	20,43
HTP	mg/l	0,5	0,2	0,38
Zinc	mg/l	0,5	0,014	0,38

ANORMALIDADES AMBIENTALES

Estándar GRI 306.

Indicador: 306-3.

Se trata de situaciones fuera del estándar interno, que tienen o que pueden ocasionar un impacto negativo. A fin de conocer el origen de la anomalía, corregir la falla y evitar su repetición, se realizan procedimientos estandarizados para informarlas y analizarlas, que están a cargo del personal involucrado en el acontecimiento y del Departamento de Asuntos Ambientales.

ANORMALIDADES AMBIENTALES (ABRIL 2016 – MARZO 2017)

Tipo	Descripción	Causa raíz	Contramedida
Derrame	Derrame de aceite en playa fiscal por rotura de una de las principales mangueras hidráulicas de la <i>containera</i> . 70 litros aproximadamente.	Se detectó que una de las mangueras hidráulicas estaba defectuosa o dañada.	Se incluyó un sensor indicador de los conductos hidráulicos. Asimismo, se incluyó en el <i>service</i> de chequeo el 100% de las mangueras hidráulicas.
Derrame	Derrame de líquido hidráulico contenido en las piezas que decantan la caja de <i>scrap service</i> , durante la operación de retiro por parte del proveedor. 10 a 15 litros aproximadamente.	Las piezas descartadas no habían sido descargadas previamente. El proceso estaba establecido y comunicado para vehículos y no para piezas.	Se comunicó a los usuarios que descarten equipos que puedan contener fluidos que los envíen sin los mismos en caso de no poder extraerlos o que informen al sector. Además, se chequearon todos los equipos que por defecto contienen fluidos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS

El control de las sustancias químicas de uso corriente, es siempre prioridad para proteger el medio ambiente, la salud y la seguridad de los trabajadores.

Desde hace más de una década, contamos con una lista de materiales a controlar, que se revisa y actualiza cada año. Todos los productos considerados como sustancias químicas, como así también cualquier tipo de servicio que se contrate que pueda utilizar tales productos deben ser evaluados por las áreas de Asuntos Ambientales, Seguridad Industrial y el Servicio Médico. El área de Seguridad Industrial debe velar por el uso seguro del químico en cuanto a elementos de protección personal de los colaboradores, como también debe verificar si la persona se encuentra entrenada para su uso. El servicio médico chequea y aprueba teniendo en cuenta las consideraciones para posibles casos de emergencia.

De esta manera, se realiza una evaluación tripartita (Asuntos Ambientales, Seguridad Industrial y Servicio Médico) a fin de minimizar los riesgos operativos en el uso de productos químicos garantizando la ausencia de sustancias prohibidas o contaminantes *a posteriori* del ciclo de vida del producto.

COMPONENTES DE LOS VEHÍCULOS TOYOTA

Estándares GRI 103, 301.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 301-1, 301-2, 301-3.

Los componentes se calculan sobre la base del vehículo de seguimiento, en el período reportado se tomó como base el G-model, que es el modelo más vendido. El consumo de materiales reportado a continuación corresponde sólo a los componentes locales.

Material	kg/vehículo (2016/2017)
Acero	842,682
Aluminio	117,96
Plástico	82,761
Espuma	8,22
Tela	15,08
Goma/caucho	85,11
Cobre	9,208
Plomo	10
Cuero	3,6
Vidrio	7,675



RESERVA EDUCATIVA-RECREATIVA

Estándares GRI 103, 304.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4.

La reserva, ubicada en el predio de la planta industrial en Zárate, tiene el propósito de proteger la flora y la fauna con fines de conservación y de brindar oportunidades de educación. En la misma se combina la plantación de bosques de especies exóticas para la captación de dióxido de carbono (CO₂) y se recrean elementos del paisaje original de la región con especies autóctonas: pastizales, talaes, sauzales, ceibales y humedales de gran valor ecológico y diversidad biológica.

La planta industrial de Zárate, así como las oficinas comerciales en Martínez, Buenos Aires, no se ubican ni son adyacentes a un área protegida o no protegida de alto valor de biodiversidad. Esta planta industrial se emplaza en un área intervenida y modificada por el hombre mucho antes de su instalación en 1997. 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 la industria papelera, frigorífica y más tarde con la industria química. Sin embargo, no contamos 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.

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

Estándar GRI 307.

Indicador: 307-1.

Gasto/Inversión	Pesos
Gastos de tratamiento y disposición de residuos	19.130.533,06
Gastos del seguro ambiental	112.653,87
Mano de obra de limpieza incluyendo limpieza de derrames	19.683.804,47
Gastos en certificación de sistemas de gestión ambiental	63.040
Inversión en proyectos de mejora ambiental. Mes ambiente Reserva forestal	92.630,80
Espacios verdes	87.700,00
Proyecto instalación de paneles solares	772.522 + USD 87.754
Eco Desafío	416.540

En el período no hemos recibido reclamaciones, multas o sanciones significativas debido a incumplimientos de la normativa ambiental vigente, no obstante ello, recibimos una inspección del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS) el cual derivó en un descargo por parte de la compañía.



GLOBAL ECO AWARD

Estándar GRI 102.

Indicador: 102-12.

El *Global Eco Award* se lleva a cabo desde el 2012 y es una premiación en la cual se eligen los mejores *kaizen* ambientales de todas las filiales de Toyota Motor Corporation. Cuenta de una instancia local, una regional y una global que se desarrolla en Japón.

En la edición local 2016 participaron 3 *kaizen*:

- Eco Agua (Mantenimiento de pintura).
- No sigas tirando (Pintura).
- El Hombre Verde (Frame).

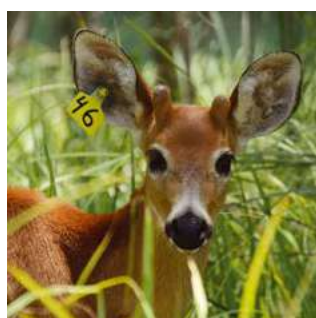
Los tres equipos que participaron en esta premiación realizaron un gran trabajo, demostrando un alto compromiso con la gestión ambiental de la compañía.

» **Eco Agua** fue premiado con la distinción **Premio de plata por TMC por la reducción de consumo de agua en rieles de cabina de pintura.**

Bajo el lema ¡Pequeñas acciones, grandes cambios! continuamos trabajando para mejorar el desempeño ambiental de Toyota.

COMPROMISO SOCIAL

Procuramos ser un buen ciudadano corporativo contribuyendo al desarrollo sustentable de las comunidades donde operamos. Para ello llevamos adelante actividades y programas basados en tres ejes: ambiente, seguridad vial y educación para la empleabilidad, trabajando con la comunidad para comprender y atender sus necesidades.



Apoyamos a la Asociación **Aves Argentinas** y a la Fundación **Temaikèn** en la conservación de especies en peligro



1.460 niños participaron de Toyota y Vos Kids

830 alumnos en el programa **Introducción al mundo del trabajo**

1.619 alumnos y **35** escuelas en el programa **Conciencia Ambiental**

100%
de los temas

detectados en el
COHISE fueron
resueltos

VÍNCULO CON LAS COMUNIDADES LOCALES

Aspecto material: 12,13, 28.

Estándar GRI 103.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3.

Ambiente

Estándar GRI 413.

Indicador: 413-1.



En el marco del *Desafío Ambiental 2050*, trabajamos en contemplar el impacto ambiental del vehículo, a lo largo de todo su ciclo de vida y en desarrollar programas para mitigar su impacto y enriquecer la vida de las comunidades en las que estamos inmersos.

Conciencia ambiental en escuelas primarias

Desde 2004, llevamos adelante este programa para alumnos de 5^{to} grado, el cual busca concientizarlos sobre la importancia del cuidado del ambiente en lo cotidiano, a través de talleres didácticos en escuelas.

13.619
niños capacitados desde 2004.

Temas abordados

- Separación y clasificación de residuos
- Calentamiento global
- Cuidado del agua y conservación de la biodiversidad

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Talleres	40	40	40
Escuelas primarias	20	30	35
Alumnos	1.500	1.677	1.619

35 escuelas
de Zárate, Campana y Mendoza.

Programa Acercarse

Desde 2009 integramos esta iniciativa junto a otras 20 empresas de Zárate para promover el desarrollo de las comunidades locales con el respaldo técnico del Comité Interindustrial de Conservación del Ambiente Campana-Zárate, de la Inspección General de Escuelas, y de las secretarías de medio ambiente de ambos municipios.

Durante 2016 implementamos por cuarto año consecutivo el programa *La basura sirve*, que trabaja aspectos de separación y reciclado de residuos con

estudiantes de escuelas de Zárate y Campana. Esta iniciativa, además de impactar positivamente en la calidad ambiental, promueve la concientización y el compromiso de las escuelas, ya que al finalizar cada año, se les otorga un reconocimiento por su desempeño. En 2016 también se realizó el ciclo de charlas abiertas a la comunidad, con la conferencia de Sergio Sinay, el cual contó con la presencia de más de 350 participantes de las comunidades locales.

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
kg de PET recolectado	3.176	5.222	6.050	2.400
Alumnos	4.476	4.900	4.870	7.500
Escuelas	13	17	17	11

Cifras al 31 de marzo de cada período.

Forestación en Zárate

Como parte de nuestro compromiso con la biodiversidad, celebramos el *Día de la Tierra* con una plantación de 100 árboles nativos en la comunidad de Zárate junto a miembros del municipio y 180 alumnos de escuelas de Zárate. Luego realizamos un desayuno y show de folklore para los presentes.

Además, para celebrar el *Día internacional del medio ambiente* convocamos a alumnos de la comunidad a vivir una jornada junto a la naturaleza en nuestra Reserva Natural ubicada en el predio de la empresa en Zárate. Estuvieron presentes autoridades del municipio y ejecutivos de Toyota Argentina, quienes realizaron junto a los niños una plantación de árboles nativos. Este encuentro contó además con el dictado de talleres didácticos enmarcados en el programa *Conciencia ambiental en escuelas primarias*, que propone inspirar una actitud proactiva de los niños para la preservación del medio ambiente. En este caso la propuesta fue conocer, junto a la Fundación Temaikèn, sobre los hábitos que permiten proteger al ciervo de los pantanos, especie en vías de extinción que habita en el delta zarateño. En este escenario de concientización, también la Asociación Aves Argentinas realizó dos charlas enfocadas en plantas nativas, las aves y su ecosistema.

Programa de biodiversidad

En el marco del *Desafío Ambiental 2050* y con el fin de contribuir a la sustentabilidad y a la preservación de la biodiversidad, desde Toyota Argentina apoyamos a la Asociación Aves Argentinas y a la Fundación Temaikèn.

Proyecto de conservación del macá tobiano

El programa tiene como finalidad preservar al macá tobiano, ave autóctona de nuestro país que se encuentra en peligro crítico de extinción y que solo habita en la Patagonia argentina.

En febrero de 2017 realizamos el tercer viaje con periodistas al Parque Nacional Patagonia, para dar a conocer el proyecto y lograr mayor concientización en la conservación del medio ambiente y de esta especie. El macá tobiano (*Podiceps gallardoi*) es una especie de zambullidor que habita lagos y lagunas de las mesetas patagónicas por encima de los 700 metros durante el período reproductivo (noviembre a marzo). Durante los meses invernales, al congelarse gran parte de los cuerpos de agua en que habita, atraviesa la estepa patagónica y se desplaza hacia la costa atlántica de la misma provincia, en los estuarios de los ríos Santa Cruz, Coyle y Gallegos. Si bien cuenta con pocos registros provenientes de Chile, siendo allí una especie ocasional, es considerada endémica de la Argentina. Construye sus nidos en lagunas y lagos utilizando una planta macrófita, denominada localmente vinagrilla (*Myriophyllum elatinoides*).

Se alimenta de pequeños invertebrados, como caracoles (*Lymnaea*), anfípodos e invertebrados pequeños, con los cuales alimenta a sus crías. Pone dos huevos, aunque cría solamente un pichón por postura.



Luego de su descubrimiento en el año 1974, su población se estimaba en 4.000 individuos. En el presente, estudios preliminares indicarían que no superaría los 800. Ha sido declarado Monumento natural provincial (ley provincial N° 2.582).

“*Estamos agradecidos de contar desde hace 3 años con el apoyo de Toyota Argentina; es un aliado fundamental en la conservación del macá tobiano. Para nosotros es esencial tener un vehículo como este para realizar trabajo de campo en climas adversos y en las distintas situaciones que se presentan. La confiabilidad de la pick up Hilux significa que nuestro equipo viaja seguro.*”

HERNÁN CASAÑAS, DIRECTOR EJECUTIVO DE LA ASOCIACIÓN AVES ARGENTINAS

PROGRAMA DE RECRÍA EN CAUTIVERIO



Para establecer un protocolo de crianza para el macá tobiano, la asociación Aves Argentinas durante la temporada anterior logró criar exitosamente un ejemplar de macá plateado. Esto implica un punto de partida alentador, que permite proyectar un tamaño sostenible de ejemplares que represente un refuerzo poblacional efectivo. La experiencia concluyó con la liberación exitosa del ejemplar, bautizado *Botija*, en su ambiente natural. Para continuar con el apoyo en el proyecto de cría donamos un grupo electrógeno, necesario para mejorar las condiciones de reproducción de la especie.

Más información: www.avesargentinas.org.ar
Facebook: [Salvemos al Macá Tobiano](#).

Proyecto de conservación del ciervo de los pantanos

Apoyamos a la Fundación Temaikèn en el proyecto de conservación del ciervo de los pantanos, monumento natural de las provincias de Buenos Aires y de Entre Ríos, especie en estado de conservación vulnerable y en peligro de extinción.

El ciervo de los pantanos (*Blastocerus dichotomus*) es de los más grandes mamíferos terrestres de Sudamérica. Mide unos 2 metros, de la cabeza a la cola, mientras que la altura a nivel de la cruz es de 1,20 a 1,30 m. El pelaje es pardo rojizo y negro en sus patas. Herbívoro, se alimenta de pastos en ambientes acuáticos. La gestación dura unos 9 meses y nace una cría por parto. Generalmente es solitario, aunque también se lo ve en pareja o formando pequeños grupos. Durante el día se oculta entre los pastos formando dormideros o camas. En el crepúsculo o durante la noche se alimenta. Se desplaza sin dificultad por pantanos y es buen nadador.

A causa de la caza y la modificación de su hábitat, está restringido a algunas zonas de Formosa, Chaco, Corrientes, Entre Ríos, Buenos Aires y posiblemente también Santa Fe, siendo las poblaciones en los Esteros del Iberá (Corrientes) y en el delta del Paraná (Buenos Aires y Entre Ríos), las más importantes.



El trabajo de Fundación Temaikèn en la conservación de esta especie se enmarca dentro del programa de Recuperación de Especies Amenazadas. Su objetivo es contribuir a la protección y recuperación de ejemplares de especies de alto valor de conservación y generar información fundamental para la protección de las especies autóctonas amenazadas de Argentina. Más información en www.temaiken.org.ar

DONACIÓN A PARQUES NACIONALES DE LA UNIDAD UN MILLÓN



En el marco de la ceremonia por la producción de la unidad un millón se entregó a la Administración de Parques Nacionales, una *pick up* Hilux que se destinará al área de conservación. Algunos de los proyectos están vinculados a la protección de especies en peligro de extinción, como el yagareté y el ciervo de los pantanos, autóctono de la zona de Zárate. Eugenio Bréard, presidente de la entidad, recibió esta donación en representación de la institución.

La Vicepresidenta de la Nación, Gabriela Michetti, junto a Eugenio Bréard, presidente de la Administración de Parques Nacionales (centro) y a Hitoshi Takahashi, directivo de Toyota, en la ceremonia por la producción de la *pick up* 1.000.000 en la planta de Zárate.



Educación para la empleabilidad

Estándar GRI 413.

Indicador: 413-1.



Mejorar la empleabilidad de jóvenes y adultos, junto a la educación, es uno de nuestros compromisos con la comunidad. A través del mismo se diseñan programas con autoridades educativas nacionales, provinciales, regionales y locales, que luego se desarrollan en diferentes instituciones educativas.

Proyecto Centro Toyota-Pescar

El Programa Scholas en Toyota aborda la educación como medio de integración social. Para ello ofrece formación personal y laboral a jóvenes de escasos recursos para crear oportunidades de inserción en el mercado laboral.

Se seleccionaron 24 alumnos, entre 72 postulantes, de 6 escuelas públicas de enseñanza secundaria y secundaria básica, donde no se imparten contenidos técnicos.

24 alumnos.
360 horas de clase.

Fueron 10 meses de trabajo intenso por parte de los jóvenes, pero el proyecto no terminó, hay que facilitar su inserción laboral y/o su comienzo universitario.

- Realizaron visitas culturales: Plaza de Mayo, Catedral, Cabildo, visitaron el Teatro Colón, fueron a la Facultad de Derecho de la UBA y al Museo Nacional de Bellas Artes.
- Proyecto de arte en Valores: a través de instrumentos musicales. Visitaron un centro de adultos mayores en donde compartieron su tiempo ejecutando música y leyendo libros.

Programa de mejora de la educación técnica automotriz (META)

Es un proyecto, orientado a alumnos de 6° año (entre 2 y 4 alumnos por escuela), de prácticas profesionales con capacitación técnica, que busca integrar el trabajo de las escuelas con el de los concesionarios, estimulando la empleabilidad de estudiantes y fortaleciendo la educación técnica con miras a crear una cadena de crecimiento en cada ciudad donde estamos presentes. Al finalizar el proyecto, los concesionarios pueden contratar a los alumnos que concluyeron la experiencia.

» En 2016 se incluyó 1 nueva escuela técnica, ubicada en la ciudad de Don Torcuato.

Período	Concesionarios	Escuelas	Pasantes	Reclutados
2008/2009	3	3	12	4
2009/2010	10	16	65	6
2010/2011	14	19	72	10
2011/2012	14	22	84	13
2012/2013	16	25	90	11
2013/2014	13	19	67	8
2014/2015	13	19	70	6
2015/2016	17	23	88	6
2016/2017	17	22	91	--
Totales	117	168	639	64

Cifras al 31 de marzo de cada período.

Programa de introducción al mundo del trabajo

La dinámica del programa, en alianza con la fundación



Junior Achievement, consiste en brindar a los alumnos herramientas que les permitan identificar experiencias y habilidades, que les serán útiles en un proceso posterior de incorporación al mundo laboral.

» Valores del programa: compromiso, responsabilidad y el valor del trabajo.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Cursos	25	25	24
Distritos escolares	6	9	8
Mentores	9	9	7

Período	Escuelas	Alumnos
2010	6	500
2011	8	562
2012	9	657
2013	6	507
2014	8	735
2015	9	707
2016	9	682
2017	10	827

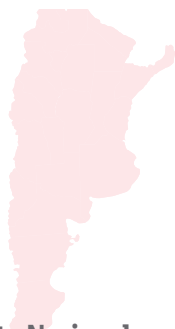
Cifras al 31 de marzo de cada período.

» Escuelas técnicas participantes en el programa: N° 1, 2, 3 y 4 de Zárate, N° 5 de Lima, N° 1 de Baradero, N° 1 de Escobar, N° 2 de Garín, N° 2 de Derqui, N° 5.073 de Rosario de Lerma-Salta y Colegio Plácido Marín de Boulogne.



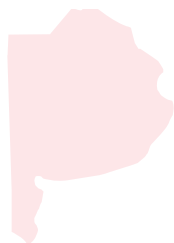
Programa de asignación de crédito fiscal

Promovemos la presentación de proyectos educativos en escuelas técnicas nacionales, dentro de la normativa para usar parte de los aportes fiscales, para financiarlos a través del Consejo Provincial de Educación y Trabajo en la provincia de Buenos Aires, y del Instituto Nacional de Educación Tecnológica.



Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET)

INET	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Escuelas	18	14	17
Millones de pesos	2,89	3,28	5,55
COPRET			
Escuelas	19	14	14
Millones de pesos	1,08	1,89	2,1



Consejo Provincial de Educación y Trabajo (COPRET)

Programa de pasantías en la planta de Toyota

Es una propuesta de gran impacto en la comunidad, para mejorar la empleabilidad, que implementa planes de apoyo y capacitaciones junto a las escuelas técnicas regionales, para crear puestos de aprendizaje. En el período se realizó con alumnos de las escuelas E.E.S.T. N° 1, 2, 4 y 5 de Zárate.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Estudiantes	25	40	24
Escuelas	4	4	4

Mecenazgo

Esta iniciativa se refiere al régimen de promoción cultural según la ley 2.264 de la ciudad de Buenos Aires. A través del mismo, los contribuyentes inscriptos en el impuesto sobre los ingresos brutos pueden aportar directamente a proyectos culturales.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Proyecto seleccionado	Música argentina para piano II (proyecto 2.235)	2º festival Konex	2º festival Konex de música clásica
Monto aportado (\$)	101.253	812.335	6.592.764

Cifras al 31 de marzo de cada período.

» Los fondos se usan para equipamiento, actividades de formación docente y mejora de instalaciones.





Seguridad vial

Estándar GRI 413.

Indicador: 413-1.



Nuestros programas de seguridad vial tienen el propósito de trabajar en el concepto de manejo seguro y en la prevención de accidentes de tránsito. En forma directa esto se logra por la participación activa de adolescentes y sus padres y en forma indirecta, a través de la difusión.



Programa Toyota y Vos

Desde 2007, en Toyota Argentina llevamos adelante el programa de seguridad vial, denominado *Toyota y Vos*. *Manejar seguro está en nuestras manos*, una actividad gratuita e itinerante de manejo seguro, destinada a jóvenes con registro y a sus padres.

El principal diferencial del programa, es la utilización de la tecnología y de los simulacros para replicar situaciones reales de riesgo del manejo cotidiano. A través de esta experiencia, los conductores adquieren –en condiciones seguras y ante la mirada de instructores profesionales– herramientas de manejo que luego formarán parte de su acervo de habilidades y que, difícilmente, puedan adquirirse sin riesgo en el manejo diario.

El programa comienza con una charla introductoria, y luego se realizan actividades prácticas que incluyen el uso de un simulador de impacto, ejercicios de frenado, distracciones, slalom (permite conocer el comportamiento del vehículo en cambios bruscos de dirección: transferencia de cargas y efecto péndulo).

12^{da} edición de Toyota y Vos Kids

Este programa procura concientizar e instruir a niños de 5 a 9 años en el correcto desenvolvimiento en la vía pública, el conocimiento y el respeto por las normas y señales de tránsito. Así, desde 2012, el programa ofrece conceptos teóricos y prácticos que les permite a los niños ser mejores peatones y poder corregir a sus padres en sus hábitos de manejo. Esto se logra combinando un show con actores, prácticas en un parque móvil de educación vial y otras actividades lúdicas y/o talleres referidos a la seguridad vial. La 12^{da} edición se realizó en la localidad de San Pedro, participaron 1.460 niños junto a padres y docentes. Desde sus inicios el programa logró concientizar a más de 15.000 niños.

1.460 niños
de 32 escuelas de San Pedro participaron de esta edición.



COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

Siguiendo una filosofía de diálogo y apertura, escuchamos las necesidades de la comunidad local e implementamos programas de inversión social.

Centro de visitas

El Centro de visitas abrió sus puertas con el objetivo de crear un espacio pensado para fortalecer los fuertes lazos que unen a la automotriz con las comunidades, transmitir la filosofía de la compañía de una manera clara y amigable y dar a conocer el emblemático sistema de producción Toyota.

A través de un recorrido especialmente diseñado, los visitantes pueden interiorizarse sobre la historia de Toyota en el país y en el mundo, aprender los conceptos más relevantes en seguridad, calidad y mejora continua, conocer las actividades deportivas y los programas de ciudadanía corporativa que la compañía posee en la Argentina. Además, tienen la posibilidad de ver la primera Hilux fabricada en Toyota Argentina y todos los cambios realizados hasta llegar al nuevo modelo.

Las recorridas por el Centro de visitas se complementan con visitas guiadas a la línea de producción para conocer desde adentro cómo se fabrica la Hilux, *pick up* líder del mercado argentino.

VISITANTES EN PLANTA ZÁRATE

Visitas de	Visitantes 2015/2016	Visitantes 2016/2017
Instituciones educativas	1.064	4.160
Comunidad	125	540
Organizaciones	59	1.107
Invitados	867	1.426
Empleados	400	500

Cifras al 31 de marzo de cada período.



Proyecto PAREd (artistas en red)

Junto al concesionario oficial Federico S.A. y 5 artistas realizamos un mural en la Escuela N° 35 de la localidad de Zárate. Esta iniciativa forma parte del programa PAREd, proyecto artistas en red, que realizamos desde el año 2015. Su objetivo es brindar un nuevo espacio de arte para la comunidad y artistas emergentes que, a través de su arte, colaboran en el enriquecimiento cultural de los chicos. Este espacio de experimentación, es concebido como medio de expresión dentro de una comunidad educativa más inclusiva. La idea detrás de la activación es que todos podemos dar, embellecer y hacer algo bueno por la sociedad posicionando al arte como espacio integrador.

En el marco del acuerdo con *Scholas Occurrentes*, entidad educativa de bien público impulsada por el Papa Francisco, Toyota Argentina cuenta con su colaboración y comparte uno de sus ejes principales de acción para la integración social: recuperar el Arte como camino educativo.

Con la ayuda de alumnos de 5^{to} grado de la escuela, los murales intervenidos fueron creados por los siguientes artistas locales: Alan Myers, Eugenia Mendoza, Jiant, Sebastián Strikic y Sebastián Vendrell.

Todos al cole

La campaña educativa *Todos al cole* es una iniciativa de nuestros empleados, en conjunto con la empresa Honda Motor de Argentina y el sindicato SMATA. Durante febrero de 2016 realizamos una colecta de útiles escolares y un grupo de voluntarios de las empresas visitaron las escuelas.

La actividad se desarrolló en cuatro escuelas y dos jardines; contó con un show teatral referente a la

importancia del trabajo en equipo, y al cuidado del medio ambiente, enseñándoles a los chicos a clasificar los diferentes tipos de residuos. Asimismo, cada uno de los alumnos disfrutó de una merienda.

Fue la primera actividad en conjunto entre estas organizaciones y el SMATA en las ciudades donde están ambas empresas automotrices: Campana y Zárate.

Festejos de Navidad

Recibimos a 400 chicos de entre 7 y 12 años provenientes de hogares y clubes de zonas periféricas de Zárate y Campana. Los niños invitados disfrutaron de una obra de teatro cuyo tema fue el cuidado del medio ambiente. Esto se alinea con la intención de la compañía de sensibilizar y promover una actitud proactiva en los niños para cuidar y respetar el planeta. También compartieron una merienda y culminó con la llegada de *Papá Noel* quien les entregó a cada niño su regalo.



Concurso de fotografía

En el marco del 162º aniversario de la ciudad, se organizó el concurso de fotos *Toyota junto a Zárate*, en el cual se invitó a los zarateños y la comunidad en general a desafiar su imaginación y creatividad a través del arte de la fotografía. Los ganadores recibieron importantes premios en tecnología.

Colecta *Family fest*

Todos los años celebramos un día en familia junto a nuestros compañeros de trabajo. En el último encuentro recolectamos 4.500 kilogramos de alimentos no perecederos, los cuales entregamos junto a la Cruz Roja a 5 comedores infantiles de la ciudad de Zárate.

Asistencia ante emergencias

Desde Toyota Argentina colaboramos con las comunidades cercanas ante situaciones de emergencia climática, con el propósito de articular con su cadena de valor para multiplicar el esfuerzo realizado. Se trabaja en alianza con la ONG SAR -Cuerpo Argentino de Rescate- a través del préstamo de vehículos para rescates. Se realizan colectas en especies entre los empleados y en alianza con la Cruz Roja (Zárate), se identifican las necesidades y se coordina la entrega de los elementos. Se asiste a los empleados afectados y a sus familias.

EMBAJADA DE JAPÓN: DONACIONES A HOSPITALES ZARATEÑOS

Como parte del programa de cooperación en Argentina, la embajada de Japón nos invitó a seleccionar proyectos sociales en las comunidades cercanas. Así se identificaron dos proyectos de salud para la comunidad de Zárate, alineados con las actividades de responsabilidad social empresarial y los requisitos fijados por la embajada.

Se donaron nuevos equipos para el Hospital provincial Virgen del Carmen de Zárate y para el Hospital intermedio municipal Dr. René Favalaro. Para el primero, se trató de un arco en "C" para radiología y permite múltiples procedimientos quirúrgicos tanto diagnósticos como terapéuticos, especialmente en traumatología y ortopedia, cirugía general y colocación de marcapasos. En el segundo caso, se donó un mamógrafo.



Daniel Herrero (izquierda) y Eduardo Kronberg (derecha) de Toyota Argentina, junto a un participante en el *Dream car art contest*.

Programa *Dream car art contest*

Desde 2004, Toyota Motor Corporation desarrolla el concurso de arte *El auto de tus sueños*, como parte de las iniciativas con la comunidad. La acción invita a niños menores de 16 años, de todo el mundo, a compartir sus ideas sobre el futuro de la movilidad, para promover su interés por los autos y la importancia de tener sueños.

Bajo la premisa *Toda gran idea nace con un sueño*, desde Toyota estimulamos la creatividad y desafiamos la imaginación de la próxima generación de grandes inventores, pensadores y soñadores.

En la Argentina el programa se realiza desde 2012, y constituye una de las acciones de responsabilidad social centrada en el fortalecimiento del vínculo familiar para generar un espacio de acercamiento, educación y compromiso. El *Dream car art contest* tiene dos instancias:

- Una primera nacional, que se realiza en las filiales de Toyota en el mundo y en cada una de ellas selecciona 9 dibujos nacionales (3 por categoría). Los dibujos ganadores son seleccionados por un jurado integrado por el CEO de Toyota Argentina, artistas plásticos, diseñadores, líderes de opinión, profesores de arte y directivos de los concesionarios.
- La segunda se realiza en Japón y allí se efectúa una selección mundial, con los dibujos ganadores de las instancias nacionales.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Concesionarios	41	41	43
Escuelas públicas de Zárate	41	60	82
Dibujos	7.700	9.065	12.182

LANZAMIENTO DEL CONCURSO INTERCOLEGIAL

Para seguir fortaleciendo el vínculo con la comunidad, lanzamos a partir del 2016 una nueva modalidad en Zárate y Campana: Etapa intercolegial. Pueden participar los alumnos menores de 16 años de los colegios de ambas localidades. Los dibujos tienen las mismas condiciones, participan también del certamen nacional y los ganadores reciben pre-

mios en tecnología. 12.182 fueron los dibujos recibidos de todo el país. 80 obras de teatro de concientización del cuidado del medio ambiente. Como todos los años, trabajamos articuladamente con la red de concesionarios, quienes implementan el concurso en las escuelas y en las organizaciones sociales de sus zonas de influencia.

VÍNCULO CON LOS COLABORADORES

Aspectos materiales: 3, 8, 9, 14, 15, 16, 20, 24.

Estándar GRI 103.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3.

- > Respeto por los actores involucrados
 - > Sistema de comunicación de dos vías
 - > Comunicación honesta
 - > Estimular el crecimiento personal y profesional
- >> Toyota Way
 - >> Guía de principios
 - >> Política anticorrupción
 - >> Código de conducta
 - >> Guía antisoborno para proveedores y socios comerciales

Respeto por los derechos humanos

Toyota Way es la base moral para compartir los valores comunes con todas las unidades de negocio alrededor del mundo, sus conceptos trascienden idiomas y nacionalidades y son aplicables en cualquier territorio y sociedad.

- >> No se toleran las inequidades internas.
- >> No existe diferencia entre el salario del personal femenino y masculino.
- >> Respeto a la libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- >> Salario digno para todos los integrantes de la compañía.

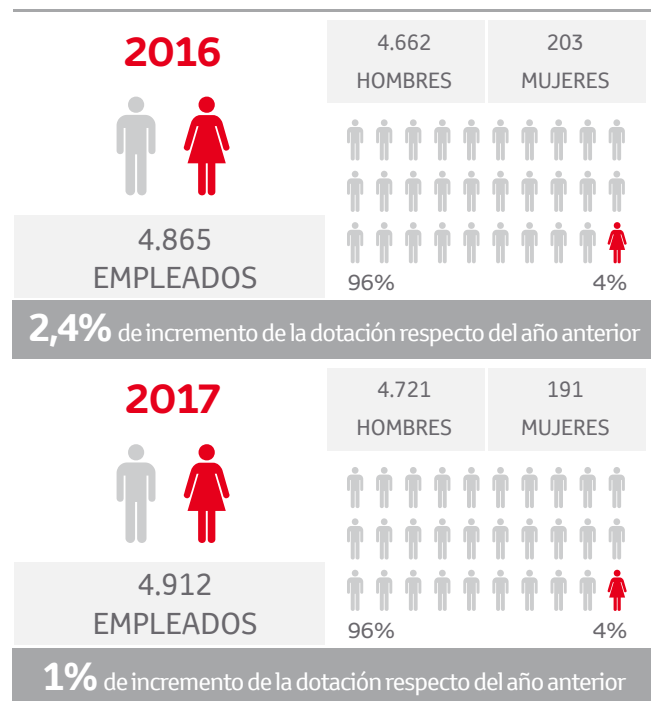
Composición y evolución

Estándares GRI 102, 202, 401, 402, 405.

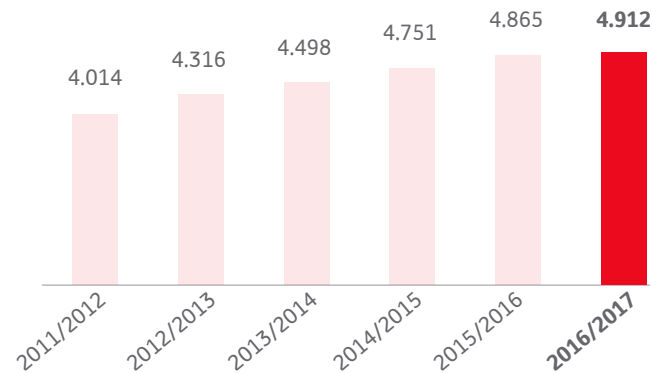
Indicadores: 102-8, 202-2, 401-1, 401-2, 401-3, 405-1.

En Toyota Argentina poseemos un fuerte compromiso con nuestros colaboradores, alineado a los principios y valores conocidos como Toyota Way y Guía de Principios Toyota.

Distribución por género (%)	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Femenino	5	4	4
Masculino	95	96	96



EVOLUCIÓN DE LA DOTACIÓN



Cifras al 31 de marzo de cada período.

LUGAR DE TRABAJO

Lugar %	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Martínez	2	2	2
Zárate	98	98	98
Tipo de contrato %			
Permanente	95	97	95
Temporario	5	3	5

Los períodos de preaviso se rigen de acuerdo con lo dispuesto en las leyes actuales argentinas¹. Asimismo, priorizamos el cuidado de las fuentes laborales ante cambios organizativos y/o dificultades económicas.



1. Por convenio colectivo, se fija un plazo de 48 horas de anticipación de preaviso.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

Rango (%)	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Mayores a 50	2	2	2
Entre 30 y 50	58	65	68
Menores de 30	40	33	30

Cifras al 31 de marzo de cada período.

CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO (%)

 HOMBRES	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Directivos y gerentes	3	2	3
Mandos medios	3	4	4
Group leader y Team leader	19	19	19
Team member	63	63	63
Analistas y administrativos	12	12	11
 MUJERES	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Directivos y gerentes	2	2	3
Mandos medios	6	7	8
Group leader y Team leader	0,04	1	1
Team member	7	7	6
Analistas y administrativas	84	83	82

70%

de los altos directivos de la compañía es argentino.

ANTIGÜEDAD PROMEDIO (AÑOS)

Por género	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Femenino	7	8	9
Masculino	7	7	8
Por lugar de trabajo			
Zárate	7	7	8
Martínez	8	8	9

TASA DE ROTACIÓN*

Por género	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Femenino	0,29	0,37	0,26
Masculino	4,53	4,50	1,81
Por lugar de trabajo			
Zárate	4,71	4,75	1,97
Martínez	0,11	0,12	0,10
Por edad			
Menores de 30	N/R	N/R	44
Entre 30 y 50	N/R	N/R	49
Mayores de 50	N/R	N/R	9

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

N/R: no reportado.

INGRESOS²

Por género	2016/2017
Femenino	6
Masculino	349
Por lugar de trabajo	
Zárate	351
Martínez	4
Por edad	
Menores de 30	271
Entre 30 y 50	83
Mayores de 50	1

2. En el período ingresaron 355 colaboradores.

Cifras al 31 de marzo de cada período.

Remuneración

Estándares GRI 102, 103, 202, 405.

Indicadores: 102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3, 202-1, 405-2.

Respetando los valores inculcados por el *Toyota Way*, promovemos un salario digno para todos los integrantes de la compañía y el respeto por la igualdad de condiciones.

El proceso para determinar la remuneración consta de un análisis comparativo contra los valores del mercado brindados por la consultora con la que trabaja Recursos Humanos. Se hacen diferentes análisis por posición y por grado para determinar el movimiento de mercado en cada período del año. A su vez se controla la equidad interna en toda la compañía. No existe diferencia entre el salario del personal femenino y masculino, es decir que el salario base de los hombres con respecto a las mujeres es el mismo para cada categoría laboral. En el período, el salario mínimo de Toyota Argentina superó en 2,4 veces el valor del Salario Mínimo, Vital y Móvil³.

La política de remuneración para el máximo órgano de gobierno se compone de un salario mensual, un incentivo a corto plazo y otro a largo plazo. En cuanto a los altos ejecutivos se compone por un sueldo mensual y un incentivo a corto plazo.

Los incentivos a corto y largo plazo se encuentran ligados a objetivos de diferentes ámbitos, como los financiero, producción, ventas, seguridad, servicio al cliente y recursos humanos, dependiendo de la función y cargo.

Las indemnizaciones por despido son de acuerdo a lo que dicta la ley de contrato de trabajo, excepto en los casos en que se acuerde algún pago diferencial.



Beneficios para los colaboradores⁴

Estándares GRI 103, 201, 401.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 201-3, 401-2, 401-3.

Para incrementar los niveles de satisfacción y motivación de nuestros colaboradores, los beneficios corporativos se revisan y evalúan constantemente. Algunos de los beneficios son:

- Seguro de vida adicional.
- Medicina prepaga para los colaboradores no incluidos en la obra social sindical y para su grupo familiar.
- Servicio de comedor.
- Reintegro por guardería.
- Transporte hacia y desde la planta de Zárate.
- Charlas de seguridad vial.
- Planes de ahorro con descuentos para empleados.
- Descuentos en los productos que comercializa la empresa.
- Descuentos en cursos de idiomas.
- Descuentos en gimnasios.

9 **175**
MUJERES HOMBRES

COMENZARON CON LA LICENCIA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD

REGRESARON AL TRABAJO AL FINALIZAR SU LICENCIA

12 mujeres⁵
175 hombres

11 **175**
MUJERES HOMBRES

SIGUIERON TRABAJANDO LUEGO DE UN AÑO DE REINTEGRARSE DE SU LICENCIA.

³. Calculado en base al salario mínimo de Toyota Argentina y el Salario mínimo vital y móvil correspondientes al mes de abril de 2017.

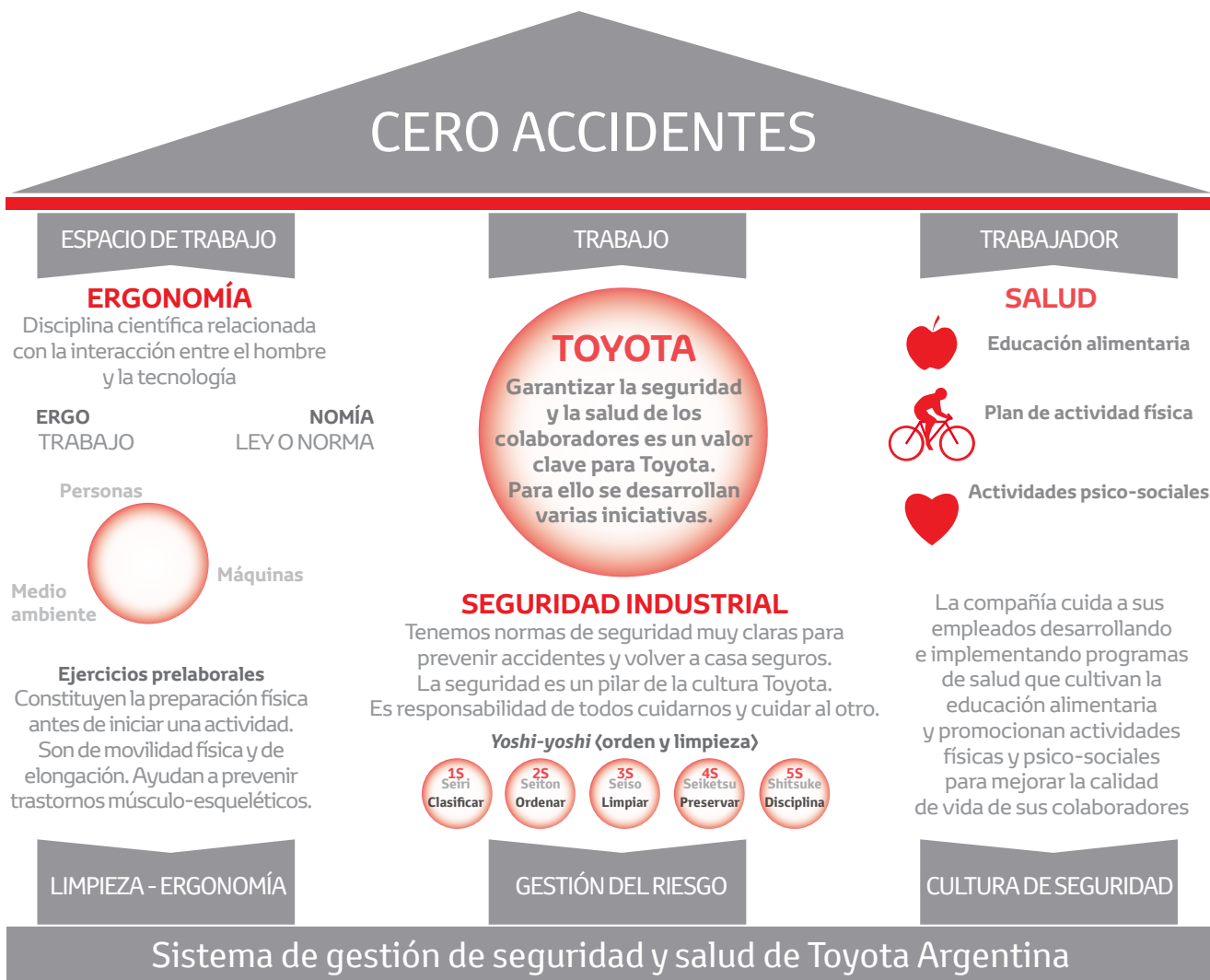
⁴. Respecto al plan jubilatorio, el mismo cumple con lo requerido por la normativa argentina vigente en la materia.

⁵. Representa a las 9 mujeres que comenzaron su licencia en el período más 3 que habían comenzado antes del período del reporte.

Seguridad y salud de las personas

Estándares GRI 103, 403.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4.



Sistema de gestión de seguridad y salud

El área de Seguridad e Higiene Industrial es responsable, entre otras cuestiones, de las siguientes actividades:

- Seguimiento y análisis periódico de las condiciones de seguridad.
- Evaluación y seguimiento de mejoras ergonómicas de los puestos de trabajo.
- Prevención de accidentes y enfermedades profesionales.
- Detección temprana de riesgos potenciales de accidentes y toma de contramedidas.
- Promoción del cumplimiento de normas internas y legales sobre seguridad e higiene.
- Capacitación a todo el personal en materia de seguridad e higiene industrial.

PILARES DE LA SEGURIDAD EN LA PLANTA INDUSTRIAL

TRABAJADOR

Lo humano, trabajamos para lograr el más alto nivel de cultura por la seguridad en nuestra gente.

TRABAJO

El trabajo, estudiamos todos los riesgos de los puestos de trabajo y desarrollamos capacidades de detección de riesgos y evaluación de peligros en el personal, incluyendo contratistas.

ESPACIO DE TRABAJO

El lugar, priorizamos la ergonomía en los puestos de trabajo, para trabajar con más confort y seguridad. Aplicamos las 5S en nuestros lugares, generando ambientes brillantes y limpios.

Los siguientes son los principales indicadores del sistema de gestión de seguridad y salud de la compañía, obtenidos durante el período reportado:

Evaluación de riesgo	2014/2015	2015/2016	2016/2017
%	98	44	44
Plan	627	688	688
Actual	615	306	306
Rango de disminución de riesgos			
%	100	84	84
Plan	31	25	25
Actual	31	21	21

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Horas trabajadas	10.762.953	12.027.685	11.930.884
Accidentes con pérdida de días de trabajo ¹	4	3	2
Accidentes sin pérdida de días de trabajo ²	3	14	9
Akachin ³	31	17	13
Fatalidad	0	0	0

Cifras al 31 de marzo de cada período.

La información suministrada en los cuadros aplica solo a empleados de Toyota Argentina. A los contratistas se les realiza un análisis preliminar de riesgos (APR). En el período, se realizaron un total de 3.100 APR en actividades desarrolladas por contratistas. La división por sexo no es una variable representativa para realizar una apertura habida cuenta la distribución entre hombres y mujeres.

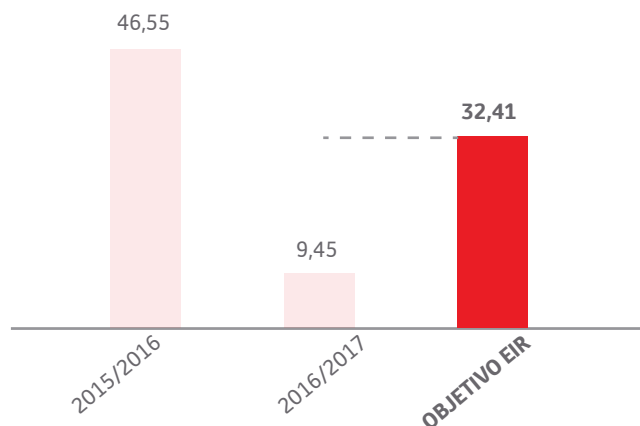
1. Lesión severa, ausencia prolongada debido a la complejidad del tratamiento médico que requiere la lesión.
2. Requieren un tratamiento médico superior al primer auxilio.
3. Marca registrada japonesa que significa primer auxilio; son casos muy menores, muy leves.
4. Se obtiene de la suma de los casos con y sin días perdidos, divididos por las horas trabajadas y multiplicados por 1.000.000. La división por sexo no es una variable representativa para realizar una apertura habida cuenta de la distribución entre hombres y mujeres en el indicador considerado.
5. El EIR se obtiene de la sumatoria de los trastornos músculo-esqueléticos mayores (requieren cirugía o más de 90 días de recuperación) y los trastornos músculo-esqueléticos menores (casos con más de 4 consultas en el servicio médico), sobre las horas trabajadas por 1.000.000.

ÍNDICE DE FRECUENCIA ACUMULADA DE ACCIDENTES⁴



El EIR (*Ergonomics Incident Rate*) es nuestro indicador sobre las enfermedades profesionales más relevantes de nuestra industria. Está focalizado en los trastornos músculo-esqueléticos⁵.

TASA DE INCIDENTES ERGONÓMICOS (EIR)



3,1% fue la tasa de ausentismo laboral⁶ en el año fiscal 20/2017.

6. Se considera para el cálculo de ausentismo al personal dentro del convenio SMATA. Se excluye al personal fuera de convenio y al encuadrado en ASIMRA (supervisores) y los empleados de bajas mayores a 12 semanas. Método utilizado: ausencias sobre HC por la cantidad de días hábiles. La tasa incluye licencias médicas relacionadas al puesto de trabajo (enfermedad o accidente), licencias médicas no relacionadas al puesto de trabajo (enfermedad o accidente), licencias legales o convencionales, ausencias injustificadas y los retiros ante baja médica. La división por sexo no es una variable representativa para realizar una apertura habida cuenta de la distribución entre hombres y mujeres en el indicador considerado.



Comité de Higiene y Seguridad

En los convenios colectivos suscriptos con SMATA y ASIMRA se contemplan la prevención de riesgos, la provisión de elementos de trabajo y la creación de un Comité para la salud, seguridad e Higiene, prevención de accidentes y Ecología Industrial (COHISE).

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COHISE

- >> Participantes regulares
 - Representantes de SMATA
 - Representante de seguridad industrial de TASA
 - Representante de RRHH de TASA

- >> Participantes especiales
 - Miembros comisión interna de reclamos
 - Delegado SMATA
 - Técnicos seguridad industrial de TASA
 - Jefes de sección de TASA

100%

de los temas detectados en el COHISE fueron resueltos. Sin actividades demoradas en ningún sector de planta.

>> Todos los trabajadores dentro de convenios están representados en el Comité de higiene y seguridad (COHISE).

Ergonomía

Se reúne mensualmente un Comité de Ergonomía con participación del Director de planta y todos los sectores de Producción, demostrando nuestro compromiso con el cuidado de la salud de los trabajadores.

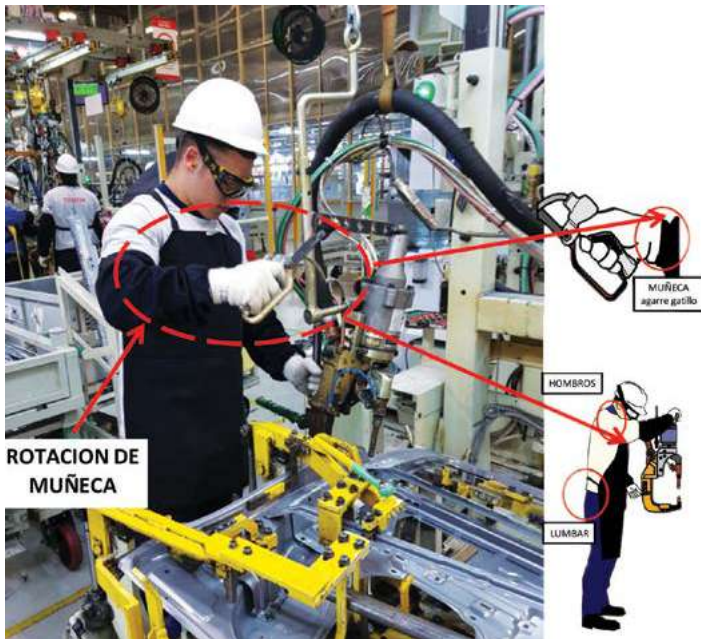
Para trabajar cada día más seguros y llevar a cabo en nuestras casas las mismas prácticas que efectuamos en Toyota Argentina, durante los últimos seis meses reforzamos las condiciones ergonómicas implementadas desde 2014 para cada integrante de esta gran familia. Por eso, en todos los sectores de la compañía, especialmente en la línea de producción, llevamos adelante un nuevo protocolo interno de seguridad para desarrollar tareas con mayor seguridad de cara a este año y los que vendrán.

Se trata de un nuevo método de trabajo denominado *TEBA*, por sus siglas en inglés, el cual fija parámetros de acción y prevención ante posturas corporales incorrectas que podrían adoptarse en tareas laborales o domésticas.

“En el sector de Soldadura, por ejemplo, aplicamos este nuevo método y modificamos absolutamente todos los puestos de trabajo para mejorar los agarres y las posturas de manipuleo en los dispositivos de soldadura por puntos (guns).”

MATÍAS CÁCERES, TEAM MEMBER

En el sector soldadura se implementó una mejora, regulando un kit ergonómico para mejorar la postura del brazo y la muñeca.



ROTACION DE MUÑECA

PROBLEMA

La mala posición del gatillo de la herramienta impide la correcta postura del brazo y de la muñeca.



PUNTOS CLAVES

Regular el kit ergonómico para adoptar la postura correcta.

Se desarrolló un dispositivo de aprendizaje, que permite adaptar las condiciones actuales de trabajo para demostrar y comprender cuales son las posturas desfavorables.

Ejemplo: cervicalgia en el cuello



Ubicación en el puesto de trabajo.



Hipertensión

Hiperflexión



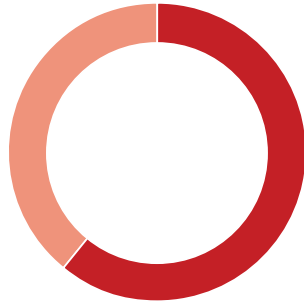
Simulación con el kit ergonómico.

Yokoten

El *yokoten* es un concepto japonés que implica replicar una contramedida exitosa en un nuevo lugar. Tomando este concepto, replicamos las contramedidas de los incidentes que ocurren en otras partes del mundo y las implementamos en la planta industrial.

Durante el período, se detectaron 33 oportunidades para aplicar contramedidas, se desarrollaron eficazmente 20 y mientras que las restantes 13 iniciaron su proceso de implementación.

61% Implementadas
39% En proceso



Promoción de la salud

Servicio médico

El servicio médico tiene una dotación permanente que presta servicios las 24 horas durante todos los días de la semana. Este servicio cuenta aproximadamente con 485 m², el equipamiento y el cuerpo profesional necesarios para brindar asistencia médica inmediata a todos los colaboradores.

Cuerpo de profesionales

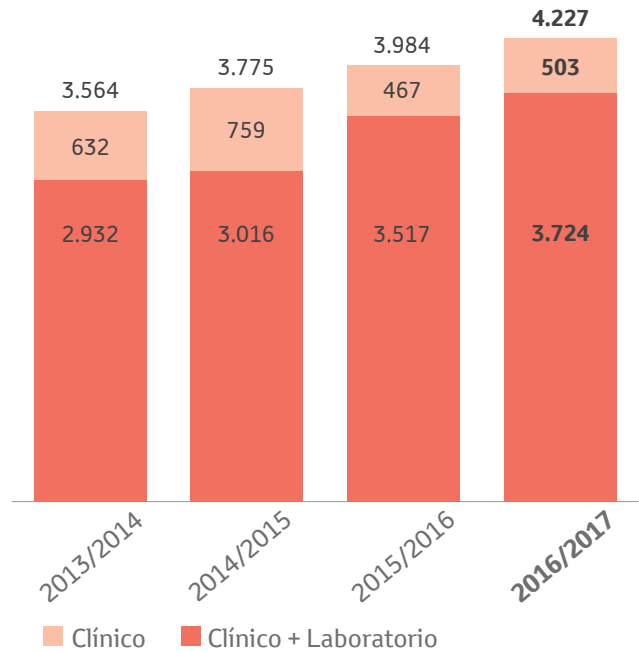
COORDINADOR MÉDICO
KINESIOLOGÍA
TRAUMATOLOGÍA
ENFERMERÍA
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN FÍSICA
MÉDICOS CLÍNICOS
MÉDICOS DE CABECERA PARA LOS SECTORES PRODUCTIVOS
MÉDICOS EVALUADORES DE PUESTOS
SERVICIO DE AMBULANCIA EN PLANTA

Exámenes médicos periódicos

Cada año realizamos en los centros de trabajo (Zárate y Martínez), los exámenes médicos periódicos que incluyen los estudios solicitados por ley relacionados con el puesto de trabajo (audiometrías, espirometrías, radiografías, etc.). Adicionalmente realizamos a todo el personal (dentro y fuera de convenio) estudios complementarios (radiografías de tórax, electrocardiograma, laboratorio completo y un examen clínico pormenorizado).

Recibidos los resultados, el servicio médico de Toyota cita al personal para realizar la devolución de los mismos, dándole prioridad (dentro de las 72 horas de realizados los estudios) a aquellos casos con alguna patología que deban ser tratadas en el corto mediano plazo, realizando el seguimiento correspondiente.

EVOLUCIÓN EXÁMENES MÉDICOS PERIÓDICOS





Campaña de vacunación antigripal
Anualmente, brindamos a todos nuestros colaboradores la posibilidad de vacunarse contra la gripe, en forma gratuita y en su lugar de trabajo. La tabla siguiente muestra la evolución y alcance de esta iniciativa.

Concepto	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017
Colaboradores vacunados	1.421	1.977	2.202	2.646

Cifras al 31 de marzo de cada período.

Prevención de adicciones

En Toyota Argentina reconocemos que el abuso de alcohol, el uso de fármacos sin indicación médica y otras drogas ilegales constituyen un problema social relevante. Esto produce daños en la salud y calidad de vida de las personas y sus familias. Asimismo, presente en el ámbito laboral, impacta negativamente sobre la seguridad y el ambiente de trabajo.

En la compañía asumimos la responsabilidad de desarrollar acciones integrales para abordar dichos problemas, enfatizando la prevención y la educación. Realizamos campañas de comunicación interna orientadas a concientizar sobre los efectos nocivos del consumo de alcohol, tabaco y drogas; desde su ingreso, todos los empleados son informados de la política sobre adicciones; hemos implementado áreas laborales libres de consumo de tabaco.

Plan integral de salud

Desde octubre de 2015 se puso en marcha un plan integral de salud basado en 3 pilares fundamentales:

- Tu bienestar
- Tu movimiento
- Tu mente

A partir de estos pilares brindamos información y desarrollamos actividades enfocados en la actividad física y psicosocial y los hábitos alimenticios.

Alimentación saludable

Ofrecemos un menú planificado por nutricionistas, con el objeto de brindar una dieta balanceada a todos nuestros colaboradores. En el comedor contamos con opciones bajas calorías (con frutas y postres bajas calorías). Mensualmente se acrecienta la cantidad de comensales que optan por esta nueva alternativa saludable y ya cerca del 17% de la dotación elige esta iniciativa.

Gimnasio

La compañía dispone de 3 gimnasios en planta (1 principal y 2 secundarios) con el equipamiento y los profesionales necesarios para realizar actividad física y orientados al cuidado de la salud.

Programa de acondicionamiento físico

Lanzamos el programa con el objetivo de contar con una herramienta de prevención y de mejora de acondicionamiento físico de los colaboradores afectados a la producción. Se realiza a través del otorgamiento de becas para que el personal asista al gimnasio de la compañía u otro externo para el fortalecimiento de los miembros más utilizados en las tareas diarias.

Proceso de asistencia psicosocial

El Servicio de asistencia psicosocial es un programa que brinda gratuitamente contención psicológica a los colaboradores, ante un conflicto y/o situación traumática para restablecer su equilibrio emocional, tanto dentro como fuera del ámbito laboral, mejorando la calidad de vida del trabajador. Se cuenta con la asistencia de 2 profesionales que brindan servicios en Planta, en consultorio o en el domicilio particular del personal interesado.

Desarrollo de recursos humanos

Estándares GRI 103, 404.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2.

Tomando al *Toyota Way* como fundamento básico, el desarrollo de los talentos de nuestros colaboradores se realiza mediante un programa educacional basado en el *on-the-job training*:



Instituto Toyota

Desde 2007 cuenta con 5 aulas para capacitación y 5 salas para la enseñanza de idiomas, además de un salón de usos múltiples. En 2014 se decidió unificar los espacios de formación, tomando entidad física el Instituto. En 2016 comenzó a funcionar un nuevo espacio para el Centro de Entrenamiento (CET), que consta de 1.560 m² incluyendo los *dojos* de estampado, soldadura, pintura, inyectado y pintado de partes plásticas, ensamble, motores, manejo de materiales, control de calidad y mantenimiento. Además durante este mismo año se construyeron 650 m² de nuevos espacios de formación, incorporando el *dojo* de seguridad, 3 nuevas aulas, 3 salas para idiomas y 1 oficina de bedelía para atención de las nuevas aulas.

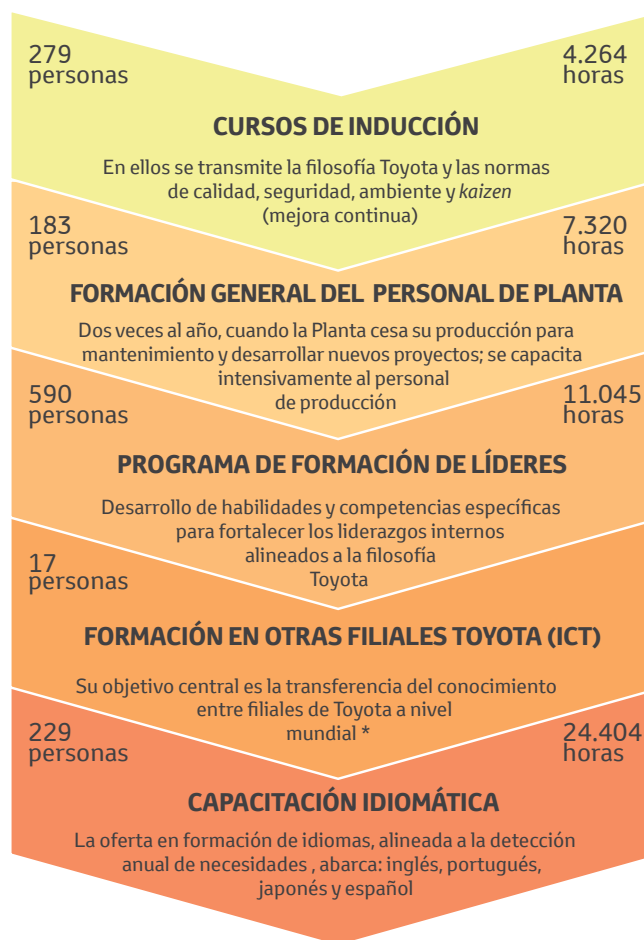
Tecnicatura para operario industrial calificado

» 180 horas de capacitación para cada edición. Totalizando entre las dos ediciones 360 horas de formación.

En el período se realizaron la 8^{va} y 9^{na} ediciones de la tecnicatura, las cuales se desarrollaron en los períodos abril-julio y agosto-diciembre de 2016.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Cursantes	56	156	134
Cursantes recibidos	40	91	126

Programas y talleres de capacitación de recursos humanos



Cifras al 31 de marzo del período.

* Entre abril de 2016 y marzo de 2017, 17 colaboradores de Toyota Argentina, formaron parte del programa de ICTs. En Toyota Japón, 14 personas; en Toyota Tailandia, 2 personas y en Toyota Brasil, 1 persona.

Formación promedio por categoría laboral	Horas de capacitación
Inducción	
Directivos y gerentes	3
Mandos medios	4
Team members	159
Analistas y administrativos	113
Formación general del team member	
Team member	183
Programa de formación de líderes	
Team member	492
Team leader	92

Diplomatura en gestión industrial

Esta formación, que se realiza en conjunto al Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA) está orientada a ingenieros de planta y personal administrativo jerárquico, que precisan incorporar habilidades de gestión teniendo en cuenta el entorno competitivo, tecnológico y de negocios de la industria.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Inscriptos	79	90	47
Egresados	70	76	45

Cifras al 31 de marzo de cada período.

Formación de habilidades operacionales y concurso de habilidades de producción
Nuestro Centro de Entrenamiento Técnico, (CET), es un área funcional dependiente del Instituto Toyota, cuyas funciones se orientan a la formación del personal. Las principales actividades de capacitación son:

- Programa de habilidades básicas para los colaboradores de los sectores productivos de Estampado, Soldadura, Chasis, Pintura, Inyectado y pintado de partes plásticas, Ensamble, Motores, Manejo de materiales y Mantenimiento.
- Programa de formación en habilidades operacionales y cada una de las instancias del Concurso de habilidades de producción.
- Programa de formación para mantenimiento.
- Programas de formación del área Comercial y Toyota Plan de Ahorro (TPA).

En el Centro de Entrenamiento Técnico considerando todas las actividades se capacitaron 1.414 personas. Las principales actividades se refieren a habilidades básicas de producción, concurso de habilidades de producción y programa de formación para mantenimiento.

A principios del 2017, se incorporaron a las actividades del CET los programas de formación del área Comercial y del Toyota Plan de Ahorro (TPA). Durante el 2017 se desarrollarán nuevos planes de formación y se mejorará los estándares presentes en los sectores.

Tipo de entrenamiento	Colaboradores capacitados
Habilidades básicas de producción	
Ingreso	264
Emisión / Renovación de licencia	302
Entrenamientos especiales	65
Reentrenamiento	66
Relocalización	25
Formación en habilidades operacionales + Skill contest	
Skill contest	178
Mantenimiento	
Tipo de entrenamiento	Nº de entrenamientos 2016/2017
Lockout	335
Level up	179





Comunicación interna

Estándares GRI 102, 404.

Indicadores: 102-28, 404-3.

En Toyota Argentina trabajamos para construir relaciones laborales basadas en la confianza mutua y el respeto, fomentar el trabajo en equipo y promover el entendimiento sobre asuntos de la compañía y el negocio, a través de una comunicación fluida con los colaboradores.

La gestión de la comunicación interna nos permite transmitir los valores y desafíos de la compañía, buscando la participación activa por parte de los colaboradores que expresan sus inquietudes y potencian sus posibilidades de crecimiento.

Sistema de evaluación de desempeño

Nuestro sistema de evaluación de desempeño es conocido como el *sistema de comunicación de dos vías*. Crea espacios de diálogo, en los cuales se puedan clarificar los objetivos y planificar oportunidades de desarrollo. Es uno de los principales canales de comunicación interna y considera:

- Contribución del colaborador para el cumplimiento de metas fijadas (evaluación de objetivos).
- Desarrollo de actitudes y habilidades utilizadas en el cumplimiento de su función (evaluación de competencias).

Todos los participantes reciben retroalimentación sobre su desempeño anual, acordándose puntos de mejora para el próximo año.

Las etapas que componen este sistema son:

- Definición de objetivos
- Evaluación
- Moderación
- *Feedback*

» Para el período reportado se realizaron evaluaciones de desempeño al 100% del personal dentro y fuera de convenio⁷.

La evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno consta de dos partes. En primer lugar cada Director autoevalúa sus objetivos y posteriormente el *top management* los analiza mediante un proceso de calibración. Dicho proceso se realiza para analizar el cumplimiento de los objetivos anuales de cada Director, en el cual participan el Presidente y el Director. Esta calibración se basa en una curva de distribución pre establecida y en la autoevaluación de los resultados de los objetivos definidos a principios del año fiscal por cada Director.

La evaluación es anual y en base a sus resultados se establecen las contramedidas para los puntos que aún no han alcanzado el nivel deseado y según los mismos se constituyen los objetivos para el próximo año.

Comunicación cara a cara

Reuniones de negocio

Cada integrante es una parte importante del éxito de la empresa para lo que se realizan estas reuniones de negocio con el objetivo de compartir la situación del mercado, la estrategia de corto y largo plazo de y de qué manera, puede contribuir cada equipo, para alcanzar las metas propuestas.

» El 96% de los participantes consideró la actividad como excelente y muy buena. Los encuentros contaron con una participación del 90% entre las áreas staff y el sector de producción.

⁷. El 20% del total de colaboradores fue promocionado.

Almuerzos y desayunos con los directivos
Mensualmente se organizan desayunos y almuerzos entre los colaboradores y el Presidente de la compañía o el Director de planta. Tienen por objetivo facilitar el diálogo, generar intercambio de opiniones y buscar soluciones conjuntas, a temas comunes. Durante el período reportado participaron 144 colaboradores.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Nº de encuentros	19	20	12

Cifras al 31 de marzo de cada período.

» 99% (+30% respecto al período fiscal anterior), de los participantes consideró entre excelente y muy bueno el desarrollo de la actividad.

» El objetivo de este año fue incrementar la diversidad en la participación de áreas de TASA, logrando 83% de representatividad de los diversos sectores de la compañía.

» 92% de las 25 inquietudes surgidas y registradas por parte de los participantes, en los diversos almuerzos y desayunos, fueron resueltas para diciembre de 2016.

206 encuentros de mesas abiertas

Se trata de espacios de diálogo, sin agenda, en el que cada gerente de planta se reúne con distintos colaboradores de su equipo para escucharlos y conversar abiertamente. Los temas emergentes que necesitan seguimiento se registran y al resolverlos, se le da *feedback* al colaborador, a modo de cierre. En el período el 93% de los casos fueron cerrados.

Charlas especiales

Para difundir ciertos temas, de manera rápida a todo el personal, se convoca a charlas especiales o asambleas generales, en las que el Director de planta o el Presidente emiten un mensaje prioritario para los empleados.

Otros canales de comunicación interna

- Intranet
- E-mailing corporativo
- Carteleras
- Terminales con tecnología *touch screen* en los comedores
- Revista interna *Desde Adentro*
- Newsletter mensual
- TV corporativa
- Charlas de 5' en la planta
- *En Línea*, un diario con todas las novedades de producción

Campañas especiales

En 2016 se presentaron grandes desafíos para Toyota, luego de ser galardonados con el máximo premio a la comunicación Eikon de oro por la campaña *Entendidos*, se presentó un nuevo proyecto: *Toyota 5 Continentes*, un increíble desafío para hacer mejores vehículos, sosteniendo la calidad como un pilar fundamental y prioritario para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

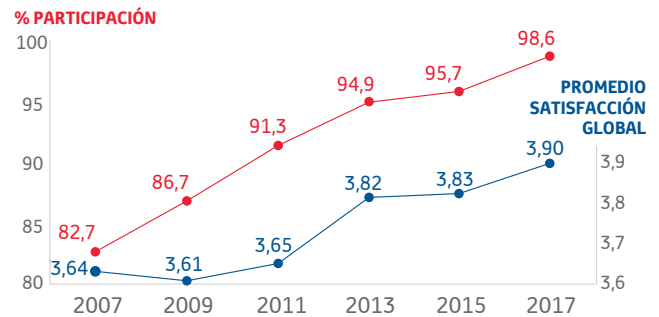
El proyecto *5 Continentes* es una experiencia innovadora que tuvo como objetivo hacer cada vez mejores vehículos, respetando la filosofía *Genchi Genbutsu* es decir, ir al lugar de los hechos a tomar la decisión correcta y buscando que todos nuestros clientes sientan que pueden manejar un Toyota en cualquier camino.

Con tal fin, un equipo técnico del Toyota Gazoo Racing se unió a ingenieros de cada país para recorrer todo el mundo y evaluar en primera persona las necesidades de los clientes de cada terreno y con cada vehículo. Desde comunicación interna se realizó una importante campaña de promoción de la actividad para mantener informado al personal interno acerca del proyecto en general y de la experiencia en Argentina en particular. A través de nuestros diferentes canales: mail *Hacemos*, intranet, televisores, el diario *En línea*, charlas de 5 minutos y carteleras se informaba sobre el progreso y las diferentes etapas que atravesaban los equipos. También se realizó un concurso en los comedores, en el cual los participantes debían responder preguntas acerca de los desafíos de 5C y participaban en el sorteo de cámaras *go-pro*.

Encuesta de opinión interna 2017



Desde 2007 cada dos años, realizamos una encuesta de opinión interna para todo el personal en todos sus niveles. La misma es anónima y es llevada a cabo por una consultora externa para garantizar la transparencia y confidencialidad en el tratamiento de los datos. Este sondeo procura conocer los distintos puntos de vista de los colaboradores de la compañía para seguir recorriendo el camino de la mejora continua sobre la base de la opinión de quienes conforman la empresa. En el período realizamos la encuesta en febrero de 2017. Bajo el slogan: *Entre todos hacemos el clima en Toyota Argentina* y trabajando con la metáfora de *Guardianes del clima*, realizamos desde Comunicación Interna una campaña motivacional para fomentar la participación. Representantes de todos los sectores integraron las piezas gráficas y los videos para generar identificación y pregnancia del concepto. Una vez finalizada la campaña se compartieron los resultados globales de cada pregunta con todo el personal y se le brindó información detallada de cada grupo hasta el nivel de jefatura para que emprendan planes de acción específicos por área.



Medidas de seguridad

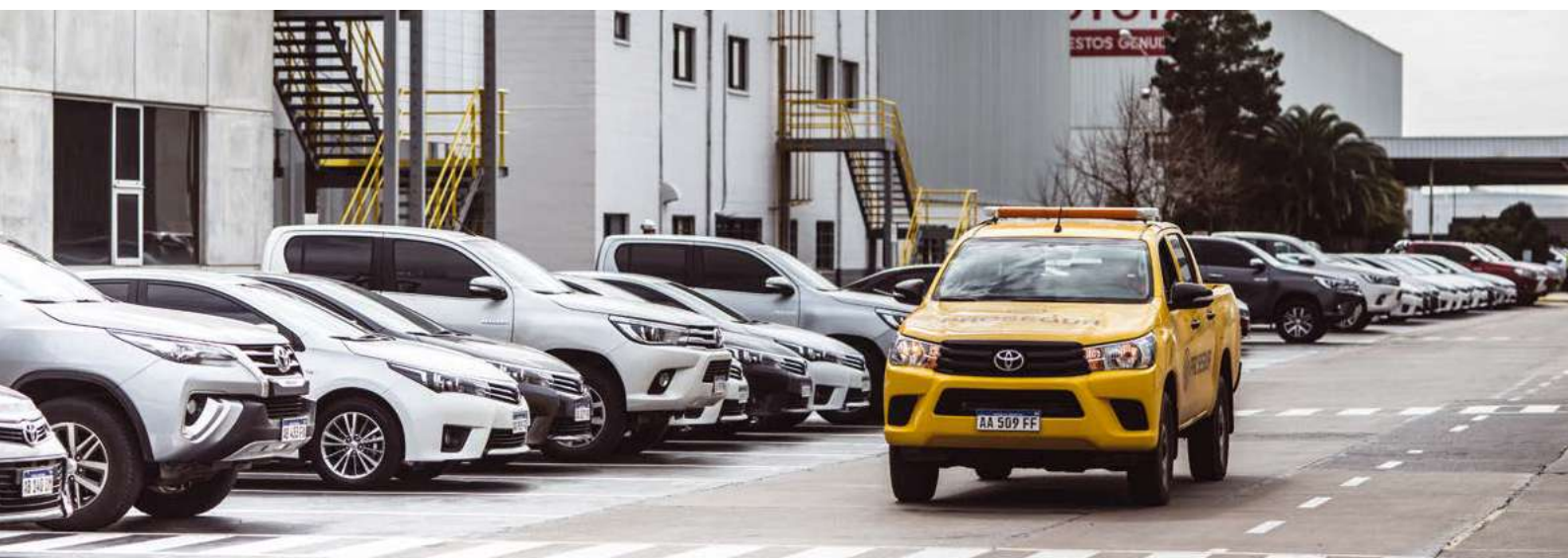
Estándares GRI 103, 410.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 410-1.

En Toyota Argentina contratamos a un prestador del servicio de seguridad privada, que se desempeña en las oficinas de Martínez y en la planta de Zárate.

» El 100% del personal de seguridad con el que cuenta Toyota Argentina está formado en aspectos de derechos humanos.

Todo el personal de seguridad recibe un curso de formación general básica de ingreso, según ley 12.297 de la provincia de Buenos Aires, que contiene una carga horaria de 12 horas en temas de derechos humanos. A su vez, se realiza una capacitación según la resolución 1.207/2012, que establece que todo vigilador debe efectuar un curso de actualización de contenidos bianual, que incluye un módulo de derechos humanos de 4 horas.



DESEMPEÑO ECONÓMICO

Desarrollamos un proyecto de crecimiento sustentable a largo plazo, que nos permitió convertirnos en base de producción y exportación de vehículos utilitarios para toda América Latina. Con una inversión de más de USD 800 millones en el período 2013-2016, ampliamos la capacidad productiva de la planta de Zárate a 140.000 unidades, generando nuevos puestos de trabajo en toda la cadena de valor e impulsando el desarrollo de la comunidad.



PROVEEDORES LOCALES



89% DEL TOTAL

66 DE LAS COMPRAS

82.700

unidades
exportadas

174.700

unidades vendidas
en 2016/2017



0,08

índice de accidentes
ocurridos por millón
de horas trabajadas



INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

El sector automotriz en Argentina

En 2016, el desempeño del sector automotriz estuvo nuevamente ligado a la situación de Brasil. Tanto la demanda como la oferta se han visto de una u otra manera afectadas por lo que ocurre en el país vecino. Por un lado, el número total de registraciones de automotores creció 8% en 2016 (alcanzando las 712.000 unidades) en medio de un contexto recesivo y con caída del consumo a nivel agregado. La explicación del crecimiento en el mercado interno se debe fundamentalmente a la normalización de la oferta, que logró recomponerse de la mano de la apertura comercial y la liberalización del mercado cambiario. De hecho, las importaciones de vehículos aumentaron 36% en 2016 principalmente por los volúmenes excedentes de la industria brasileña (fue el principal origen con casi el 50% del mercado), mientras que las ventas a concesionarios crecieron 23% en comparación con 2015. El mayor nivel de oferta generó un alto grado de competencia entre las principales marcas que se tradujo en diferentes acciones promocionales para lograr sostener las ventas, aunque cediendo parte de la rentabilidad en la red. Las principales fueron las bonificaciones sobre el precio final y la financiación a *tasa cero* o a tasas inferiores a las del resto del mercado, además de una fuerte desaceleración en la suba de precios de los vehículos.

Por otro lado, la producción automotriz volvió a caer en 2016 (-10% en comparación con 2015), ubicándose en el peor nivel de la última década

(473.000 unidades). Nuevamente, el principal motivo de la caída fue el derrumbe de la demanda brasileña (las registraciones de automotores en Brasil se redujeron 21% en 2016 alcanzando las 2 millones de unidades).

Los envíos argentinos al país vecino disminuyeron 26% en 2016, mientras que la caída de las exportaciones de vehículos totales fue menor (-19%) debido a la compensación parcial de otros destinos de exportación de Latinoamérica.

Para 2017 se estima que el mercado interno alcance las 800.000 unidades, lo que representa un crecimiento esperado en el nivel de registraciones automotores del 12% (respecto al año anterior). Sin embargo, al igual que lo ocurrido en 2016, el crecimiento de la demanda interna de vehículos se verá cubierto mayormente con un incremento de las importaciones y no se traduciría en un aumento en los niveles de actividad local.



VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Temas materiales: 14, 7, 21 y 26.

Estándares GRI 201, 419.

Indicadores: 201-1, 419-1.

El siguiente cuadro de Valor Económico Directo Generado y Distribuido (VEDGyD)¹, propuesto por el *Global Reporting Initiative*, plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés.

Durante el período reportado no se han recibido multas significativas² fruto de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico³.

Concepto	Grupo de interés	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Valor económico generado				
Ingresos de actividades ordinarias	Clientes	30.690	34.190	58.199
Venta de propiedades, planta y equipo	Otros	268	14	13
TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		30.950	34.204	58.212
Valor económico distribuido				
Costos operativos	Proveedores	29.895	31.511	48.971
Salarios y beneficios	Colaboradores	2.344	3.227	5.001
Pagos a proveedores de capital	Proveedores financieros	182	739	1.374
Tasas e impuestos abonados	Gobierno	1.269	363	2.133
Inversión en la comunidad ⁴	Comunidad	4	6	12
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		32.694	35.846	57.492
VALOR ECONÓMICO RETENIDO		(1.744)	(1.642)	721

1. En millones de pesos argentinos. Surgen de la Memoria y Estados Contables de Toyota Argentina S.A., correspondientes al ejercicio económico finalizado al 31 de marzo de 2017 presentado en forma comparativa.

2. A los fines del presente indicador se considera multa significativa aquella superior a 500.000 pesos.

3. Ley de defensa del consumidor.

4. Bajo este concepto, se incluyen las donaciones y los gastos incurridos en el desarrollo de los programas de RSE.

Cifras al 31 de marzo de cada período.

Otros indicadores económico-financieros

Concepto	Marzo 2016	Marzo 2017	Variación
	Millones pesos	Millones pesos	%
Patrimonio neto	42,69	763,40	1.688
Venta	33.969,26	58.198,32	71
EBITDA	1.736,14	3.819,45	120
Rentabilidad y otros ratios %			
EBITDA / Ventas	5,1	6,6	29
EBITDA / Patrimonio neto	4.066,6	500,3	-88
Índice de rentabilidad (ROE)	-97,5	1.688,1	1.831
(Beneficio neto / Fondos propios)			
Rentabilidad por dividendos (%)	-	-	-
Ventas / N° empleados (en MARS)	7.032,97	11.812,12	68%

Política pública

Estándares GRI 103, 415.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 415-1.

La relación con la cadena de valor es un aspecto distintivo de Toyota, promoviendo relaciones de largo plazo, apuntando al desarrollo y crecimiento de la empresa y la comunidad. En este sentido, adoptamos una postura apartidaria, focalizándonos en el progreso de la sociedad civil que enmarca nuestras actividades en pos de asegurar la mutua sustentabilidad. Para alcanzar este objetivo, mantenemos reuniones trimestrales con intendentes y autoridades de la zona para planificar una agenda conjunta en temas tales como: empleabilidad, situación habitacional y social, salud, tránsito, y seguridad. Además, trabajamos junto al gobierno nacional para trazar una agenda de trabajo que incorpore las expectativas del sector público. Principalmente, las áreas de trabajo tienen dos ejes: a) localización de partes y b) contribución al propio equilibrio comercial (importación y exportación). Para asegurar la continuidad de los proyectos en el tiempo, esta agenda debe ser, necesariamente, independiente del gobierno de turno, cuestión que nos permite mantener la visión de largo plazo en los proyectos en los que se involucra la compañía. De esta manera, desde Toyota Argentina no realizamos contribuciones particulares a los partidos políticos.

Incentivos gubernamentales

Estándar GRI 201.

Indicador: 201-4.

En Toyota Argentina hemos sido beneficiados con la promoción industrial establecida por la ley 10.547, debido a la ampliación de la planta fabril ubicada en la ciudad de Zárate.

El beneficio nos exime del 100% del pago del impuesto sobre los ingresos brutos, por un plazo de 10 años, sobre el aumento de facturación a que diera lugar el total de la producción que se genere en la planta promocionada.

De acuerdo a lo expuesto, durante el período reportado (1 de abril de 2016 al 31 de marzo de 2017), hemos quedado eximidos del pago de ingresos brutos por \$ 199.558.003,70.

Asimismo, en Toyota Argentina S.A. gozamos de los beneficios de la ley 26.393 (Régimen de fortalecimiento del autopartismo argentino)

En relación a este incentivo, por el período fiscal 2017, tenemos un crédito con el gobierno que asciende a la suma de \$ 665.362.281.

Una vez presentada la solicitud de reintegro conforme a la normativa y luego de su aprobación por parte del gobierno, se hará líquido el mencionado importe.

Libre competencia

Estándar GRI 206.

Indicador: 206-1.

Durante el período reportado, no han surgido causas ante la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia. No obstante ello, existe un reclamo promovido en enero de 2008, contra diversas firmas que explotan concesionarios de automotores en la provincia de Tierra del Fuego, que en agosto de 2015 la Cámara Federal de Comodoro Rivadavia dejó sin efecto la decisión de la Secretaría de Comercio Interior, al entender que no existía mérito para considerar ni la existencia de conducta ilícita, ni la existencia de concertación entre las terminales automotrices sancionadas. En septiembre de 2015 el Estado nacional planteó un recurso extraordinario. No obstante ello, se consideran bajas las probabilidades de que sea concedido, en cuanto el agravio estaría referido a la consideración de las cuestiones de hecho y prueba que ponderó la Cámara, y que por definición se encuentran excluidas de la instancia extraordinaria.

CADENA DE VALOR

Aspecto material: 3, 25, 17, 22 y 19.

Proveedores

Estándares GRI 102, 408, 409, 412.

Indicadores: 102-9, 408-1, 409-1, 412-1.

A nivel global, Toyota aplica tres principios fundamentales en la relación con sus proveedores:

1. Igualdad de condiciones

Ofrecer oportunidades justas a todos los proveedores sin distinción de nacionalidad o tamaño. 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*).

2. Beneficio mutuo basado en la confianza mutua

Entablar relaciones de largo plazo, mutuamente beneficiosas. En Toyota promovemos la comunicación permanente con sus proveedores.

3. Contribución económica local - Buen ciudadano corporativo

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

PROVEEDORES POR PROCEDENCIA

Concepto	2014/2015		2015/2016		2016/2017	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Proveedores ⁵	1.333	100	3.721	100	1.779	100
Locales	1.247	94	3.432	92	1.602	89
Extranjeros	86	6	289	8	188	11

Tal como puede observarse del cuadro anterior, el 89% de nuestros proveedores son locales⁶. Más aún, el 46% de ellos se encuentran emplazados en la comunidad donde desarrollamos nuestras actividades.

⁵. En referencia a la variación del este valor durante 2015/2016, esto se debió a la ocurrencia de 2 paradas de planta en julio y en octubre. Esto incrementó la cantidad de proveedores activos durante dicho año fiscal.

⁶. En este sentido, cabe destacar que el plazo medio de pago a proveedores locales es de 14 días. (como *proveedor local* nos referimos a proveedores Mercosur)

COMPRAS POR PROCEDENCIA

Concepto	2014/2015		2015/2016		2016/2017	
	Millones pesos	%	Millones pesos	%	Millones pesos	%
Proveedores locales	9.633	41	24.586	46	29.485	66
Proveedores extranjeros	13.725	59	28.953	54	14.992	34
Total	23.358	100	55.539	100	44.477	100

Cifras al 31 de marzo de cada período.

En TASA analizamos a todos nuestros proveedores, contratistas y otros socios en materia de derechos humanos. En este sentido, durante el período reportado no hemos identificado en proveedores riesgos a la libertad de asociación y negociación colectiva, casos de explotación infantil y/o episodios de trabajo forzoso.

Programa Valor RSE+Competitividad

En 2016 continuamos con la 2^{da} edición de este programa en la cadena de suministros



de Toyota Argentina. Su objetivo es incrementar la competitividad y las oportunidades de mercado de las pequeñas y medianas empresas (PyMES). Habiendo finalizado las instancias de capacitación y consultoría intensiva, siete proveedores recibieron asistencia técnica de profesionales especializados en las siguientes áreas:

Área de asistencia	Proveedores asistidos
Ambiente	2
Comunicación y reporte	2
Código de conducta	1
Desarrollo de proveedores	1
Logística	1
Prevención de accidentes	1

En este sentido, hemos logrado resultados destacados, tales como la elaboración de los primeros reportes de sustentabilidad de dos PyMES, la implementación de talleres de aplicación del Código de Conducta, y una amplia gama de medidas que previenen accidentes, reducen el impacto ambiental; y en general mejoran la competitividad de las firmas, y por ende de la cadena de suministro. Las empresas participantes fueron:

- Toyota Tsusho
- Cookins
- Maro
- Hutchinson
- Masterbus
- Irauto
- Plastic Omnium



Actividades de capacitación

Estándar GRI 403.
Indicador: 403-2.

Con el objetivo de conseguir 0 accidentes en la base de proveedores, en el 2016 continuamos trabajando intensamente con los proveedores mediante actividades de formación y visitas de confirmación de acciones correctivas en proveedores. Las actividades comprendieron:

Concepto	Descripción
Capacitación en seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Detección e identificación de riesgos Stop 6. Utilización de diferentes herramientas para mejorar las condiciones de seguridad.
Expansión del Sistema de Producción Toyota (TPS)	<ul style="list-style-type: none"> Formación en el Instituto Toyota de personas clave de los proveedores, en el Sistema de Producción Toyota, JI (Job Instruction), Problem solving y CRH (Cambio Rápido de Herramental). También formaron parte del programa de capacitación personal de los proveedores nucleados en la Asociación de Proveedores de Terminal Automotriz (APTA).

Además se siguió brindando soporte a los proveedores para que cada uno tenga su mapa de riesgos Stop 6 y un plan de acción para mitigar estos riesgos. Se realizaron visitas a los proveedores, confirmando la implementación de las mejoras planteadas en el plan de acción y ofreciéndoles el soporte necesario.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Proveedores con mapa de riesgos Stop 6	42	44	48
Proveedores con plan de contramedidas	29	42	47

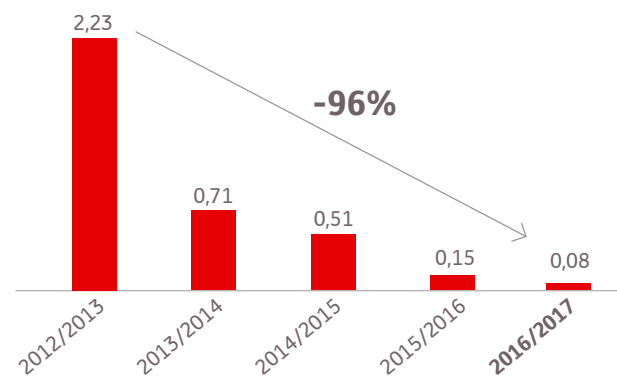
Cifras al 31 de marzo de cada período.

» Estas actividades permiten que los proveedores puedan reducir 96% las posibilidades de accidentes en sus lugares de trabajo.

RIESGOS STOP 6

	APRISIONAMIENTO (con fuerza motriz: mecánica, eléctrica, neumática, hidráulica)		CAÍDA DE PERSONAS (más de 2 metros)
	CAÍDA DE PESO (más de 100 kg)		ELECTROCUCIÓN
	ACCIDENTE VEHICULAR		ALTA TEMPERATURA (más de 80 °C)

TASA DE INCIDENTES⁵ EN LA BASE DE PROVEEDORES



5. Cantidad de incidentes ocurridos por millón de horas-hombre trabajadas. Asimismo, cabe destacar que para el período reportado no hubo muertes por accidentes.



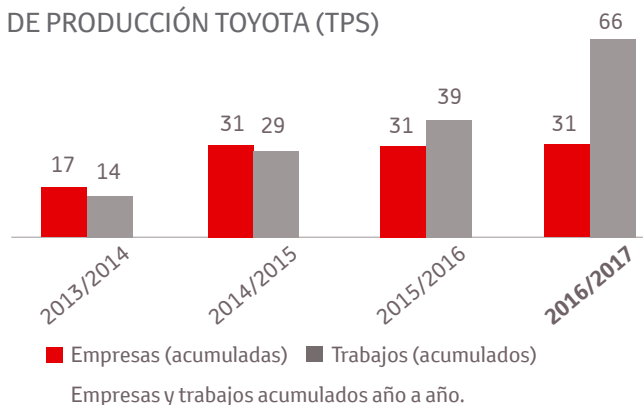
Expansión de la herramienta de TPS

A través del Instituto Toyota, avanzamos en la formación de personal clave para los proveedores, en el Sistema de Producción Toyota, *JI (Job Instruction)*, *Problem Solving* e incorporando este año la actividad de CRH (Cambio Rápido de Herramental). También formaron parte del programa de capacitación personal de los proveedores nucleados en la Asociación de Proveedores de Terminal Automotriz (APTA).

Las capacitaciones son brindadas por instructores certificados por TMC, con actividades teóricas y prácticas en la planta TASA. También, como parte del método de expansión, los entrenados realizaron trabajos interdisciplinarios con representantes de otros proveedores en las plantas de 4 compañías anfitrionas. Donde a través de la colaboración mutua realizan un trabajo de mejora concreta en esas plantas fortaleciendo el conocimiento práctico de la herramienta de TPS.

De esta forma, nuestra filosofía llega a 31 empresas, incrementando considerablemente la cantidad de trabajos acumulados (66) afianzando de esta manera la aplicación de TPS en la cadena de valor.

EXPANSIÓN DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN TOYOTA (TPS)



Durante el año 2016, continuamos con la actividad de implantación de TPS en 8 empresas, donde el personal de desarrollo de proveedores trabaja *in situ* para implementar el TPS, y desarrollar a los mandos medios e inferiores de los proveedores involucrados. Así hemos conseguido que 6 empresas hayan alcanzado el nivel 1 (implementación del sistema *pull*) y 2 proveedores el nivel 2 (fortalecimiento del sistema *pull*). De esta manera seguimos con nuestra estrategia de desarrollo de proveedores principalmente de capital local y en especial PyMes.

NIVEL 1

Implementación del sistema de producción *pull*

Enfoque principal

Mejora del sistema de producción

NIVEL 2

Fortalecimiento del sistema de producción *pull*

Enfoque principal

- Desarrollo de mandos medios
- Capacidad de resolución de problemas

NIVEL 3

Aplicación del Sistema de Producción Toyota (TPS) según las circunstancias locales

Enfoque principal

Benchmark con líderes de la industria

Guía ambiental de compras

Estándares GRI 103, 308.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 308-1, 308-2.

A través de la guía ambiental de compras, en Toyota Argentina promovemos la mejora continua del desempeño ambiental de nuestros proveedores. Esta guía incluye requerimientos ambientales específicos según el área y los materiales suministrados por cada proveedor. Este año hemos actualizado la guía para que incluya el *Desafío Ambiental 2050* de TMC y expandir el alcance a todo el ciclo de vida del producto. Desde Toyota, alentamos a los proveedores a crear e implementar los sistemas de gestión ambiental necesarios para mejorar sus actividades, preservando el ambiente y disminuyendo el riesgo ambiental. Además, todos los proveedores productivos deben adquirir y mantener la certificación ISO 14001 o un certificado de gestión ambiental similar, emitido por una organización externa de certificación.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Proveedores certificados bajo ISO 14001	81	94	96

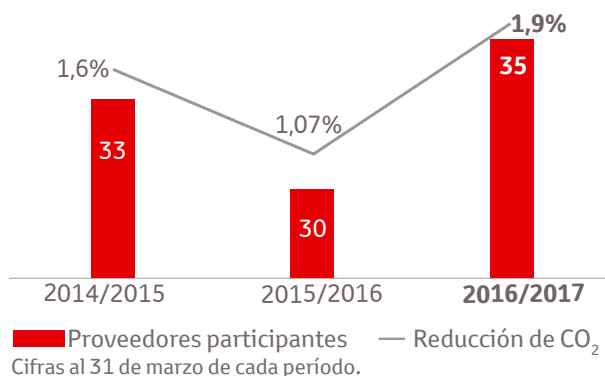
PROVEEDORES CERTIFICADOS, POR TIPO DE MATERIAL PROVISTO (%)

- 55% Autopartes
- 11% Materiales directos
- 16% Compras no productivas
- 8% Materiales indirectos
- 9% Logística



Actividad de reducción de CO₂

Durante 2016 continuamos trabajando con los proveedores con el objeto de reducir su *huella de carbono* (emisiones de gases de efecto invernadero [CO₂eq]). El 51% (35/67) de los proveedores presentaron e implementaron un plan de mejoras anual, alcanzando una reducción del 1,9%. Los participantes son proveedores de Autopartes y Logística.



Guía RSE de Toyota Argentina

Esta guía comparte los lineamientos para entender y profundizar la comprensión de las responsabilidades que, como compañías, tienen ante la sociedad, cumpliendo normas y leyes, y desarrollando políticas propias que les permitan diferenciarse como buenos ciudadanos corporativos. A través de esta política, en Toyota Argentina alentamos a que nuestros proveedores hagan propias estas iniciativas, profundizándolas y expandiéndolas a sus proveedores.

Para los nuevos proveedores Toyota tiene un *Manual de Evaluación y Registro de Nuevos Proveedores* (NSER) donde se evalúan entre otros aspectos la gestión de seguridad, medio ambiente y cumplimientos legales.

Reconocimientos

En 2017 desarrollamos la 15^{ta} edición de la Convención anual de proveedores, para reconocer a las empresas que trabajan a nuestro lado. El evento contó con la presencia de autoridades de TMC y de Toyota Argentina, y participaron 83 empresas proveedoras.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Empresas proveedoras	73	82	83

Cifras al 31 de marzo de cada período.

La premiación se dividió en tres categorías (Calidad, Logística y Costos) y dos reconocimientos especiales en Seguridad y Medio ambiente. Cada categoría se dividió, a su vez, en *certificado* y *excelencia*.



Asimismo, se entregó el premio a Brembo Argentina como el mejor proveedor de 2016, resultante de la mejor combinación de las tres categorías evaluadas.



Steve St. Angelo Jr. y Daniel Herrero, de Toyota, flanquean al directivo de Brembo Argentina, elegida como mejor proveedora.



Categoría Calidad

Certificado: 3M, Aisin, Amic, Autoneum, Axalta, Axion Energy, Bridgestone, Chemetall, Denso do Brasil, Felko, Ferrosider, Flex 'n Gate, GKN, PPG, Química True, Total, Toyoda Gosei do Brasil, Toyota Tsusho Argentina.

Excelencia: C.G.R., Denso Argentina, Die Tech, Emu, Plimer, Raei, Stilo, Ventalum, Yazaki Argentina, Dunlop, Brose.

Categoría Logística

Certificado: Aisin, Axalta, Axion Group, Brose, C.G.R., Chemetall, Die Tech, Dunlop, Ferrosider, Intexar, Jtekt, Maxion Borlem, Maxion Fumagalli, PPG, Química True, Siderar, Total.

Excelencia: Amic, Bridgestone, Felko, Fric Rot, Next Print, Plimer, Polimetal, Ventalum.

Categoría Costo

Certificado: 3M Argentina, Amic, Fric Rot, Guidi, Inergy, Irauto, Intexar, Maro, Pilkington, Raei, Rubol, Testori, Toyoda Boshoku, Toyoda Gosei, Yazaki.

Excelencia: Siderar, Stilo, Une, Vuteq.

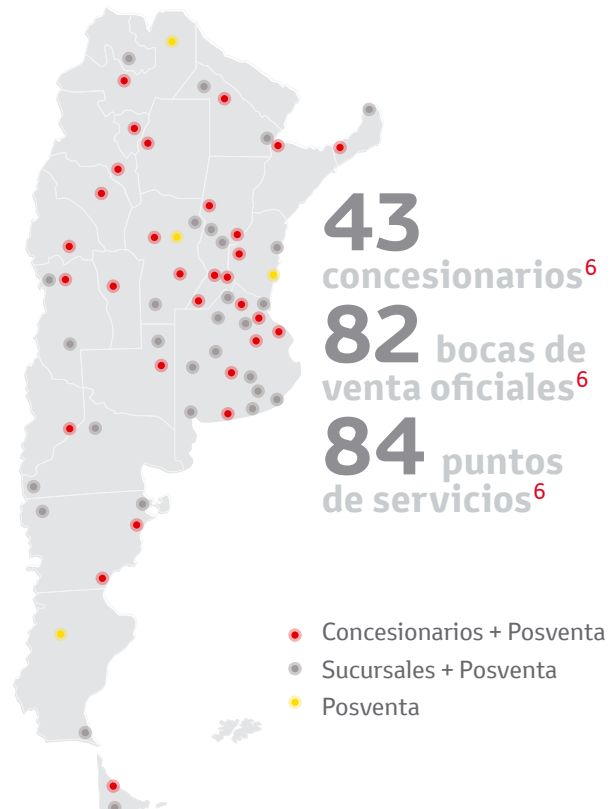
También entregamos reconocimientos especiales a dos proveedores, por su compromiso al promocionar la cultura de la seguridad en sus empresas. Los destacados fueron Industrias Guidi y Toyota Boshoku. Y por último se entregó un reconocimiento especial para la gestión del medio ambiente a CRAFTSA por la mayor reducción de las emisiones de CO₂.

Red de concesionarios

Los concesionarios oficiales son nuestros socios estratégicos, dado que constituyen la cara visible de la compañía y realizan el contacto directo con los clientes en cada una de las áreas del país. En este sentido, tienen su propia misión y visión alineada a las de Toyota Motor Corporation.

Visión. Ser el fabricante de automóviles más admirado desde el punto de vista del cliente ofreciendo la mejor experiencia de compra y recompra.

Misión. Superar la expectativa de los clientes a través de una imagen de marca fuerte.



6. Información al 31 de diciembre del 2016.

Programa *Best in Town*

En línea con su propia visión y misión, se desarrolla el programa *Best in Town* (BIT) el cual tiene 6 ejes principales:

- Selección de distribuidores líderes, entre la red de concesionarios, en especial aquellos con excelente performance y mentalidad orientada al *kaizen* preexistente.
- Conformación de equipos multi-departamentales para desarrollar actividades junto al distribuidor.
- Realización de talleres de trabajo para fomentar el intercambio de ideas.
- *Keep it simple* (mantener todo lo más simple posible).
- Promoviendo siempre una mentalidad orientada al *kaizen*.
- Manteniendo el deseo de mejorar la experiencia del cliente.

El objetivo de este programa es revisar las operaciones de los concesionarios involucrados a fin de identificar:

INQUIETUD	EJEMPLO
¿QUÉ PUEDE ELIMINARSE?	Clientes sin atender (salón de espera para clientes)
¿QUÉ DEBERÍA REDUCIRSE?	Tiempos de cotización
¿QUÉ NECESITA INCREMENTARSE?	Identidad de marca (áreas de entrega)
¿QUÉ FALTA?	Experiencia digital en <i>showroom</i>

BEST IN TOWN EN CONCESIONARIOS: SALÓN PARA CLIENTES



Luego, a partir de las respuestas a estas preguntas se identifican una serie de actividades para implementar y replicar en otros concesionarios. Durante el 2016, algunas tareas definidas en el marco del programa BIT fueron:

- Nuevas áreas de entrega de vehículos y salón para clientes.
- Comunicación digital.
- Ofrecimiento de autos usados.
- Servicio Técnico Móvil.
- Experiencia de adquisición más asequible.
- Nuevos productos: llantas.
- Nuevos productos: baterías.
- Productos auténticos.
- Promoción de ventas.
- Chapa y pintura.
- Factor *wow*.

Servicio Técnico Móvil Toyota

Como resultado del programa BIT y siempre en el marco de la mejora continua, desarrollamos el Servicio Técnico Móvil Toyota con el propósito de exceder las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo la mejor experiencia de posventa que nos permita construir un lazo de por vida y afianzar la imagen de la marca.

Este taller móvil, carrozado sobre un camión Hino, cuenta con el equipamiento necesario y el personal idóneo -técnicos capacitados- para proveer los mismos servicios que se brindan en un concesionario oficial a clientes que se encuentren alejados de los mismos o en áreas inaccesibles o remotas.

Con esta unidad de servicio es posible hacer servicio de mantenimiento y cualquier tipo de reparaciones menores *in situ*, de toda la gama de vehículos Toyota que estén dentro o fuera del período de garantía, sin necesidad de trasladar el vehículo al concesionario y brindando la misma garantía de calidad con la que la marca cuenta en sus puntos de servicio oficiales.

Premios 2016 a la excelencia en la operación

En marzo de 2017 tuvo lugar la reunión de Distribuidores de Latinoamérica y Caribe (LAC) en Dallas, EEUU, donde se entregaron premios a los distribuidores de la región por su performance alcanzada en el área comercial durante el año 2016. En este sentido, se nos otorgó a Toyota Argentina S.A. el más alto galardón: el Premio Diamante, que se entrega a aquellos distribuidores que hayan alcanzado el Premio de Oro tanto en ventas como en posventa por un desempeño sobresaliente en ambas áreas.

Además, se entregaron las distinciones a las mejores 10 mejores prácticas de Latinoamérica y el Caribe 2016. De los más de 800 trabajos presentados en toda la región, resultaron premiados cuatro casos correspondientes a nuestros distribuidores:

1^{er} puesto. *Maletín Virtual para Vendedores*, concesionario Derka y Vargas (Chaco). Se trata de una aplicación web que permite a los vendedores acceder a todas las herramientas para realizar su trabajo diario (agenda, KPIs, circulares, etc.)

5^{to} puesto. *Cargador para dispositivos electrónicos*, concesionario Autorosario (Rosario). La iniciativa consiste en colocar un tótem en la sala de espera para que los clientes carguen sus dispositivos electrónicos, (teléfono móviles, tabletas, etc.) mientras esperan ser atendidos.



6^{to} puesto. *Charlas sobre medio ambiente en colegios*, concesionario Tsuyoi (Comodoro Rivadavia). En este caso se brindaron charlas en los colegios sobre medio ambiente. Además se desarrollaron actividades para los chicos incluyendo la construcción de jardines con elementos reciclados del concesionario.

8^{vo} puesto. *Entrenamiento para conducción con caja automática*, concesionario Kansai (CABA). A raíz del lanzamiento del Etios automático muchos clientes del segmento no estaban familiarizados con la conducción con caja automática. Debido a ello se organizó una clínica de conducción con caja automática para los clientes, especialmente de Etios.

Programas y talleres de capacitación comercial y ambiental

Para ofrecer la mejor experiencia de compra a nuestros clientes desarrollamos programas y actividades para optimizar la calidad en el servicio y la atención de los clientes.

Programas	Descripción	Participantes
Capacitación de asesores comerciales	Es de carácter obligatorio y consta de tres niveles en los cuales se brindan conceptos teóricos y prácticos. Alcances nivel 1: 79%, nivel 2: 75%, nivel 3: 56%	382
Capacitación para jefes y gerentes	Orientados al intercambio de las mejores prácticas comerciales entre la red oficial Toyota	60
Capacitación para directivos/dueños	Se terminó el 2 ^{do} programa enfocado en nuevas generaciones desarrollado con la escuela de posgrado del ITBA. Incluyó viaje a Japón con un grupo de 20 personas para realizar programa <i>Discovery Toyota</i>	45
Estilo Comercial Toyota (ECT)	Mediante un complejo sistema de auditorías, <i>mystery shoppers</i> y <i>mystery callers</i> , se trata de un programa de calidad para estandarizar los procesos básicos de la operación comercial en cada concesionario, para brindar un servicio de excelencia que mejora notablemente la experiencia de compra del cliente	40 concesionarios certificados en ECT
Curso para jefes de taller de la red de concesionarios	Curso de formación orientado a desarrollar las habilidades necesarias en los jefes de taller para la interacción efectiva con colegas y clientes y una mejor conducción de equipos	46
Curso responsable de venta de accesorios	El objetivo del curso es brindar a los responsables de venta de accesorios las habilidades necesarias para maximizar la venta de accesorios por unidad	45
Formación de gerentes de posventa de la red de concesionarios	Módulo I: orientado a concientizar a los gerentes de Posventa sobre la necesidad de incrementar su potencial hacia una gestión comercial más profesional	44
	Módulo II: el objetivo principal es lograr que el gerente de posventa pueda comprender que el desarrollo de sus colaboradores resulta fundamental para el éxito en los negocios y su gestión liderando personas	47
	Módulo III: la temática se orientó a favorecer la integración y comunicación entre los gerentes en la primera jornada y en la segunda a la presentación y entrenamiento del producto Yaris	95
Curso de responsable de entrega de 0 km	Tiene como objetivo mantener los estándares y desarrollados en los últimos años para el proceso de entrega de 0 km, ya que dicho proceso representa una oportunidad única para comenzar a construir la mejor imagen en el primer contacto del cliente con nuestra marca	74
Curso para promotores <i>Kaizen</i>	Tiene como objetivo desarrollar una persona que lidere y promueva actividades <i>Kaizen</i> en el concesionario y que se ocupe del seguimiento y cumplimiento de los estándares establecidos en los distintos programas de posventa	47
Curso para asesores de citas de la red de concesionarios	Este curso tiene como objetivo principal brindar herramientas para un adecuado manejo de la comunicación con el cliente y comprensión de sus necesidades	53
Curso para responsable de seguridad de concesionario	Esta actividad está orientada a despertar la conciencia de seguridad en los concesionarios, comprender la importancia de la seguridad y los lineamientos de casa matriz, y presentar la guía de evaluación de seguridad	53
Actividades de Círculos <i>kaizen</i> en la red	Conformados por empleados del concesionario, son entrenados, asesorados y guiados continuamente en esta metodología por autoridades del concesionario, con el soporte del área Desarrollo de concesionarios <i>kaizen</i> del Departamento de servicio al cliente	11 círculos Kaizen
Actividades de promoción para la formación de Círculos <i>kaizen</i>	Un espacio para que los concesionarios expongan sus experiencias y propuestas de mejora en los procesos, fomentar el intercambio de ideas y acciones realizadas que sirvan al perfeccionamiento del servicio posventa	Maratón Kaizen Viaje a Costa Rica de los mejores círculos kaizen
Auditorías de riesgos ambientales (DERAP)	El objetivo del programa es introducir al concesionario en el cuidado del ambiente dentro de sus operaciones de posventa	81 puntos de servicio
Certificación ISO 14001	TASA promueve la certificación de la norma ISO 14001 en todos sus concesionarios	81 talleres certificados

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

08

En Toyota Argentina construimos la calidad de nuestros productos y servicios sobre la base del trabajo estandarizado y con el compromiso de satisfacer las expectativas de nuestros clientes a través de la mejora continua.



95,3% DE CLIENTES DE VENTA
94,2% DE CLIENTES DE POSVENTA
VOLVERÍAN A COMPRAR UN TOYOTA

53.536
sugerencias de
colaboradores
40% seguridad
39% ambiente
laboral

**EL CLIENTE PRIMERO,
LA CALIDAD PRIMERO**



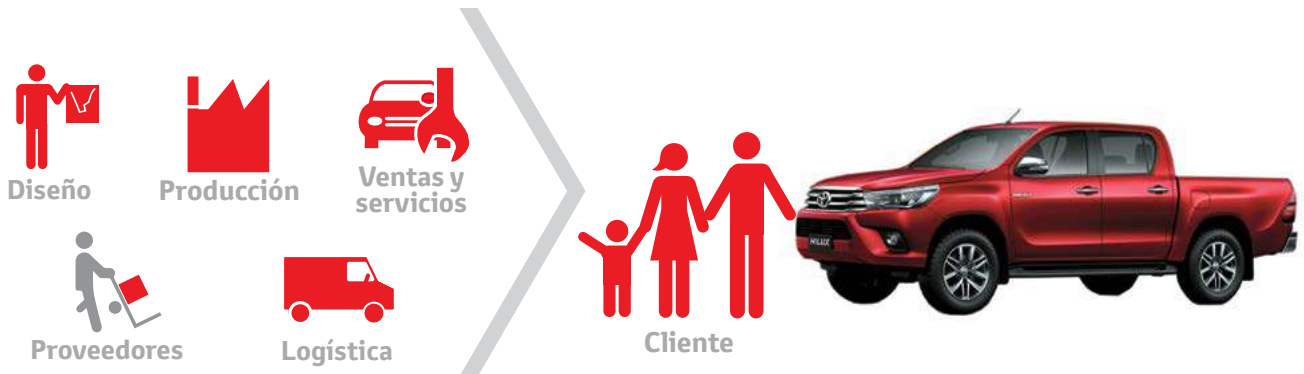
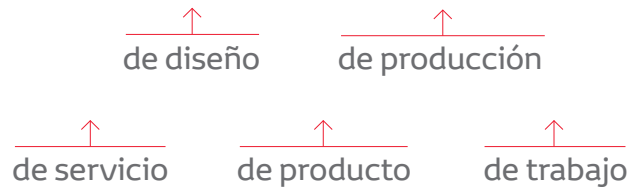
753 CÍRCULOS DE CALIDAD
3.099 integrantes
25% PRODUCTIVIDAD
21% SEGURIDAD
20% CALIDAD

-11%
reclamos
por vehículos

SISTEMA DE PRODUCCIÓN TOYOTA

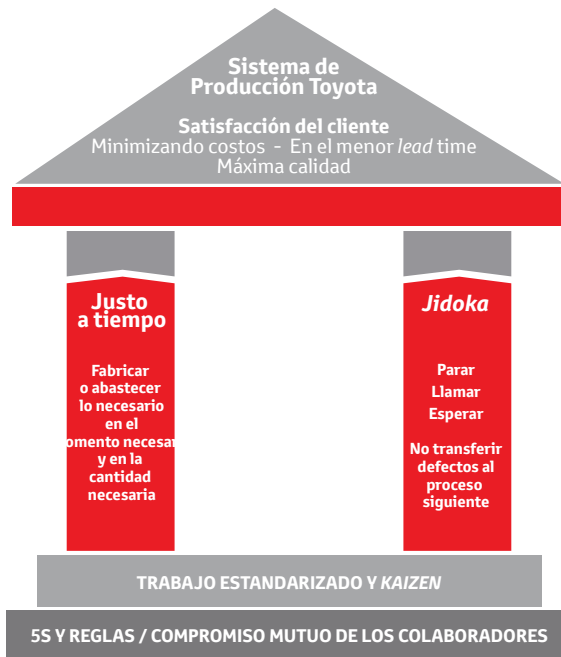
El Sistema de Producción Toyota es una filosofía de gerenciamiento orientada a optimizar todos los procesos de producción para lograr productos de la más alta calidad, al costo más bajo posible, con el menor tiempo de espera y logrando la mayor satisfacción del cliente.

CALIDAD



Justo a tiempo.

Significa producir solo lo necesario, en el momento justo, y en la cantidad necesaria. Permite que el sistema de producción y de distribución a los concesionarios sea flexible, y asegure que cada cliente compre el vehículo de la especificación y color que desea y lo obtenga en el plazo más breve posible. De esta forma, se programa una secuencia de producción balanceada y se minimizan los stocks.



Jidoka.

Encontrar un defecto en la línea de producción es un premio, ya que así se evita que el defecto se haga mayor. Cada operario –aún el recién ingresado– al notar un defecto, tiene la posibilidad de tirar de una cuerda, y con ello parar toda la línea de producción. Automáticamente, según el lugar en donde se tiró de la cuerda, se acerca el supervisor para evaluar la magnitud del problema e intentar solucionarlo.

Mejora de cada proceso.

El sistema pone su énfasis en la mejora continua, la eliminación de desperdicio (*muda*) y el valor del compromiso de los colaboradores, trabajando en conjunto con nuestra cadena de aprovisionamiento. Impulsamos la excelencia en la fabricación, produciendo lo necesario, en el momento justo, con la mejor calidad y a un precio competitivo. Gráficamente, este sistema sienta sus bases en el trabajo estandarizado y *kaizen*.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

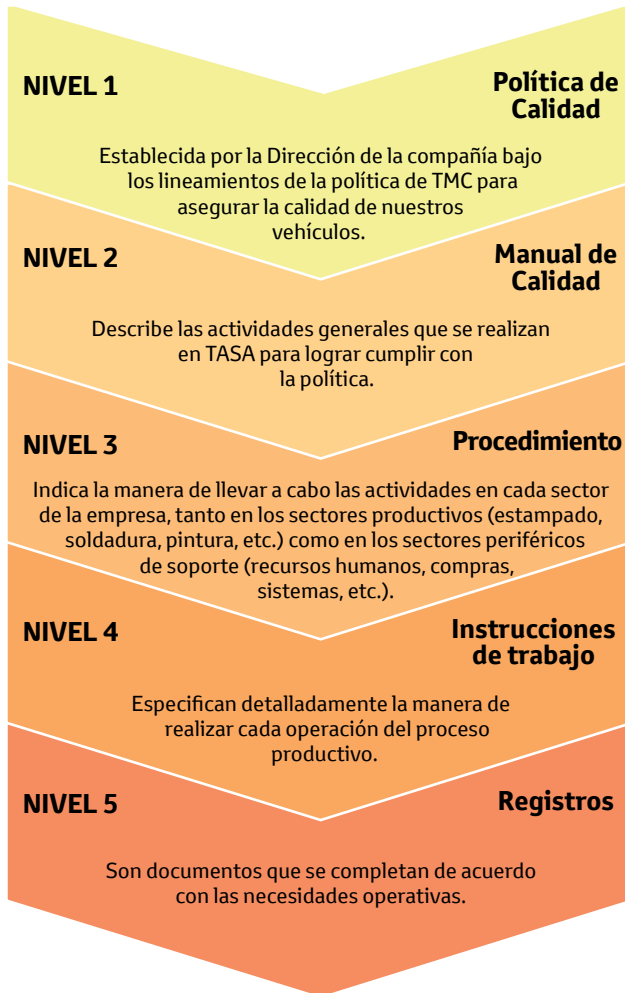
Aspectos materiales: 4, 29.

Estándar GRI 103.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3.

Es el conjunto de actividades que interactúan entre sí en forma organizada para asegurar la calidad del vehículo.

Se sustenta en 5 niveles:



Calidad en la atención al cliente

Estándar 102.

Indicador: 102-44.

Privacidad del cliente

Estándares GRI 103, 418.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 418-1.

En Toyota Argentina, mediante nuestra Política de Protección de Datos Personales, cumplimos de forma estricta y exigimos a todos nuestros colaboradores el cumplimiento de la normativa nacional sobre protección de datos, con el fin de resguardar adecuadamente la información de todos nuestros clientes, proveedores, empleados y demás *stakeholders*. Todas nuestras bases de datos son registradas ante la

Dirección Nacional de Protección de datos personales. Asimismo, de acuerdo con nuestra filosofía sustentada en la mejora continua, promovemos la capacitación constante de todos nuestros empleados para que estén al tanto de las últimas novedades respecto de la normativa relacionada a la protección de datos y a la seguridad de la información, así como también para que conozcan y apliquen en sus respectivas funciones, las mejores prácticas del negocio en este sentido. Durante el período informado, no hemos recibido ningún reclamo de terceras partes ni de autoridades regulatorias relativo a violaciones de privacidad de datos de nuestros clientes. Tampoco se registraron durante este período, incidentes relacionados a filtraciones, pérdidas y/o robo de información o datos.

Salud y seguridad del cliente

Estándares GRI 103, 416.

Indicadores: 103-1, 103-2, 103-3, 416-1, 416-2.

En Toyota Argentina durante el período no registramos casos de incumplimiento relativos a normativas o códigos voluntarios en lo que refiere a impactos en la salud y seguridad de nuestros clientes, más aun considerando que la seguridad es uno de los pilares fundamentales para nuestra compañía. Para nosotros, la seguridad de nuestros clientes es prioridad y en tal sentido, cada proceso de fabricación está diseñado considerando los puntos clave (ítems de seguridad, regulación, función, etc.) a ser controlado y asegurado para evitar pasar defectos al siguiente proceso.

De manera adicional a esta red de aseguramiento de la calidad, cada vehículo que producimos es evaluado en un 100% por nuestra línea de inspección, en la cual se verifican y testean los siguientes aspectos:

- **CS Line (Customer Satisfaction Line).** Chequeo estático de vehículo completo en donde se verifica: pintura, macheo entre partes (*body fitting*), especificación de vehículo y daños en general.
- **VP Line (Vehicle Performance Line).** Chequeo dinámico de vehículo completo en donde se verifican: frenos, dirección, ángulo de giro, alineación y funcionamiento dinámico del vehículo en general.
- **Shower / Off line.** Se verifican filtraciones de agua y sistemas eléctricos del vehículo.

Finalizados los aspectos fundamentales mencionados precedentemente, todos los vehículos se testean en pista como última verificación. En relación a los vehículos importados, el aseguramiento de calidad es idéntico al realizado en nuestra planta, pero es verificado en la línea de inspección de la fábrica de origen de los mismos.

En ambos casos (vehículos importados y nacionales), se realiza una inspección de recepción en los concesionarios y/o distribuidores, además de una inspección de pre-entrega, por daños que pudieran haberse producido en los procesos de logística de las unidades.

De esta manera, aseguramos que el producto final llegue a nuestros clientes libre de defectos, asegurando así la *calidad* y la *seguridad* de los vehículos comercializados.

Sin perjuicio de los controles que realizamos tanto en Toyota Argentina, como los que lleva adelante cada una de las plantas fabriles de las cuales importamos vehículos con el fin de comercializarlos, es factible que se detecte alguna anomalía o desperfecto en alguno de nuestros vehículos a lo largo del tiempo.

Ante este supuesto, contamos con un procedimiento cuyo fin es, en primera medida, poner en conocimiento del cliente sobre el desperfecto que podría estar teniendo su vehículo, y en una segunda instancia, el chequeo y/o reparación del vehículo en cuestión por un concesionario oficial Toyota, sin costo alguno para el usuario.

Al llegar a nuestro conocimiento la existencia de un posible desperfecto en un vehículo comercializado en Argentina, se inicia una campaña especial de servicio. Esta consiste en la comunicación a la Secretaría de Comercio Interior (Dirección Nacional de Comercio Interior - Dirección de Defensa del Consumidor) del posible desperfecto, la publicación en nuestra página web de la campaña en cuestión, la publicación en periódicos de gran circulación y cobertura nacional de los vehículos alcanzados por la campaña, como asimismo del cómo y cuándo los propietarios de los vehículos afectados podrán asistir a chequear/reparar sus vehículos sin costo alguno en cualquiera de los concesionarios oficiales Toyota.

De esta manera no solo cumplimos con creces con lo estipulado en la ley de Defensa del Consumidor (N° 24.240 y decreto 1.798/94), sino que aseguramos a nuestros clientes el perfecto funcionamiento de sus vehículos, manteniendo siempre como pilar fundamental la seguridad de los mismos.

Centro de atención al cliente

El área de Atención al Cliente se ocupa de recibir y de concentrar las comunicaciones directas entre la compañía y sus usuarios finales. En el período reportado, se obtuvieron los siguientes resultados:

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Gestión de consultas recibidas por teléfono, web y redes sociales (%)	100	100	100
Grado de servicio Llamados atendidos antes de que el teléfono sonara 3 veces (%)	96	92,95	91,75
Inquietudes resueltas (TASA+TPA)	2.169	2.827	3.576
Inquietudes correspondientes a Plan de Ahorro (TPA)	219	501	521
Solicitudes de información atendidas (TASA+TPA)	14.729	21.028	22.891
Solicitudes de información atendidas correspondientes a Plan de Ahorro	2.748	9.670	10.388

Cifras al 31 de marzo de cada período.

Encuestas de satisfacción a clientes

Se realizan telefónicamente, por muestreo, para evaluar la satisfacción de los clientes en el proceso de venta y posventa, por una consultora externa. Son fundamentales para la mejora continua de los procesos de diagnóstico, monitoreo y control de los productos. Durante el período reportado se realizaron 900 encuestas de satisfacción al cliente y 753 de *FIR* (*Fix It Right*, reparar bien) por mes, del proceso de posventa, y 450 encuestas por mes para el proceso de venta.

95,3% de los clientes de venta
94,2% de posventa
volverían a comprar un Toyota.



Encuesta de calidad QAS (Quality Audit Survey)

Todos los años, desde Toyota Argentina realizamos entrevistas telefónicas a nuestros clientes sobre vehículos de hasta 3 meses de uso, para conocer su satisfacción y/o sus disconformidades. Todos los resultados obtenidos se analizan en conjunto con las áreas de Calidad, Ingeniería y Comercial. Se establecen prioridades y se trabaja sobre las disconformidades, a fin de mejorar la calidad en el modelo actual, como propuestas de mejora para modelos futuros.

La encuesta incluye aspectos relacionados con:

	Diseño
	Manufactura
	Especificación
	Servicio
	Venta y posventa

Reuniones SMART

La actividad SMART (*Market Analysis Response Teams*), tienen por objeto analizar las consultas y/o reclamos que realizan los clientes, buscando solucionar los problemas de la manera más rápida posible. En el marco de esta actividad, representantes de las áreas de posventa, administración técnica, servicio al cliente y legales de TASA intercambian información a fin de buscar soluciones integrales a los temas planteados por los clientes.

Resolución de reclamos de cliente - EDER

El departamento de Calidad al Cliente trabaja para la rápida detección y resolución de los problemas de calidad en los modelos Hilux y SW4 recibidos como reclamos de clientes. Los mismos son analizados en detalle junto con las áreas relacionadas a fin de proveer la máxima satisfacción de los usuarios. Desde el lanzamiento de las nuevas Hilux y SW4, y con la incorporación de nuevos destinos de exportación, nuestro departamento de Calidad al Cliente estableció contacto permanente con estos nuevos distribuidores para interiorizarse de sus expectativas y necesidades permitiendo así brindar una mejor asistencia.

ÍNDICE DE REDUCCIÓN DE RECLAMOS

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Reducción de casos por vehículo, respecto al período anterior (%)	14	7	11

Cifras al 31 de marzo de cada período.



Concurso nacional de habilidades técnicas y atención al cliente

En noviembre de 2016, realizamos el 19^{no} Concurso nacional de habilidades de atención al cliente, con el fin de evaluar la pericia, la habilidad y el profesionalismo de los vendedores, técnicos y la capacidad de los asesores de servicio para atender los requerimientos en la red de concesionarios.

Somos pioneros en desarrollar este tipo de actividades en Argentina, las cuales nos permiten incrementar cada año la motivación y el profesionalismo de vendedores, técnicos y asesores de servicios de nuestra red de pos venta. Al mismo tiempo, a través de este concurso evaluamos y premiamos a todos los actores que intervienen en la relación con los clientes de acuerdo a su desempeño y promovemos la cultura *kaizen* en todos los procesos de atención.

Los ganadores fueron:

Campeón asesor de servicio: Luis Gómez, concesionario Autonort, Pilar.

Campeón técnico: Maximiliano Monzón, concesionario Zento, Adrogué.

Campeón asesor comercial: Fernando Matesich, concesionario Bosetti e hijos, La Rioja.

SUGERENCIAS Y CÍRCULOS DE CALIDAD

En Toyota Argentina fomentamos la implementación de sugerencias y las actividades de círculos de calidad con el fin de desarrollar a nuestros empleados y mejorar los procesos, entendiendo que la mejora continua se alcanza a través del aporte de cada colaborador.

Sistema de sugerencias

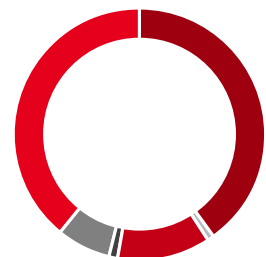
Se trata de una propuesta para identificar un problema específico en el proceso o sector donde trabaja nuestro colaborador o grupo de colaboradores (hasta 3 personas), ofreciendo una contramedida viable. Se consideran sugerencias a todas las propuestas de mejora que fueron implementadas efectivamente, para ser evaluadas luego dentro del sistema de sugerencias. Cada sugerencia recibe determinada cantidad de puntos, los cuales se convierten en reconocimientos económicos. Los puntos son asignados por el superior una vez evaluada e implementada dicha sugerencia.

Concepto	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Sugerencias recibidas	50.991	58.586	53.536
Incremento respecto al período anterior (%)	10	15	-9
Promedio de sugerencias por persona	15	15	15,03
Índice de participación (%)	86	88	85

Cifras al 31 de marzo de cada período.

DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR TEMAS

- 40% Seguridad
- 39% Ambiente de trabajo
- 12% Calidad
- 7% Productividad
- 1% Costos
- 1% Medio ambiente



Círculos de Calidad (QC)

Esta actividad constituye un ejemplo del espíritu de mejora continua y trabajo en equipo para la resolución de problemas, donde la participación de los colaboradores (entre 3 y 8 personas) es el punto distintivo. Esto se logra mediante actividades grupales que buscan mejorar la performance en el lugar de trabajo y contribuir al desarrollo de la compañía y sus colaboradores, mediante la resolución de problemas complejos que los afectan, para lo cual los miembros hacen uso de herramientas de calidad.

El objetivo general de las actividades es mejorar las capacidades individuales de las personas y de la compañía, para construir una organización capaz de responder al mundo de los negocios con flexibilidad.

Método de resolución de problemas



CÍRCULOS DE CALIDAD CANTIDAD Y COLABORADORES

Concepto	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Colaboradores	3.073	2.836	3.269	3.099
Círculos de calidad	636	615	651	737

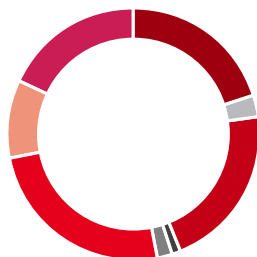
Cifras al 31 de marzo de cada período.

CONVENCIÓN DE CÍRCULOS QC 19^{NA} EDICIÓN

En junio de 2016 se realizó esta actividad en las inmediaciones de la planta de Zárate con la participación de los 9 mejores círculos, que expusieron sus trabajos a los máximos directivos de Toyota Argentina.

CÍRCULOS DE CALIDAD POR TEMA

- 25% Productividad
- 21% Seguridad
- 20% Calidad
- 18% 5S
- 10% Ergonomía
- 3% Costos
- 2% Ambiente de trabajo
- 1% Medio ambiente



CONVENCIÓN MERCOSUR Y GLOBAL

Por su parte, en agosto de 2016 Toyota Brasil organizó la 13^{ra} Convención Mercosur de la cual participaron los mejores círculos QC de Argentina, Brasil y Venezuela. Y en octubre se efectuó la Convención global de círculos de calidad en Japón, coordinada por TMC, nuestra casa matriz, en la cual participaron los mejores círculos de calidad de todas las filiales de Toyota.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

09



- CONTENIDOS GENERALES
- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- PRESENCIA EN EL MERCADO
- ANTICORRUPCIÓN
- COMPETENCIA DESLEAL
- MATERIALES
- ENERGÍA

- EMPLEO
- RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA
- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- FORMACIÓN Y ENSEÑANZA
- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- AGUA
- BIODIVERSIDAD
- EMISIONES
- EFLUENTES Y RESIDUOS
- CUMPLIMIENTO AMBIENTAL
- EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

- NO DISCRIMINACIÓN
- TRABAJO INFANTIL
- TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO
- PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD
- EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

- COMUNIDADES LOCALES
- POLÍTICA PÚBLICA
- SALUD Y SEGURIDAD EN LOS CLIENTES
- PRIVACIDAD DEL CLIENTE
- CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI 102, Indicador 102-55

Elaboramos el siguiente índice de contenidos de acuerdo con los Estándares GRI y los temas que surgieron como materiales del análisis realizado.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102. Contenidos generales 2016	102-1. Nombre de la organización	8	
	102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	8	
	102-3. Ubicación de la sede	8	
	102-4. Ubicación de las operaciones	8	
	102-5. Propiedad y forma jurídica	8	
	102-6. Mercados servidos	8	
	102-7. Tamaño de la organización	9	
	102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores	9, 54-55	
	102-9. Cadena de suministro	72	
	102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	13	
	102-11. Principio o enfoque de precaución	22	
	102-12. Iniciativas externas	23, 41	
	102-13. Afiliación a asociaciones	23	
	102-14. Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	21	
	102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	7, 25	
	102-17. Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	25, 26	
	102-18. Estructura de gobernanza	20, 21	
	102-19. Delegación de autoridad	23	
	102-20. Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	23	
	102-21. Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	14	
	102-22. Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20-21	
	102-23. Presidente del máximo órgano de gobierno	20	
	102-24. Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	20	
	102-25. Conflictos de interés	20-21	
	102-26. Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	20	
	102-27. Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20	
	102-28. Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	65	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
	102-29 . Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	18-23	
	102-30. Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	21-23	
	102-31. Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	23	
	102-32. Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	23	
	102-33. Comunicación de preocupaciones críticas	21	
	102-34. Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	21	
	102-35. Políticas de remuneración	56	
	102-36. Proceso para determinar la remuneración	56	
	102-37. Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	56	
	102-38. Ratio de compensación total anual	56	Problemas de confidencialidad
	102-39. Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	56	Problemas de confidencialidad
	102-40. Lista de grupos de interés	17	
	102-41. Acuerdos de negociación colectiva	9	
	102-42. Identificación y selección de grupos de interés	17	
	102-43. Enfoque para la participación de los grupos de interés	17	
	102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	18, 82	
	102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	13	
	102-46. Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	14	
	102-47. Lista de los temas materiales	14-15	
	102-48. Reexpresión de la información	13	
	102-49. Cambios en la elaboración de informes	13	
	102-50. Período objeto del informe	13	
	102-51. Fecha del último informe	13	
	102-52. Ciclo de elaboración de informes	13	
	102-53. Punto de contacto para preguntas sobre el informe	13	
	102-54. Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	13	
	102-55. Índice de contenidos GRI	88-96	
	102-56. Verificación externa	97	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
TEMAS MATERIALES			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	8, 22	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	8, 22	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	8, 22	
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1. Valor económico directo generado y distribuido	70	✓
	201-2. Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	9, 10, 29	✓
	201-3. Obligaciones del plan de beneficios definido y otros planes de jubilación	56	✓
	201-4. Asistencia financiera recibida del gobierno	71	✓
PRESENCIA EN EL MERCADO			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	20, 56	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	20, 56	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	20, 56	
GRI 202. Presencia en el mercado 2016	202-1. Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	56	✓
	202-2. Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	55	✓
ANTICORRUPCIÓN			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	26	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	26	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	26	
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1. Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	26	✓
	205-2. Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	26	✓
	205-3. Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	26	✓
COMPETENCIA DESLEAL			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	21	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	21	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	21	
GRI 206. Competencia desleal 2016	206-1. Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	71	✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
MATERIALES			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	39	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	39	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	39	
GRI 301. Materiales 2016	301-1. Materiales utilizados por peso o volumen	39	✓
	301-2. Insumos reciclados utilizados	39	✓
	301-3. Productos reutilizados y materiales de envasado	39	✓
ENERGÍA			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	30	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	28, 30	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	28, 30	
GRI 302. Energía 2016	302-1. Consumo energético dentro de la organización	30	✓
	302-2. Consumo energético fuera de la organización	30	✓
	302-3. Intensidad energética	30	✓
	302-4. Reducción del consumo energético	30-31	✓
	302-5. Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	10	Información no disponible ✓
AGUA			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	36	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	28, 36	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	28, 36	
GRI 303. Agua 2016	303-1. Extracción de agua por fuente	36	✓
	303-2. Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	36	✓
	303-3. Agua reciclada y reutilizada	36	✓
BIODIVERSIDAD			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	40	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	40	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	40	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
GRI 304. Biodiversidad 2016	304-1. Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	40	✓
	304-2. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	40	✓
	304-3. Hábitats protegidos o restaurados	40	✓
	304-4. Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	40	Información no disponible ✓
EMISIONES			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	31-32, 37	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	28, 31-32, 37	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	28, 31-32, 37	
GRI 305. Emisiones 2016	305-1. Emisiones directas de GEI (alcance 1)	31-32	✓
	305-2. Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	31-32	✓
	305-3. Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	31-32	✓
	305-4. Intensidad de las emisiones de GEI	31	✓
	305-5. Reducción de las emisiones de GEI	31	✓
	305-6. Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		Información no disponible ✓
	305-7. Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire	33, 37	✓
EFLUENTES Y RESIDUOS			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	33, 38-39	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	28, 38-39	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	28, 38-39	
GRI 306. Efluentes y residuos 2016	306-1. Vertido de aguas en función de su calidad y destino	38	✓
	306-2. Residuos por tipo y método de eliminación	33, 34	✓
	306-3. Derrames significativos	39	✓
	306-4. Transporte de residuos peligrosos	33, 34	✓
	306-5. Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	38	Información no disponible ✓
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	21, 28-29	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	21, 28-29	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	21, 28-29	
GRI 307. Cumplimiento ambiental 2016	307-1. Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	40	✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	75	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	75	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	75	
GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1. Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	75	✓
	308-2. Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	75	✓
EMPLEO			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	54, 56	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	54, 56	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	54, 56	
GRI 401. Empleo 2016	401-1. Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	54, 55	✓
	401-2. Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	56	✓
	401-3. Permiso parental	56	✓
RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	54	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	54	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	54	
GRI 402. Relaciones trabajador – Empresa 2016	402-1. Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	54	✓
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	57-59	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	57-59	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	57-58	
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1. Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	59	✓
	403-2. Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	58	✓
	403-3. Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	58-59	✓
	403-4. Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	59	✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	63-64	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	63-64	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	63-64	
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1. Media de horas de formación al año por empleado	63	✓
	404-2. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	63	✓
	404-3. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	65	✓
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	20, 54, 56	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	20, 54, 56	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	20, 54, 56	
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1. Diversidad en órganos de gobierno y empleados	20, 54, 55	✓
	405-2. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	56	✓
NO DISCRIMINACIÓN			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	25	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	25	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	25	
GRI 406. No discriminación 2016	406-1. Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	26	✓
TRABAJO INFANTIL			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	25	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	25	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	25	
GRI 408. Trabajo infantil 2016	408-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	26	✓
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	25	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	25	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	25	
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	26	✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	67	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	67	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	67	
GRI 410-1. Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1. Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	67	✓
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	25	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	25	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	25	
GRI 412. Evaluación de derechos humanos 2016	412-1. Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	25, 72	✓
	412-2. Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	25	✓
	412-3. Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	25	✓
COMUNIDADES LOCALES			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	18, 43	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	18, 43	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	18, 43	
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1. Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	43-52	✓
	413-2. Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	18	✓
POLÍTICA PÚBLICA			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	71	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	71	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	71	
GRI 415. Política pública 2016	415-1. Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	71	✓
SALUD Y SEGURIDAD EN LOS CLIENTES			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	82	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	82	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	82	
GRI 416. Salud y seguridad en los clientes 2016	416-1. Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	82	✓
	416-2. Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	82	✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	82	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	82	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	82	
GRI 418. Privacidad del cliente 2016	418-1. Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	82	✓
CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1. Explicación del tema material y sus coberturas	21	
	103-2. El enfoque de gestión y sus componentes	21	
	103-3. Evaluación del enfoque de gestión	21	
GRI 419. Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1. Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	70	✓



Informe de seguridad limitada independiente

A los señores Presidente y Directores de
Toyota Argentina S.A.
Av. Eduardo Madero 1020, Piso 5
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
33-67913936-9

Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Toyota Argentina S.A. (en adelante, "la Sociedad") para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2017 de Toyota Argentina S.A. (en adelante, "el Reporte") por el ejercicio finalizado el 31 de Marzo de 2017. La preparación del Reporte es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario.

Información sujeta a análisis

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

- Indicadores claves detallados en la "Tabla de Indicadores GRI", identificados con el símbolo ✓.
- La manifestación realizada por el Directorio de Toyota Argentina respecto a que se ha cumplido con los contenidos básicos recomendados en los Estándares para la elaboración de reportes de sustentabilidad del "Global Reporting Initiative" (en adelante "Estándares GRI"), para una opción de conformidad exhaustiva.

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección del Reporte a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al período iniciado el 1° de Abril de 2016 y finalizado el 31 de Marzo de 2017; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualesquiera de los elementos incluidos en el Reporte 2017.

Criterios con los cuales fue preparado el Reporte 2017 (en adelante, "los Criterios")

Los indicadores claves detallados en la "Tabla de indicadores GRI", identificados con el símbolo ✓, y la manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del GRI, fueron preparados de acuerdo con las recomendaciones y principios incluidos en los Estándares GRI, nivel Exhaustivo.

Límites inherentes

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.

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en el Reporte 2017

El Directorio de Toyota Argentina S.A. es responsable de la preparación de la información incluida en el Reporte, preparada de acuerdo con los Criterios identificados en forma precedente. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno necesario para que dicha información se encuentre libre de errores significativos, ya sea por fraude o error.

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con las normas de independencia y otros requisitos

éticos incluidos en el Código de Ética para Contadores Públicos emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, que se fundamenta en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.

Nuestra firma aplica las Normas Internacionales de Control de Calidad 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en el Reporte 2017 que se detalla en el apartado "Información sujeta a análisis" en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad (NICS) 3000 emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por su siglas en inglés), adoptada en Argentina mediante la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), la cual exige que cumplamos con requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si la información identificada en el apartado "Información sujeta a análisis", se encuentra libre de incorrecciones significativas.

Un trabajo de seguridad limitada implica la evaluación, en base a pruebas selectivas, del uso de los Criterios por parte de la Dirección de la Sociedad para la preparación de la información sujeta a análisis identificada en forma precedente, principalmente evaluando los riesgos de incorrecciones significativas en la preparación de dicha información debido a fraude o error y la presentación general de la información sujeta a análisis. Un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor en alcance que un trabajo de seguridad razonable, tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, el entendimiento del control interno, como los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados.

Los procedimientos realizados fueron basados en nuestro juicio profesional; incluyen indagaciones, la observación de los procesos realizados, la inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y evaluación de las políticas utilizadas.

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 testeado de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.
- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.
- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los Estándares GRI.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos en nuestras entrevistas.
- Revisar la presentación de la información incluida en el Reporte.

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 acápite "Información sujeta a análisis", no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 5 de diciembre de 2017

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

(Socio)

C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 18
Dr. Norberto N. Rodríguez
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 209 F° 33

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.

Coordinación y contenidos Carolina Llamedo, Responsabilidad Social y Comunidad de Toyota Argentina

Aseguramiento externo PWC Argentina

Diseño Eduardo E. Neira & Asociados / www.eduardoneira.com.ar

Este reporte y las ediciones anteriores, se encuentran disponibles en el sitio web de Toyota Argentina www.toyota.com.ar

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

Colaboraron en este reporte

Adrián Concilio	Edgard Mihalovich	Juan C. Guillerma	Martín Venturini
Adriana Cupaiulo	Edgardo Domínguez	Juan Corbalán	Matías Frontera
Agustín Striglio	Eduardo Kronberg	Juan I. Colombo	Matías Genoud
Alberto Martín López	Eduardo Villar	Juan Manuel Leo	Mauricio Carro
Alejandro Higa	Elicaris Mahiquez	Juan Ortega	Maximiliano D'Arruda
Alexa Livisky	Emilia Mizukawa	Julián Basone	Maximiliano García
Alfredo Álvarez Páramo	Fabián Miquelot	Julio Friedrich	Maximiliano Mouchet
Alfredo Cerra	Fabiana Guidi	Karen Filippi	Miguel Dejo
Alicia Segura	Fabiola Zandalazini	Kikuko Nishioeda	Mizuki Murakami
Andrea Ojuez	Federico Bosch	Leando Novellino	Natalia Botani
Andrea Pont Verges	Federico Horst	Leonardo Najmanovich	Natalia González
Andrés Barcos	Federico Razionale	Lucas S. Grimaldi	Nayla Zvokelj
Andrés Galdames	Fernando Barri	Luciana Romero	Nicolás Fernández Lavalle
Andrés Laber	Fernando Lema	Luciano Puentes	Orlando D. Acosta
Andrés Massuh	Francisco Recio	Luis F. López	Orlando Esquivel
Andrés Nagasaki	Francisco Rosello	Luis Moreyra	Pablo E. Carrasquedo
Aníbal Centurión	Franco Moraschi	Magdalena Saita	Pablo Morick
Ariel Firpo Karmazyn	Gabriela Carreño	Malena Llosa	Pablo Raposo
Ariel Sena	Germán Schnyder	Marcela Marino	Paola F. Marcolini
Atilio Figueiras	Guillermo A. Fernández	Marcelo Biasini	Patricia Di Renzo
Bruno Gugliuzzo	Guillermo Catelli	Marcelo Catino	Ramiro Elizaga
Carlos Cornejo	Guillermo Galeano	Marcia C. Briuschi	Ramiro Testa
Carlos Llera	Gustavo Aracama	María C. Antoine Tarrie	Ricardo Gómez
Caterine Castro	Gustavo A. Juárez	María E. Toledo	Roberto Hegglin
Cecilia Ruberti	Gustavo Joseph	María F. Bonanata	Rodrigo Levy
Claudio Corradi	Héctor Labado	María Inés Laplaza	Rodrigo Maisterrena
Claudio Monduri	Hernán Buonfante	María Paz Salazar	Santiago Roca
Claudio Cicchitti	Hernán Gambini	Marianela Santángelo	Santiago Sellart
Constanza Santa Cruz	Iara Ribadulla	Mariano Barriola	Sebastián Osella
Cristian Fusi	Ichiro Ota	Mariano Domenech	Sergio Cortabarría
Cristian Parodi	Ignacio Limpenny	Mariano Pérez	Silvana Schwarzmaier
Dafne Martín	Javier Repetto	Marina Couette	Silvina Olivera
Daiana S. Alonso	Javier Ruvolo	Marina Romano	Silvio Solís
Daniel Afione	Jessica Kaneko	Martín González	Takeshi Yamakawa
Daniel Herrero	Jonathan Calgaro	Martín Bianchi	Tatsuya Shibata
Daniel Padilla	Jorge Daffinoti	Martín Colombato	Vanesa Isabello
Dario Espinosa	Jorge Pinazo	Martín Lopiano	Vanesa Rodríguez
Diego Aiolfi	José G. García Allievi	Martín Rodríguez	Víctor H. Haffner
Diego Liborci	José H. Cárdenas	Martín Roldán	Wilson Bredle
Diego Prado	José Martínez	Martín Schmidt	

GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
ACTRA	Asociación de concesionarios Toyota de la República Argentina
ADA	Autoridad del Agua
ADEFA	Asociación de Fábricas de Automotores
ADP	Administración de Parques Nacionales
Akachin	Marca registrada japonesa que significa primer auxilio; son casos muy menores, muy leves
AmCham	Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina
APTA	Asociación de proveedores de terminal automotriz
Asakai	Reuniones diarias de todas las mañanas
ASH	Air supply house
ASIMRA	Asociación de Supervisores de la Industria Metalmeccánica de Argentina
BOD	Board of Directors (Junta Directiva)
CABA	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CBU	Complete Built Up
CCAB	Cámara de Comercio Argentino-Británica
CEO	Chief Executive Officer (Director Ejecutivo)
CERA	Cámara de exportadores de Argentina
CET	Centro de Entrenamiento Técnico
CICACZ	Comité interindustrial para la conservación del ambiente de Campana y Zárate
CKD	Complete Knock Down
CO ₂	Dióxido de carbono
COHISE	Comité de higiene y seguridad
COMI	Sistema de comunicación interna de operaciones inusuales
COPRET	Consejo Provincial de Educación para el Trabajo
CRH	Cambio rápido de herramienta
CS line	Customer Satisfaction line (Línea de satisfacción del consumidor)
CV	Caballo de vapor
CVT	Continuous Variable Transmission (transmisión variable continua)
DBO	Demanda biológica de oxígeno
DERAP	Auditorías de riesgos ambientales
DQO	Demanda química de oxígeno

TÉRMINO	DEFINICIÓN
EBITDA	Earnings Before Interests, Taxes, Depreciations and Amortizations (ganancias de las compañías antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones)
ECT	Estilo Comercial Toyota
ED	Planta de chasis
EDER	Early Detection and Early Resolution (Detección rápida y resolución rápida)
EIR	Ergonomics Incident Rate (tasa de incidencia ergonómica)
FIR	Fix It Right (reparar bien)
GD	Global Diesel
Genchi Genbutsu	Ir y mirar
GLP	Gas licuado de petróleo
GPS	Global Positioning System (Sistema de Posicionamiento Global)
GRI	Global Reporting Initiative (Iniciativa Global de Reporte)
Hoshin	Sistema para crear una organización capaz de lograr una alta performance sostenida en el tiempo
Hoshin kanri	Actividades realizadas para alcanzar los objetivos de mediano y largo plazo y los establecidos en el plan de gestión a corto plazo, basándose en los fundamentos del hoshin
http	Hidrocarburos totales de petróleo
ICT	Intra Company Transferee (Transferencias temporarias entre compañías de Toyota)
IDEA	Instituto para el desarrollo empresarial de la Argentina
iMT	Transmisión manual inteligente
IMV	Innovative Multipurpose Vehicle
INET	Instituto Nacional de Educación Tecnológica
IRAM	Instituto argentino de normalización y certificación
ITBA	Instituto Tecnológico de Buenos Aires
Ji	Job Instruction
Jidoka	El término significa 'automatización con un toque humano'. Jidoka permite que el proceso tenga su propio autocontrol de calidad
Kaizen	Mejora continua
KM	Key Meetings (reuniones clave)
KPI	Key Performance Index (indicador clave de performance)

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<i>Lead Time</i>	Tiempo que transcurre entre el pedido y la entrega del vehículo al cliente
<i>LED</i>	<i>Light-emitting diode</i>
META	Programa de mejora de la educación técnica automotriz
<i>Monozukuri</i>	Fabricación
<i>Muda</i>	Sin valor agregado - desperdicio: Aquellos elementos de producción que no agregan valor al producto y solo aumentan los costos: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Muda</i> de sobreproducción • <i>Muda</i> de transporte • <i>Muda</i> de inventario • <i>Muda</i> de corrección • <i>Muda</i> de espera • <i>Muda</i> de procesamiento • <i>Muda</i> de movimiento
NSER	Manual de evaluación y registro de nuevos proveedores
ONG	Organización no gubernamental
OPDS	Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible
PCB	Policlorobifenilos
PET	Politereftalato de etileno
PLAFT	Prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo
<i>PPO</i>	<i>Post Production Operation</i> (operaciones pos producción)
<i>PS</i>	<i>Problem Solving</i> (resolución de problemas)
PyME	Pequeña y mediana empresa
<i>QAS</i>	<i>Quality Audit Survey</i> (Encuesta de Auditoría de Calidad)
<i>QC</i>	<i>Quality Control</i> (Control de calidad)
RRHH	Recursos Humanos
<i>ROE</i>	<i>Return on Equity</i> (Índice de rentabilidad)
RSE	Responsabilidad Social Empresaria
S.A.A.M	Sustancias activas al azul de metileno
SAEC	<i>South American Environmental Committee</i> (comité ambiental sudamericano)
<i>Seiketsu</i>	Preservar
<i>Seiri</i>	Clasificar
<i>Seiso</i>	Limpiar
<i>Seiton</i>	Ordenar
SGA	Sistema de gestión ambiental
<i>Shitsuke</i>	Disciplina
Sistema <i>Pull</i>	Tirar de la producción. Usar solo lo necesario
SMART	<i>Market Analysis Response Teams</i> (equipos de análisis de respuesta de mercado)

TÉRMINO	DEFINICIÓN
SMATA	Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor
SSEE	Sustancias solubles en éter etílico
TASA	Toyota Argentina Sociedad Anónima
<i>TGRS</i>	<i>Toyota Global Risk Management Standards</i> (Estándar global de gestión de riesgo Toyota)
<i>TMC</i>	<i>Toyota Motor Corporation</i> (casa matriz -Japón)
<i>TNGA</i>	<i>Toyota New Global Architecture</i> (Nueva Arquitectura Global de Toyota)
<i>TOM</i>	<i>TASA Operational Meeting</i> (reunión operativa TASA)
TPA	Toyota Plan de Ahorro
<i>TPM</i>	<i>Toyota Production System</i> (Sistema de producción Toyota) - Procura la óptima modernización del sistema con la completa eliminación de <i>muda</i> (no valor agregado) y está dirigido a construir calidad en los procesos de elaboración mientras reconoce el principio de reducción de costo. Incluye la tecnología necesaria para para lograr tales objetivos. Los dos subsistemas que lo apoyan son: Justo a tiempo y <i>jidoka</i>
<i>TPS</i>	
UBA	Universidad de Buenos Aires
UIA	Unión Industrial Argentina
UIF	Unidad de Información Financiera
UIZ	Unión Industrial de Zárate
VEGyD	Valor económico generado y distribuido
VOCs	<i>Volatile Organic Compounds</i> (compuestos orgánicos volátiles)
<i>VP line</i>	<i>Vehicle performance line</i> (Línea de rendimiento del vehículo)
<i>VVT-i</i>	<i>Variable Valve Timing Intelligence</i> (Distribución variable inteligente de válvulas)
<i>WPM</i>	<i>Weekly Production Meeting</i> (reunión semanal de producción)
<i>Yokoten</i>	Aplicar el mismo <i>kaizen</i> en otros procesos
<i>Yoshi Yoshi</i>	Chequeo visual que se realiza con las manos en cada cruce peatonal
<i>Yuichi</i>	Reuniones diarias de todas las tardes

Conocé más de nuestras acciones de sustentabilidad en
www.toyota.com.ar

PLANTA INDUSTRIAL ZÁRATE

Producción, administración y logística

Ruta 12 km 81, Zárate - B28000FA

Provincia de Buenos Aires

Teléfono: +54 3487 44-3000

Fax: +54 3487 44-3300

Oficinas comerciales y administrativas

Thomas Edison 2659, 2° piso, edif. Este

Martínez - B1640HSA

Provincia de Buenos Aires

Teléfono: +54 11 5194-4500

Fax: +54 11 5194-4519

TOYOTA