



# Reporte de Sustentabilidad 2018

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2018

## ÍNDICE



### MENSAJE DEL PRESIDENTE

3

### DESEMPEÑO DE TOYOTA ARGENTINA

4

## 1

### ACERCA DE TOYOTA

Toyota Argentina

6

Sobre este reporte

8

Participación de los grupos de interés

11

14

## 2

### GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA E INTEGRIDAD

Gobierno corporativo

16

Ética e integridad

17

21

## 3

### DESEMPEÑO AMBIENTAL

Sistema de gestión ambiental

24

Indicadores de desempeño ambiental

25

28

## 4

### COMPROMISO SOCIAL

Vínculo con las comunidades locales

39

Vínculo con los colaboradores

40

50

## 5

### DESEMPEÑO ECONÓMICO

El sector automotriz en Argentina

64

Valor económico directo generado y distribuido

65

Cadena de valor

66

67

## 6

### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Sistema de Producción Toyota

73

Sistema de gestión de calidad

74

75

## 7

### ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

79

### INFORME DE SEGURIDAD LIMITADA INDEPENDIENTE

89

### AGRADECIMIENTOS

90

# MENSAJE DEL PRESIDENTE

Estándar GRI 102

Contenidos GRI: 102-14

Toyota escribió un nuevo capítulo de su historia en Argentina: cumplió 20 años en el país con pleno desarrollo productivo, superando sus propios records de producción, exportación y ventas, logrando además un crecimiento sostenido del empleo.

En el marco de la última ampliación de nuestra planta industrial de Zárate, realizamos una renovación tecnológica en la planta de motores para los modelos Hilux y SW4 de la actual generación. Esto nos permitió aumentar el volumen de unidades, desde una capacidad de 30.000 a 77.000 motores por año.

Como parte del Desafío Ambiental 2050, estamos comprometidos en producir siempre mejores vehículos optimizando el uso de nuestros recursos. Por eso se disminuyó el consumo de energía y las emisiones de CO<sub>2</sub> a través de planes de acción de mejoras, simplificación y cambios de tecnología, incluyendo un proyecto de energía renovable con paneles solares en el Centro de Visitas, en uno de los comedores de la planta y en el edificio administrativo.

También abrimos nuestra Reserva Natural de 21 hectáreas en el predio industrial de Zárate. El proyecto educativo de la reserva es un programa de restauración, educación e interpretación de la naturaleza diseñado por Aves Argentinas que incluye actividades de voluntariado, integración con la comunidad, trabajo junto a escuelas y plantaciones colectivas.

A través de este mismo acuerdo de colaboración, reforzamos nuestro compromiso entregando una pick-up Hilux para el proyecto de conservación del macá tobiano, un ave autóctona de nuestro país que se encuentra en peligro de extinción y que solo habita en la Patagonia argentina. El vehículo es utilizado en la Estación Biológica Juan Mazar Barnett como soporte logístico y en diferentes actividades de educación ambiental en toda la provincia de Santa Cruz.

También seguimos fortaleciendo nuestra cadena de valor. En 2017, AmCham (Cámara de Comercio de Estados Unidos en la Argentina) nos distinguió con el premio *Ciudadanía Empresaria* por el trabajo con nuestros proveedores. La relación con nuestra cadena de valor busca promover las relaciones a largo plazo y de beneficio mutuo impulsando el desarrollo de los aspectos sociales y ambientales.

Como parte del acuerdo global con el Comité Olímpico Internacional, Toyota se convirtió en el socio de



movilidad oficial de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos para el período 2017-2024, en el que se incluyen los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018. Con esta alianza mundial, Toyota promueve la creación de una sociedad pacífica sin discriminación a través del deporte y se compromete a crear una sociedad sostenible a través de la movilidad.

Para Toyota, los Juegos Olímpicos y Paralímpicos son plataformas que vinculan el compromiso global de la compañía con el concepto de *movilidad para todos*. A través de una visión compartida, el objetivo es transformar la manera en que las personas se mueven por el mundo y de crear soluciones para las barreras de movilidad que limitan el potencial humano, desde un sistema optimizado de transporte público para las grandes ciudades hasta soluciones individuales para personas con desafíos físicos.

Al mismo tiempo que la compañía propone una nueva visión, desde Toyota Argentina también comenzamos a desarrollar nuevas soluciones de movilidad, con el objetivo de seguir construyendo una sociedad cada vez mejor para todos.

Daniel Herrero  
Presidente de Toyota Argentina

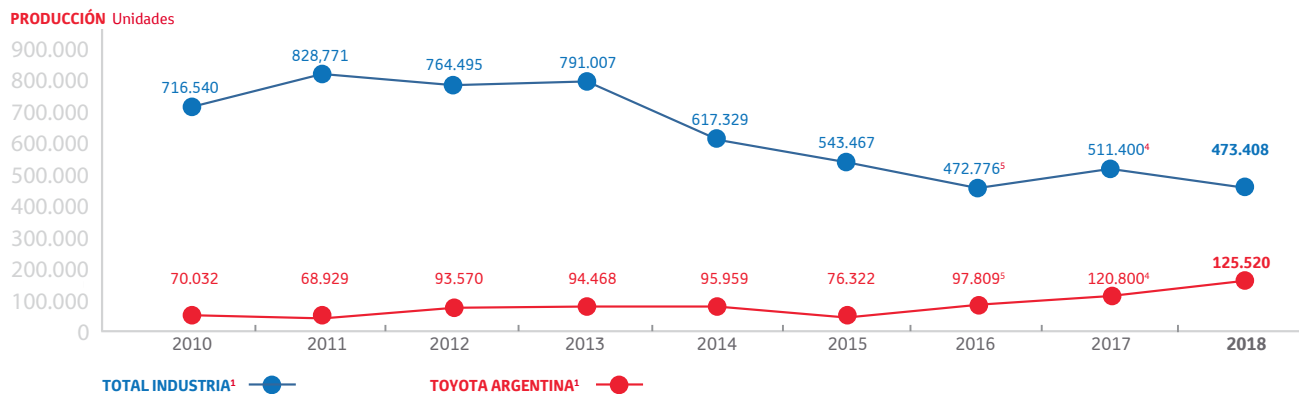


## DESEMPEÑO DE TOYOTA ARGENTINA

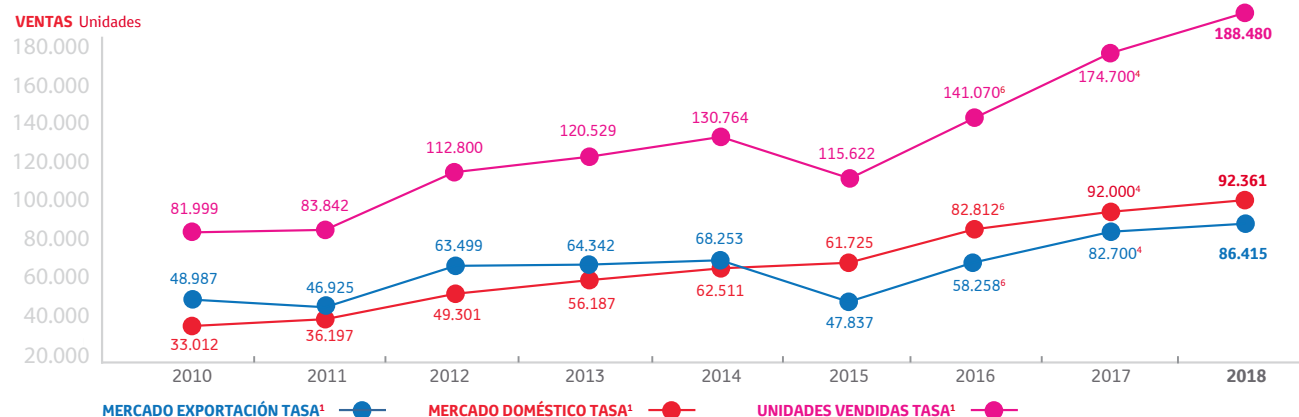
Concepto	Unidad	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Desempeño económico</b>										
Producción total industria <sup>1</sup>	Vehículos	716.540	828.771	764.495	791.007	617.329	543.467	472.776 <sup>5</sup>	511.400 <sup>4</sup>	<b>473.408</b>
Unidades vendidas TASA <sup>1</sup>	Vehículos	81.999	83.842	112.800	120.529	130.764	115.622	141.070 <sup>6</sup>	174.700 <sup>4</sup>	<b>188.480</b>
Mercado doméstico TASA <sup>1</sup>	Vehículos	33.012	36.197	49.301	56.187	62.511	67.785	82.812 <sup>6</sup>	92.000 <sup>4</sup>	<b>92.361</b>
Mercado de exportación TASA <sup>1</sup>	Vehículos	48.987	46.925	63.499	64.342	68.253	47.837	58.258 <sup>6</sup>	82.700 <sup>4</sup>	<b>86.415</b>
Unidades producidas TASA <sup>1</sup>	Vehículos	70.032	68.929	93.570	94.468	95.959	76.322	97.809 <sup>6</sup>	120.800 <sup>4</sup>	<b>125.520</b>
Ingresos TASA <sup>2</sup>	Millones de pesos	7.060	8.871	10.730	17.543	22.703	30.950	32.529	58.199	<b>81.145</b>
<b>Desempeño ambiental</b>										
Emisiones <sup>3</sup>	toneladas CO <sub>2</sub> /vehículo	0,231	0,215	0,212	0,206	0,185	0,179	0,421	0,351	<b>0,38</b>
Consumo de energía <sup>3</sup>	Gigajoules/vehículo	3,4	3,5	3,2	3,2	3,08	3,2	4,55	3,76	<b>3,72</b>
Residuos <sup>3</sup>	kilogramos/vehículo	17,70	17,58	16,46	17,38	16,19	15,77	20,16	17,62	<b>17,29</b>
Consumo de agua <sup>3</sup>	metros <sup>3</sup> /vehículo	4,68	4,00	3,15	3,39	2,96	2,65	2,10	1,80	<b>1,44</b>
<b>Desempeño social</b>										
Colaboradores <sup>3</sup>	Personas	3.133	3.452	4.014	4.316	4.498	4.751	4.865	4.912	<b>5.393</b>
Tasa de rotación <sup>3</sup>	%	6	6	5,7	5,93	8	4,82	2,4	2,08	<b>3,50</b>
Inversión social <sup>2</sup>	Millones de pesos	2,5	4,3	5,1	6,3	9	4	6	12	<b>13</b>

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. Para el caso de las emisiones contempla alcance 1 y 2. Para los casos de consumos de agua corresponde únicamente al concepto de agua industrial. 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).

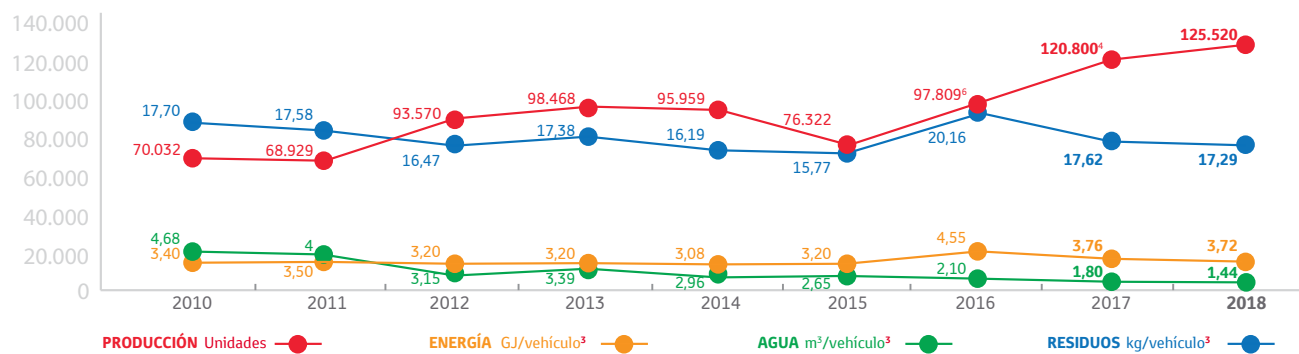
## Desempeño económico Producción total industria vs. producción TASA / vehículo



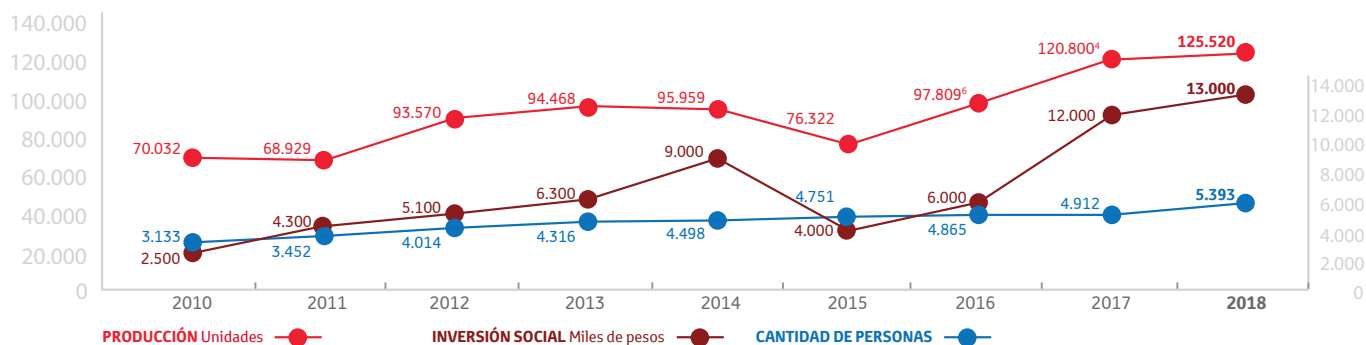
## Unidades vendidas total TASA<sup>1</sup>



## 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 (ADEFA), 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. Para el caso de las emisiones contempla alcance 1 y 2. Para los casos de consumos de agua corresponde únicamente al concepto de agua industrial. 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).

# 1

## 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.



**10**  
objetivos de desarrollo sostenible definidos como prioritarios



**Visión Global de Toyota Motor Corporation**

	Toyota Motor Corporation	Toyota Argentina
VEHÍCULOS PRODUCIDOS	8.964.133	125.520
VEHÍCULOS VENDIDOS	8.964.394	188.480
COLABORADORES	369.124	5.393

**Inversión acumulada**  
**+2.000**  
MILLONES DE DÓLARES

## Visión Global

Estándares GRI: 102, 103







Contenidos GRI: 102-16, 103-1, 103-2, 103-3

Enmarcadas en el Toyota Way todas las filiales de Toyota Motor Corporation llevamos al ámbito local la visión, valores y metodologías que rigen nuestras operaciones a nivel global. De este modo 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.

### VENTAS GLOBALES

	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Vendidos	8.681.000	8.970.000	<b>8.964.394</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período, incluye ventas de Daihatsu y Hino.

	<b>369.124<sup>1</sup></b> empleados % 	<b>8.964.133<sup>2</sup></b> vehículos producidos % 	<b>8.964.394<sup>2</sup></b> vehículos vendidos % 	<b>67<sup>1</sup></b> plantas y empresas productoras 	<b>169<sup>1</sup></b> distribuidores 	<b>16<sup>1</sup></b> centros investigación y desarrollo 
Japón	58	48	25	17	-	6
Norteamérica	13	21	31	10	5	3
Europa	6	8	11	8	29	3
Asia (sin Japón)	17	18	17	24	21	4
Otros	6	6	16	8	114	-

1. Al 31 de marzo de 2018. 2. Año fiscal 2018.

### La Visión Global de Toyota se expresa en la imagen del árbol

#### FRUTOS

#### Enriquecer la vida de la comunidad

Contribuir a la comunidad y al futuro de la movilidad.

#### FRUTOS

#### Siempre autos mejores

Desarrollar vehículos que excedan las expectativas del consumidor.



Fundada en **1937**

**369.124** colaboradores

**50** filiales en **26** países, fuera de Japón

Presencia en **+170** países

### Visión Global 2020

Toyota liderará el camino hacia el futuro de la movilidad, enriqueciendo vidas en todo el mundo con las maneras más seguras y responsables de transportar personas. A través de nuestro compromiso con la calidad, constante innovación, y respeto del planeta, nuestro objetivo es superar las expectativas, y ser recompensado con una sonrisa.

Vamos a cumplir metas desafiantes comprometiendo el talento y la pasión de la gente que cree que siempre hay una mejor manera.

# TOYOTA ARGENTINA

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6

La planta industrial 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). TMC es la sociedad controlante de Toyota Argentina y participa con el 99,99% del capital de esta última. A su vez, Toyota Argentina posee una participación del 95% del capital social de Toyota Plan Argentina S.A. de Ahorro para fines determinados.

## Planta de producción en Zárate

Desde Toyota Argentina abastecemos al mercado local y países de Latinoamérica, con vehículos multipropósito, pick-up Hilux y Hilux SW4, además de la comercialización de vehículos livianos para el mercado doméstico.

*>> Llevamos producidas más de 1.051.800 unidades en nuestra planta de Zárate.*

*>> Nuestra planta tiene una capacidad de producción de 140.000 vehículos/año.*



**Inversión acumulada**  
+ US\$ 2.000 millones



**Capacidad productiva**  
**140.000** unidades



**70%** exportadas



**5.393** colaboradores



**Planta industrial**  
Zárate, BA

**Oficinas comerciales**  
**y administrativas**  
Martínez, BA





## Dimensiones de Toyota Argentina

Aspecto Material: 21

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 102-7, 102-8, 102-41

Concepto <sup>1</sup>	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Activos totales <sup>2</sup>	11.105	17.855	20.251	<b>23.746</b>
Pasivos totales <sup>2</sup>	9.420	17.812	19.488	<b>22.647</b>
Patrimonio neto <sup>2</sup>	1.685	43	763	<b>1.099</b>
Colaboradores	4.751	4.865	4.912	<b>5.393</b>
Personal bajo convenio %	78	79	74	<b>79</b>

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

2. En millones de AR\$.

## Reconocimientos



Equipo de TASA en ceremonia del Premio Ciudadanía Empresaria.

- **Premios Konex.**  
Toyota fue premiada en la categoría *Comunidad y Empresa*.
- En la 19ª ceremonia de entrega del **Premio Ciudadanía Empresaria**, Categoría Iniciativa Temática, eje Sociedad, recibimos un galardón por *Proveedores*.
- **Premio CCAB al Liderazgo Sostenible.**  
La Cámara de Comercio Argentino-Británica nos distinguió por nuestro Reporte de Sustentabilidad 2017.

## Modelos comercializados

Estándar GRI: 201

Contenidos GRI: 201-2

### Unidades vendidas 2017/2018

<b>Hilux</b> CKD <sup>4</sup> Euro 4-5 <sup>5</sup>	107.384	
<b>SW4</b> CKD <sup>4</sup> Euro 4-5 <sup>5</sup>	23.283	
<b>RAV4</b> CBU <sup>3</sup> Euro 5	1.540	
<b>Camry</b> CBU <sup>3</sup> Euro 5	87	
<b>Land Cruiser 200</b> CBU <sup>3</sup> Euro 4-5 <sup>6</sup>	49	
<b>Yaris</b> CBU <sup>3</sup> Euro 5	1.905	
<b>Land Cruiser Prado</b> CBU <sup>3</sup> Euro 4-5 <sup>6</sup>	51	
<b>Prius</b> CBU <sup>3</sup> Euro 5	342	
<b>Corolla</b> CBU <sup>3</sup> Euro 5	16.943	
<b>Etios</b> CBU <sup>3</sup> Euro 5	36.346	
<b>86</b> CBU <sup>3</sup> Euro 5	7	
<b>Innova</b> CBU <sup>3</sup> Euro 5	543	

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.

5. Euro 5 desde octubre de 2017.

6. Euro 5 desde noviembre de 2017.

**Euro 5:** norma cumplida de nivel de emisión de gases de combustión.

Para el período de doce meses al 31 de marzo de 2018, fuente Toyota Argentina, unidades vendidas a concesionarios.

A partir de enero de 2018 entró en vigencia en Argentina la norma Euro 5, que establece emisiones máximas de partículas. Esta norma, es más estricta que la Euro 4 en cuanto al límite de emisiones de gases contaminantes de los vehículos, y todos los modelos deben cumplirla.

### Autos mejor fabricados

Mejorar el rendimiento de lo básico y del producto



**Reinversión mediante racionalización**  
Ciclo positivo de hacer autos cada vez mejores

**Siempre mejores autos para los clientes**  
Entrega más oportuna de productos cada vez mejores

## TNGA

Trabajar juntos consistentemente desde el proyecto y las compras mediante la producción

### Compartir de manera inteligente

La idea de desarrollo grupal

### Monozukuri (fabricación) inteligente

Colaboración en sitios de producción (incluyendo proveedores)

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

TNGA son las siglas de *Toyota New Global Architecture* (Nueva Arquitectura Global de Toyota), y alude a una filosofía de fabricación basada en dos pilares fundamentales: Fortalecer el núcleo para mejorar dramáticamente el rendimiento del vehículo y enfatizar la personalidad mejorando las características únicas de cada modelo para acentuar su atractivo.

Esta nueva filosofía nos permite producir aún mejores vehículos mediante la utilización de varias plataformas modulares en las que se montan modelos de diferentes segmentos de la marca, de manera que las plantas industriales tengan una mayor flexibilidad y puedan responder rápidamente a los cambios que se dan en el mercado.

El objetivo de TNGA es optimizar los procesos de fabricación mejorando la calidad de los productos, aplicando el concepto de la estandarización de ciertas fases del proceso, desde el diseño exterior hasta la utilización de componentes comunes en el interior o en la mecánica de los vehículos. Todo esto se traduce en coches más atractivos, seguros y placenteros de conducir así como también menores costos de fabricación.

TNGA también contribuye con el medio ambiente, ya que, desde la propia concepción de los vehículos, el nuevo sistema de plataformas incidirá en la eficiencia de los modelos y en la contención de emisiones, pero también, al reducir el tamaño de sus plantas y optimizar la utilización de sus componentes. TNGA se aplicará en forma progresiva y se prevé que, en 2020 la mitad de sus modelos de la marca se fabricarán siguiendo sus estándares.

## Sistemas de seguridad Toyota

Aspecto material: 17

**Toyota Safety Sense**, el sistema de seguridad activa de Toyota cuenta con un conjunto de tres tecnologías activas pensadas para reducir los accidentes de tránsito e intentar crear un entorno de conducción más seguro para todos, al tiempo que te ayudan en los desplazamientos cotidianos:

**Sistema de seguridad pre-colisión.** Analiza el grado de peligro según la velocidad y ubicación del vehículo Toyota y otros vehículos en el camino. Si se detecta la posibilidad de una colisión, se alerta al conductor mediante avisos sonoros y visuales y se activa la asistencia de frenado. Si el conductor no frena a tiempo, los frenos se activan automáticamente para evitar o mitigar la colisión.

**Aviso de cambio Involuntario de carril.** Ayuda a prevenir la ejecución de maniobras de desviación de los carriles sin la activación de luz de giro correspondiente. El sistema advierte al conductor mediante avisos sonoros y visuales si el vehículo empieza a desviarse del carril para que el conductor pueda actuar en consecuencia.

**Control inteligente de luces.** Ajusta el alcance de las luces automáticamente a fin de optimizar la visibilidad frontal por la noche.

») *Por medio de nuestros sistemas de seguridad activa, desde Toyota contribuimos a reducir los riesgos de colisión y a una conducción más segura.*

## 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.

### Parámetros del reporte

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 102-10, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

El Reporte de Sustentabilidad 2018 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 2017 y el 31 de marzo de 2018, haciéndose referencia a lo largo del reporte como 2017/2018. La presente es la 16<sup>ta</sup> edición del Reporte de Sustentabilidad y el último publicado fue el Reporte de Sustentabilidad 2017. 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.

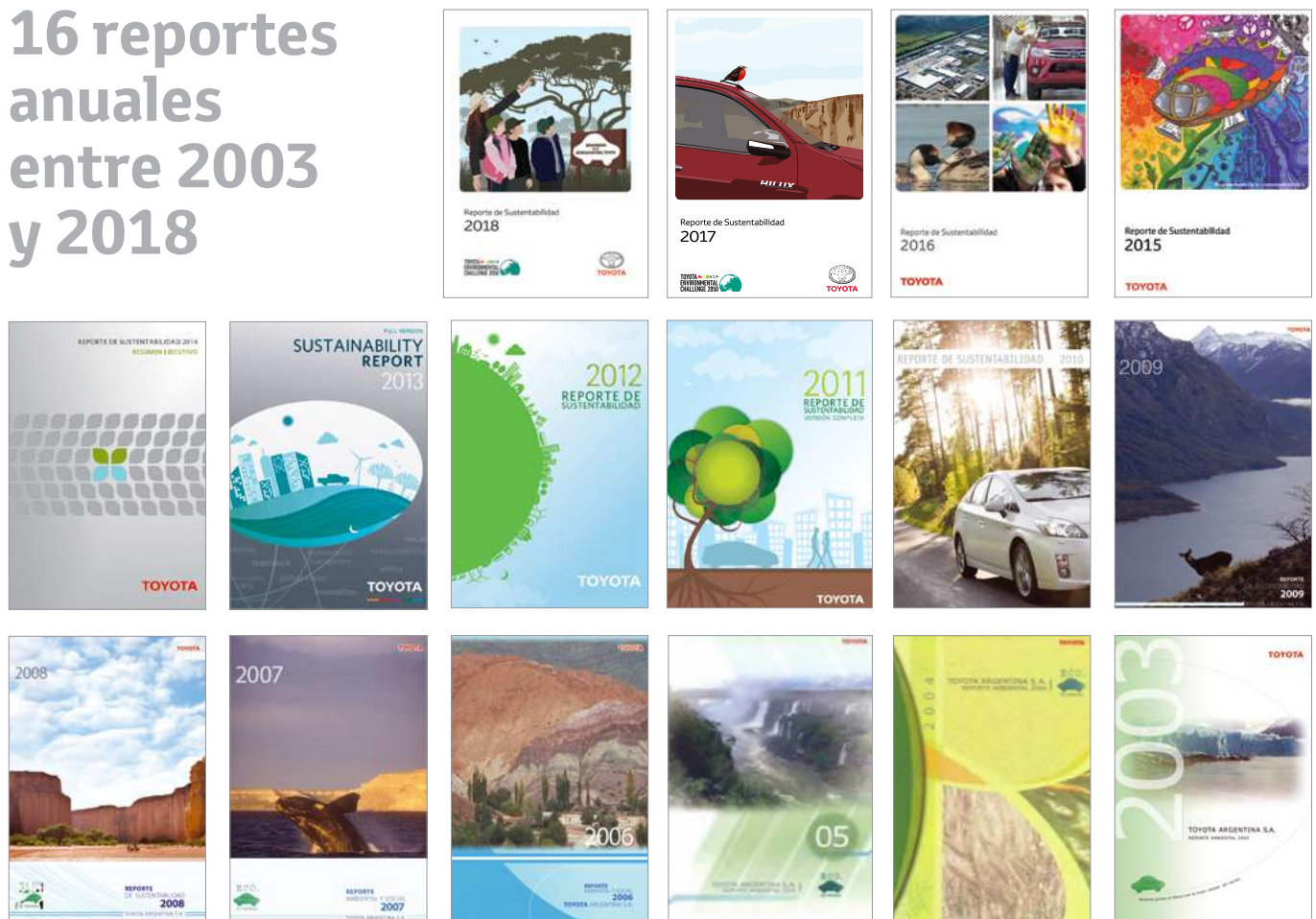
La información contenida en este reporte no incluye los datos de la subsidiaria *Toyota Plan Argentina S.A. de Ahorro para fines determinados* (participación del 95%) que forma parte de los estados contables consolidados de Toyota Argentina S.A.

En la sección 7 se incluye el índice que facilita la localización de los contenidos del presente reporte, el cual ha sido sometido por séptimo 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](mailto:rse@toyota.com.ar)

Este documento se presenta en formato digital en [www.toyota.com.ar](http://www.toyota.com.ar)

## 16 reportes anuales entre 2003 y 2018





## Temas materiales y cobertura

Estándares GRI: 102, 103

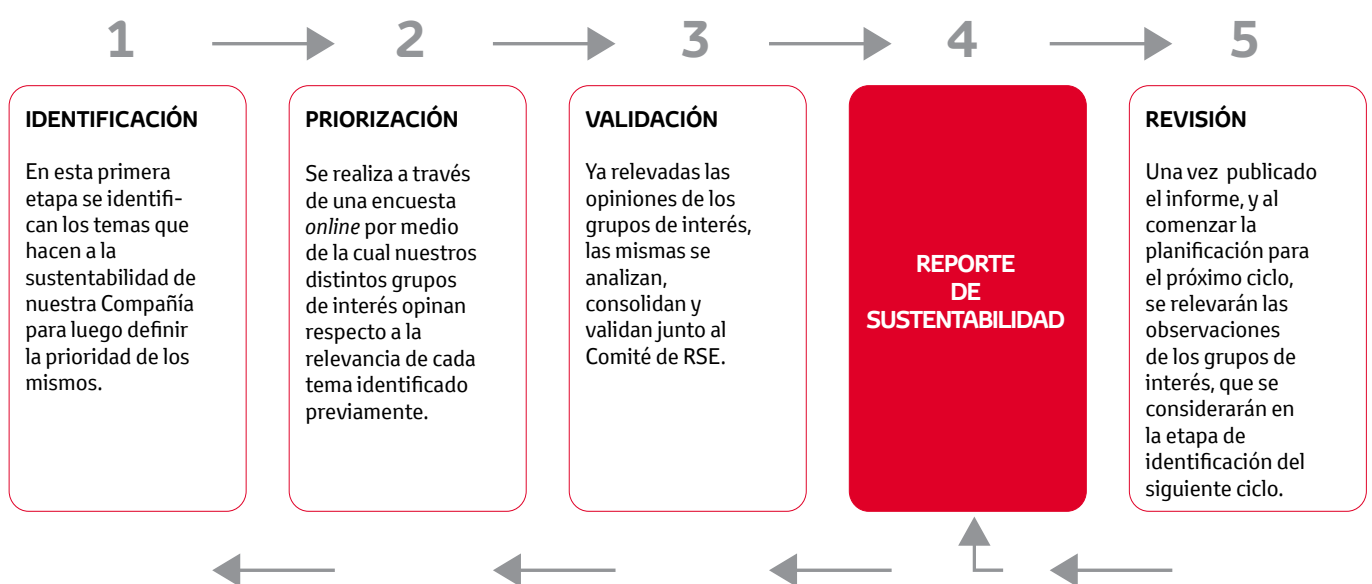
Contenidos GRI: 102-21, 102-46, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3

Dentro de los pasos iniciales en la elaboración del Reporte de Sustentabilidad, se encuentra la identificación y definición de los temas materiales sobre los que se incluirá información y se rendirá cuenta.

El *Principio de Materialidad en las Directrices del Global Reporting Initiative* define la materialidad en el contexto de una memoria de sostenibilidad como:

*“El informe debe abordar aspectos que: reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o influyan sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”.*

Para este proceso, aplicamos los principios estipulados por el GRI y llevamos a cabo las siguientes etapas lideradas por el equipo de Responsabilidad Social y el Comité de RSE.



## Aspectos materiales identificados

2018	2017	CONCEPTO	CAPÍTULO
1	27	Energía.	Desempeño Ambiental
2	6	Agua.	Desempeño Ambiental
3	2	Efluentes y residuos.	Desempeño Ambiental
4	1	Cumplimiento ambiental.	Desempeño Ambiental y Sistema de gestión de calidad
5	5	Emisiones.	Desempeño Ambiental
6	3	Salud y seguridad en el trabajo.	Compromiso Social y Desempeño Económico
7	-	Impactos económicos indirectos.	Desempeño Económico
8	30	Materiales (principales materiales utilizados, materiales reciclados y/o reutilizados, etc. ).	Desempeño Ambiental
9	20	Formación y educación.	Compromiso Social
10	24	Diversidad e igualdad de oportunidades.	Compromiso Social y Gobierno corporativo, ética e integridad
11	23	Biodiversidad.	Compromiso Social
12	25	Evaluación ambiental de proveedores.	Desempeño Económico
13	-	Seguridad vial.	Compromiso Social
14	18	No discriminación.	Compromiso Social y Gobierno corporativo, ética e integridad
15	9	Prácticas en materia de seguridad.	Compromiso Social
16	8	Empleo (Contratación y rotación de empleados, beneficios, etc.).	Compromiso Social
17	4	Salud y seguridad de los clientes.	Acerca de Toyota y Sistema de gestión de calidad
18	13	Comunidades locales.	Compromiso Social
19	7	Cumplimiento socio-económico.	Desempeño Económico
20	10	Lucha contra la corrupción.	Gobierno corporativo, ética e integridad y Desempeño Económico
21	14	Desempeño económico de la organización.	Acerca de Toyota y Desempeño Económico
22	19	Evaluación de los derechos humanos.	Gobierno corporativo, ética e integridad y Desempeño Económico
23	-	Proporción de gastos en proveedores locales.	Sistema de gestión de calidad
24	29	Privacidad del cliente (protección de datos de clientes).	Sistema de gestión de calidad

# PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

## Identificación y diálogo

Trabajamos para producir siempre mejores vehículos, mejorar la calidad de vida de las comunidades locales y afianzar las relaciones a largo plazo con nuestros grupos de interés a través de la generación de entornos de diálogo dinámicos.

El proceso de identificación de nuestros grupos de interés está realizado en base a los nuevos estándares GRI (*Global Reporting Initiative*) y a la guía AA1000SES de *Accountability*, donde se ponderan cinco dimensiones:

- Responsabilidad.
- Influencia.
- Cercanía.
- Dependencia.
- Representación.

Producto de tal proceso, identificamos los siguientes grupos de interés y definimos distintos canales de comunicación y diálogo para cada uno de ellos.

GRUPO	CANAL DE COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO
<b>ACCIONISTAS</b> 	Memoria y Estados Contables. Reporte de Sustentabilidad. Asamblea de accionistas. Eventos y reuniones. Gacetillas de prensa.
<b>SINDICATOS Y REPRESENTANTES DEL SECTOR</b> 	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 (ADEFA). Comunidad financiera. Compañías de seguros. Competidores.
<b>CONCESIONARIOS</b> 	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.
<b>PROVEEDORES</b> 	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.
<b>COMUNIDAD LOCAL</b> 	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.
<b>COLABORADORES</b> 	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 Desde Adentro, Intranet, e-mailing corporativo, carteleras y TV corporativa.
<b>ENTIDADES GUBERNAMENTALES</b> 	Participación en cámaras y asociaciones gubernamentales. Reuniones con autoridades nacionales, provinciales y municipales.
<b>CLIENTES</b> 	Centro de atención al cliente. Encuestas de satisfacción y calidad. Actividades EDER ( <i>Early Detection and Early Resolution</i> , detección rápida y resolución rápida). Contacto con los concesionarios. Redes sociales y web corporativa.

## Diagnóstico de necesidades de la comunidad

Estándares GRI: 102, 103, 413

Contenidos GRI: 102-29, 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 413-2

Desde Toyota Argentina, llevamos a cabo en forma bienal un diagnóstico de necesidades en la comunidad local de nuestra planta de Zárate, donde también relevamos sus expectativas hacia la compañía. El último diagnóstico bianual se realizó en 2016, por lo que no existen nuevas estadísticas para el período de Reporte. No obstante, podemos mencionar que dados los resultados del último diagnóstico realizado (2016), se ha puesto foco en el trabajo sobre los siguientes ejes:

- Laboral.
- Salud.
- Comunidad.

### Agenda 2030

Desde Toyota Argentina estamos avanzando en un proceso para contribuir a la agenda 2030, minimizando los impactos negativos y maximizando los positivos de nuestra actividad y la de nuestra cadena de valor sobre

las personas y el planeta.

Utilizando la herramienta *SDG Compass*, una guía que ofrece 5 pasos para que las organizaciones maximicen su contribución a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), en Toyota Argentina estamos definiendo nuestras prioridades y metas.

El proceso de análisis y la evaluación de cada una de las 160 metas, llevado adelante por el equipo de RSE, contempló los siguientes aspectos:

1. Los impactos reales o potenciales, positivos o negativos, de Toyota Argentina y su cadena de valor.
2. Los aspectos identificados como materiales para el Reporte de Sustentabilidad y su concordancia con los objetivos y metas indicados en la herramienta *SDG Compass*.
3. Los ODS que fueron identificados como relevantes por parte de sus principales grupos de interés.
4. Los ODS identificados como estratégicos para otras empresas del sector automotriz.

### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DEFINIDOS COMO PRIORITARIOS



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica.



Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

# GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA E INTEGRIDAD

# 2

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.



**53** denuncias recibidas y resueltas en el Canal de ética

## **Visión Global de Toyota Motor Corporation**

La labor del Comité de Compliance se vio reforzada por la publicación y difusión de la política de gestión de riesgos

### **Hoshin del Presidente de Toyota Argentina**

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

## **3 EJES DE LA POLÍTICA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD**

- Ambiente
- Seguridad vial
- Educación para la empleabilidad



# GOBIERNO CORPORATIVO

Aspecto material: 10

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 102-26

## Visión Global de Toyota Motor Corporation

### 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”.*

### Nuestra misión

Nuestra misión, como Toyota Argentina, está enmarcada en dicha visión global:

*“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”.*

## Estructura de gobierno

Estándares GRI: 102, 405

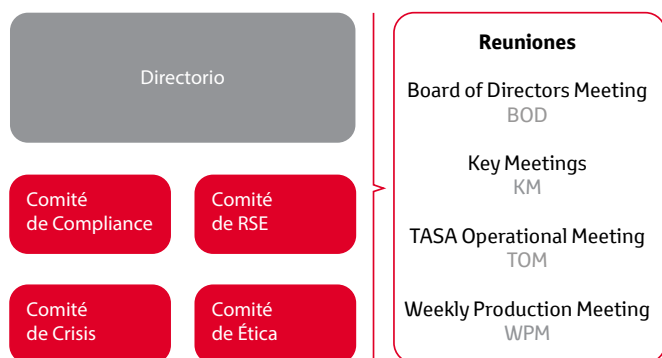
Contenidos GRI: 102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-27, 405-1

En Toyota Argentina la toma de decisiones está a cargo del Directorio, compuesto por empleados de Toyota Argentina y de nuestra casa matriz. Los directores, funcionarios de comprobada experiencia y trayectoria profesional en la empresa, son designados por la Asamblea de accionistas en función a sus habilidades y competencias. Actualmente el directorio está compuesto por 8 miembros titulares y un cargo de Director suplente, siendo el 12,5% femenino y 87,5% masculino. Por otra parte, 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.

### COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO AL 31 DE MARZO DE 2018

Nombre	Cargo ejecutivo	Cargo en el Directorio	Antigüedad en el cargo de Directorio (años)	Sexo	Edad (años)	Nacionalidad
Daniel A. Herrero	Presidente de TASA	Presidente	7	Masculino	59	Argentina
Stephen St. Angelo Jr.	Chairman	Director titular	4	Masculino	60	Estadounidense
Mariano Barriola	Director de Planta	Director titular	2	Masculino	59	Argentina
Ichiro Ota	Director Senior	Director titular	1	Masculino	55	Japonesa
Masahiro Inoue	No posee en TASA	Director titular	2	Masculino	54	Japonesa
Gustavo Salinas	Director Senior	Director titular	5	Masculino	52	Argentina
Akira Nagata	Director de Contabilidad y Finanzas	Director titular	Menos de 1	Masculino	50	Japonesa
Misa Sugiura	Gerente General (Proy. Expo)	Director suplente	Menos de 1	Femenino	51	Japonesa

El 100% de los integrantes del Directorio, es mayor de 50 años.



La división de Gobierno Corporativo y *Compliance*, es la encargada de reforzar el marco de toma de decisiones y coordina dicho proceso poniendo especial atención a las expectativas de todos los *stakeholders*, apoyando fuertemente las operaciones. Asimismo, esta división promueve la cooperación de las distintas unidades de negocio y contribuye con la comunicación región a región y región a Toyota Motor Corporation. De este modo impulsa la mejora de los sistemas de cumplimiento de la compañía, 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

Contenidos GRI: 102-30, 103-1, 103-2, 103-3

Con un rol preventivo y con el objetivo de detectar incumplimientos a la normativa legal y corporativa dentro de la compañía, en 2016 hemos creado el Comité de Compliance, que está integrado por la alta dirección y representantes de las principales áreas de riesgo de la compañía. Dicho comité se reúne trimestralmente y en él se debaten los temas de actualidad de cumplimiento normativo, principales preocupaciones por tratar, contramedidas posibles y planes de acción. 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 el 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.

Durante el período reportado, se reforzó el sistema de gestión de riesgos de Toyota Argentina mediante la publicación y la difusión de la Política de Gestión de Riesgos que se encuentra alineada a los estándares globales de nuestra casa matriz y está basada en el programa *Toyota Global Risk Management Standards (TGRS)*. También se reforzó la estructura de gestión de riesgos, capacitando a responsables de las áreas de riesgo de la compañía, quienes identificaron y evaluaron los riesgos de sus propias operaciones y los reportaron al área de Gobierno Corporativo y Compliance, que luego los integró al mapa de riesgos de la compañía.

## Comité de crisis

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 102-33 y 102-34

La función del Comité de crisis es analizar y esbozar 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 con 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)*.

El Comité 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.

**1** incidente reportado en el período 2017-2018.

**1** incidente reportado al Comité de Crisis.

## Toma de decisiones

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 102-15, 102-30

Es importante destacar que en Toyota Argentina, las decisiones son tomadas y se hacen efectivas habiendo considerado y analizado exhaustivamente los riesgos, las contingencias y los métodos de resguardo disponibles. Todos los temas relevantes emanados de las diferentes reuniones son elevados al Comité Ejecutivo y al Directorio para su discusión y aprobación; de esa manera, se logra una efectiva comunicación y un tratamiento interno de las decisiones.

### TIPOS DE REUNIONES

- *Board of Directors Meetings (BOD)*.

Reuniones del Directorio para la toma de decisiones estratégicas, de acuerdo con los lineamientos de casa matriz.

- *Key Meetings (KM)*.

Reuniones clave realizadas en forma periódica, en cada división, con participación cruzada de miembros de otras divisiones.

- *TASA Operational Meeting (TOM)*.

Reuniones operacionales mensuales, en la que participan autoridades de Toyota Argentina y Toyota Motor Corporation, gerentes generales, directores y el Presidente de la compañía. Otros temas relevantes (que no se tratan en estas reuniones) se elevan al Comité Ejecutivo y al Directorio.

- *Weekly Producción Meeting*.

El sector *Production* es el más grande de la compañía y 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

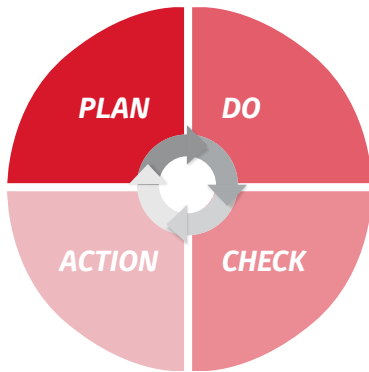
En Toyota utilizamos el método *Plan-Do-Check-Action*, para realizar reportes. De esta forma, se ordenan y reportan los problemas, causas, contramedidas y futuras acciones.

**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

Contenidos GRI: 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 se utiliza para guiar a los líderes a encaminar sus actividades hacia los objetivos estratégicos de la empresa, alineando los esfuerzos de todos y superando las barreras de los distintos departamentos para para lograr un gran desempeño sostenido 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

Contenidos GRI: 102-19, 102-20, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32

Nuestra Política de Relaciones con la Comunidad tiene como objetivo contribuir en la sociedad y en su desarrollo sostenible, y se basa en 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.

Esta política no sólo es aplicada a nivel interno sino que trabajamos para hacerla 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.

### Comité de RSE

Dentro de las funciones del área de Responsabilidad Social se encuentra la articulación del Comité de RSE y la elaboración del Reporte de Sustentabilidad, que se realiza con la colaboración de todos los sectores de la compañía.

El Comité de RSE funciona como un espacio para establecer planes de acción coordinados entre las áreas y reporta las acciones realizadas. Está formado de la siguiente manera:



## Compromiso con organizaciones externas

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 102-12, 102-13

La articulación y el diálogo con otras organizaciones se plasma en la pertenencia y el apoyo 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: 20, 14, 22

Estándar GRI: 103

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3

La Guía de Principios Toyota, el Toyota Way y el Código de Conducta constituyen un trinomio que guía y rige nuestra gestión; a su vez expresa el compromiso de Toyota con el desarrollo sustentable en la cultura corporativa.



## Guía de principios Toyota

Estos principios que han servido de base para construir la Visión Global Toyota y la Política de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), guían las actividades que realizan las más de 364.000 personas que forman la compañía a nivel mundial, y las más de 5.300 de Toyota Argentina.

- 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.

## Valores Toyota Way

### 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.

## MEJORA CONTINUA

Desafío	Tenemos una visión a largo plazo, enfrentando los desafíos con valor y creatividad para concretar nuestros sueños.
Kaizen	Continuamente, mejoramos 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.

## Código de Conducta

Estándares GRI: 102, 412

Contenidos GRI: 102-16, 102 -25, 412-1

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. Este 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.

Por decisión del Comité de *Compliance* se comenzó a preparar una nueva edición del Código de Conducta de Toyota Argentina para distribuir entre todos los empleados de la compañía. Asimismo, con el fin de reforzar la comunicación de las principales políticas de la Compañía y promover nuestros máximos valores con nuestros principales socios de negocios, se realizó una primera reunión con proveedores y concesionarios. El fin fue informarlos respecto de la futura distribución del Código de Conducta para proveedores, concesionarios y distribuidores en el marco de las actividades de debida diligencia de terceras partes.

El área 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 626 y el tiempo total de capacitación sumó 4.468 horas.

## Respeto por los derechos humanos

Estándares GRI: 103, 412

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 412-1

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. Comprende dos pilares principales: la mejora continua y el 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.

## Canal de Ética

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 102-17

Permite a cualquier persona, incluidos nuestros colaboradores, proveedores y/ concesionarios, comunicar o denunciar irregularidades y es administrado por un proveedor externo, lo que garantiza 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* colabora 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.

El Comité de Ética, conformado por las áreas de Asuntos Legales, Auditoría Interna, *Compliance* y Recursos Humanos; analiza cada formulación recibida a través del Canal de Ética. Entre el 1 de abril de 2017 y el 31 de marzo de 2018, hemos recibido 53 denuncias, las cuales fueron debidamente atendidas y resueltas.

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

- 53 denuncias recibidas y resueltas.
- 30 se comprobaron los hechos denunciados.
- 23 no se comprobaron los hechos denunciados.
- 3 derivaron en desvinculaciones.
- 27 medidas correctivas y mejora de control interno.

## No discriminación, anticorrupción, trabajo forzoso e infantil

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

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-3 406-1, 408-1, 409-1

Durante el período reportado, no se han comprobado incidentes de discriminación en la compañía. Asimismo no hemos identificado riesgos donde la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos puedan 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

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, a los efectos de evitar prácticas que signifiquen un daño en nuestra imagen corporativa, la de TMC y de las subsidiarias de Toyota alrededor del mundo. En este documento se manifiesta el repudio hacia aquellas 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. A su vez, se establece que Toyota espera que ninguno de sus colaboradores prometa y/o entregue dádivas, 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 para 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; también busca promover la integridad como principales pilares para llevar adelante todos nuestros negocios.

## Sistema PLAFT

Estándar GRI: 205

Contenidos GRI: 205-2

Desde el área de Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (PLAFT, dependiente de la Gerencia de Legales), desde 2014, trabajamos en el desarrollo y en la implementación del sistema de prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, 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.
- Matriz de riesgo.
- Capacitación continua de todos los colaboradores.

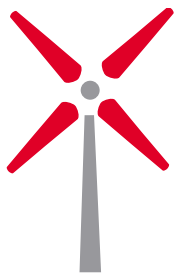
*») Estamos comprometidos con la prevención y para ello colaboramos activamente con las autoridades nacionales y los organismos internacionales competentes y reconocidos.*

Durante el período reportado se brindó capacitación vía e-learning a toda la red de concesionarios Toyota sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo de la cual participaron 221 personas. Por otro lado, la UIF se encuentra revisando todo el marco normativo aplicable a los *sujetos obligados*, a fin de adaptarlo a los estándares internacionales en la materia, y para ello se contacta con quienes considera como actores relevantes del mercado. En este sentido, a fines de 2017, respondimos el requerimiento de información solicitado por la UIF.

# DESEMPEÑO AMBIENTAL

# 3

La estrategia ambiental de Toyota está guiada por el Desafío Ambiental 2050, a través del cual se promueven nuevas ideas y aplican nuevas tecnologías para desarrollar vehículos cada vez mejores, fabricados sustentablemente y enriqueciendo la vida de las comunidades.



La Planta de Zárate se abastecerá **100%** de energía eólica a partir del 2020

## 6%

del agua procesada de efluentes es reutilizada de modo industrial para la producción de vehículos

**DESAFÍO**  
**AMBIENTAL TOYOTA**  
**2050**



## 144

paneles solares abastecen de energía al Centro de Visitas y al comedor del personal.

## 216

se instalarán en el edificio administrativo.



# SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

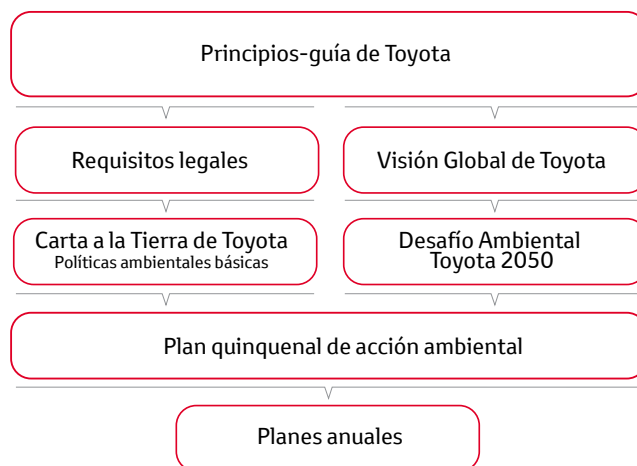
Aspectos Materiales: 1, 2, 3, 4, 5, 8

Estándar GRI: 103

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 201-2

El Desafío Ambiental Toyota 2050, es la primera estrategia global a largo plazo vinculada con la sustentabilidad, desarrollada por Toyota Motor Corporation. En ella, se proponen metas que sirven de guía para el desarrollo del Plan de Acción Quinquenal, el cual incluye mejoras para la disminución del consumo de energía eléctrica, gas y agua, como también las consecuentes corrientes de residuos sólidos, líquidos (efluentes) y gaseosos (emisiones de CO<sub>2</sub> y VOCs). La gestión de los aspectos ambientales busca reducir y mitigar los impactos negativos, restableciendo la armonía con el ambiente. Desde el 2016 y hasta 2020, se encuentra vigente el 6<sup>o</sup> Plan de Acción Quinquenal Ambiental.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) está certificado bajo la norma ISO 14001 desde 1999. Durante 2017 hemos certificado bajo la versión 2015 de la norma, extendiendo su certificado hasta el 2020. Esta nueva versión, está enfocada en la perspectiva del ciclo de vida, la gestión de riesgos y la mejora del desempeño ambiental. El SGA nos permite identificar y controlar los aspectos ambientales de la organización bajo un sistema estandarizado basado en la mejora continua, el cual es



monitoreado periódicamente a través de auditorías externas e internas.

En el desarrollo del sistema de gestión, se evalúan todas las actividades de la compañía, a fin de determinarse los aspectos ambientales según los equipos más significativos. A partir de esto, se elabora un registro de equipos, detallando su impacto, los responsables de su correcta operación y los parámetros críticos a controlar en diferentes condiciones: emergencia, normal y mantenimiento. Esto da lugar a la elaboración de los planes de acción y la consecuente capacitación de los colaboradores involucrados en la gestión ambiental. A continuación, se expresan los aspectos ambientales más relevantes de nuestra actividad, y su relación con el Desafío Ambiental 2050.

Aspectos Ambientales	Toyota Environmental Challenge	Acciones
Emisiones de CO <sub>2</sub> generadas por los productos	<b>Desafío 1</b> Cero emisiones de CO <sub>2</sub> en nuevos vehículos.	Refuerzo en las campañas de venta de Prius en Argentina: mejoras en la comunicación de las características de los vehículos híbridos. Análisis de la introducción de nuevos vehículos híbridos y vehículos eléctricos.
Emisiones de CO <sub>2</sub> generadas en la cadena de valor	<b>Desafío 2</b> Cero emisiones de CO <sub>2</sub> en el ciclo de vida del producto.	Optimización en la logística de autopartes y vehículos. Certificación ISO 14001 en proveedores y concesionarios. Monitoreo de emisiones de CO <sub>2</sub> en proveedores, con la aplicación de mejoras en conjunto con el equipo de TASA. Implementación de grupos ESCO en proveedores.
Emisiones de CO <sub>2</sub> generadas en las plantas de producción	<b>Desafío 3</b> Cero emisiones de CO <sub>2</sub> en las plantas de fabricación de vehículos.	Introducción de tecnología de bajas emisiones de CO <sub>2</sub> . Mejora continua en procesos y equipos. Introducción de energías renovables.
Uso del agua	<b>Desafío 4</b> Minimización y optimización del uso de agua.	Reducción de la cantidad de agua tratada. Tratamiento y purificación del agua utilizada. Reutilización del agua de descarga y ósmosis inversa.
Generación de residuos	<b>Desafío 5</b> Establecer una sociedad basada en la cultura del reciclado.	Utilización de materiales sustentables. Utilización de nueva tecnología para el reciclado. Utilización de materiales reciclados. Proyecto de reciclado de neumáticos. Compostaje de residuos orgánicos.
Generación de emisiones	<b>Desafío 6</b> Establecer una sociedad futura en armonía con la naturaleza.	Apertura de la Reserva Natural a la comunidad. Plantación de árboles autóctonos.



## Política ambiental

Nuestra política ambiental se encuentra integrada a la política de salud y seguridad ocupacional, atravesando todos los procesos y los aspectos que componen nuestra actividad.

## Política de seguridad, salud ocupacional y ambiental








Aspectos ambientales	Acciones
<b>I. Mejoramiento continuo</b>	Desarrollar nuestras actividades de manera sustentable, cumpliendo los más altos estándares de seguridad y protección ambiental.
<b>II. Prevención</b>	Evaluar los riesgos de nuestras actividades y procesos e implementar medidas de control para minimizar la exposición a lesiones o enfermedades profesionales.
<b>III. Cumplimientos legales y otros requerimientos</b>	Cumplir con la legislación de SSO y A que aplique a nuestras actividades, los principios que establece nuestra casa matriz y otros requerimientos a los que TASA adhiera.
<b>IV. Cooperación con la Sociedad</b>	Gestionar nuestro crecimiento sustentable, manteniendo relaciones de cooperación con la sociedad y organizaciones interesadas.
<b>V. Difusión y concientización</b>	Difundir y concientizar a empleados, contratistas, visitantes y otras partes interesadas, sobre la importancia del cuidado de la Salud, Seguridad Ocupacional y el ambiente.
<b>VI. Compromiso</b>	Asumir el compromiso de crecer en armonía con la naturaleza mediante la implementación tecnológica y gestión innovadora que contribuyan a alcanzar de manera progresiva, el objetivo de Cero Emisiones de CO <sub>2</sub> para el año 2050; así como también el compromiso de lograr <i>Cero accidente</i> .

## Plan de acción ambiental

Desde Toyota Argentina, desarrollamos el 6<sup>to</sup> Plan de Acción Ambiental Quinquenal (2016-2020) para poder alinearnos a estos nuevos desafíos, estableciendo metas y acciones concretas para cada uno de nuestros

indicadores clave: consumo de agua, de energía, emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) y de compuestos orgánicos volátiles (VOCs), y generación de residuos.

### Indicadores de desempeño ambiental

Indicador	Unidad	Resultado	2017 Valor objetivo	Cumplimiento	Resultado	2018 Valor objetivo	Cumplimiento
 Consumo de energía	GJ/vehículo	3,65	4,47	✓	<b>3,72</b>	<b>4,08</b>	✓
 Emisiones	kg CO <sub>2</sub> /vehículo	351	259,46	✓	<b>375,95</b>	<b>394,07</b>	✓
 Consumo de electricidad	kW-hora/vehículo	477,12	571	✓	<b>536,99</b>	<b>537,22</b>	✓
 Consumo de gas natural	m <sup>3</sup> /vehículo	49,73	57,56	✓	<b>45,8</b>	<b>55,09</b>	✓
 Emisión de VOCs	g/m <sup>2</sup> (pintado)	34,08	34,16	✓	<b>33,46</b>	<b>33,75</b>	✓
 Consumo de agua industrial	m <sup>3</sup> /vehículo	1,80	2,00	✓	<b>1,44</b>	<b>1,61</b>	✓
 Generación de residuos	kg/vehículo	17,62	19,58	✓	<b>17,29</b>	<b>18,19</b>	✓

Valores al 31 de marzo de 2018. ✓ Objetivo alcanzado ✗ Objetivo no alcanzado.

Cabe destacar que, a pesar de la ampliación de la capacidad de la planta (la cual incrementó su superficie cubierta un 84% y la capacidad de producción) las actividades de eficiencia y ahorro de energía resultaron efectivas, ya que los indicadores no superaron el valor objetivo de 2018.

## DESAFÍO AMBIENTAL TOYOTA 2050



En TASA asumimos la responsabilidad de preservar nuestro planeta para futuras generaciones a través de 6 desafíos:

### DESAFÍO 1



Cero emisiones de CO<sub>2</sub> en vehículos nuevos.

### DESAFÍO 2



Cero emisiones de CO<sub>2</sub> en el ciclo de vida del producto.

### DESAFÍO 3



Cero emisiones de CO<sub>2</sub> en las fábricas.

### DESAFÍO 4



Minimizar y optimizar el uso de agua en la producción.

### DESAFÍO 5



Establecer una sociedad basada en la cultura del reciclado.

### DESAFÍO 6



Establecer una sociedad futura en armonía con la naturaleza.

# INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

## Energía

Estándares GRI: 103, 302

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4

**» En línea con nuestro desafío 3: Cero emisiones en planta, este año firmamos un acuerdo con YPF Luz, que nos permitirá abastecer en un 100% de energía eólica nuestra planta de Zárate, a partir del 2020.**

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 Zárate son la energía eléctrica, (energía indirecta renovable y no renovable) y el gas natural (energía directa no renovable).

**3,72** GJ/vehículo.

**536,99** kWh/vehículo.

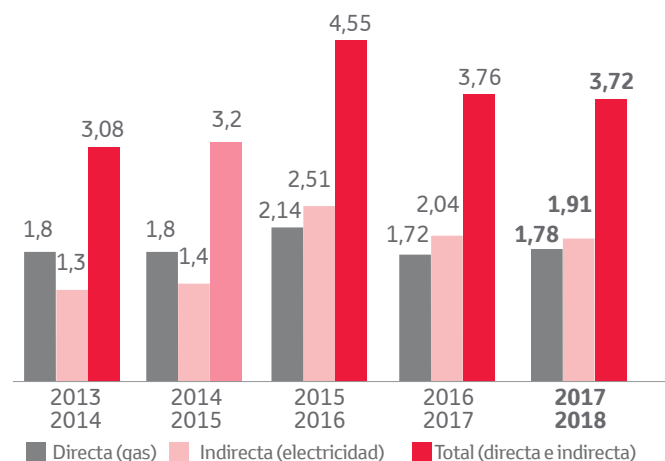
**45,8** Nm<sup>3</sup>/vehículo.

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

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Energía renovable (electricidad)	-	-	-	-	<b>0,001</b>
Energía directa, no renovable (gas)	1,8	1,8	2,14	1,72	<b>1,78*</b>
Energía indirecta no renovable (electricidad)	1,32	1,4	2,51	2,04	<b>1,91</b>
Total de energía	3,08	3,2	4,55	3,76	<b>3,72</b>

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

\* Este incremento se explica en la sección de emisiones de CO<sub>2</sub>



## 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, donde se instalan distintos tipos de accesorios finales al vehículo).

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Energía renovable (electricidad)	-	-	-	-	<b>135</b>
Energía directa, no renovable (gas)	174.266	179.495	228.124	279.168	<b>231.758</b>
Energía indirecta no renovable (electricidad)	194.917	185.412	210.041	210.165	<b>250.823</b>
Total de energía	369.183	364.907	438.165	489.333	<b>482.715</b>

Cifras en gigajoules por período, al 31 de marzo de cada período. Este incremento se explica en la sección de emisiones de CO<sub>2</sub>. Herramientas de cálculo utilizadas: electricidad, a través de medidores en diferentes puntos clave de la planta. Gas: medidor.

g. La fuente de los factores de conversión utilizados. Electricidad: 1 KWh = 0,0036 GJ. Gas: 1 Nm<sup>3</sup> = 9.300 Kcal/m<sup>3</sup>. 9.300 Kcal/m<sup>3</sup> \* 0,0000041868 GJ/Kcal = 0,039 GJ/ m<sup>3</sup>.

**» 1,32% fue la reducción de los consumos totales de energía respecto del período anterior.\*\***

\*\* Incluye electricidad (renovable / no renovable) y gas natural. Base del cálculo AF 2017 vs. AF 2018. Para calcular la mejora de los programas implementados se tiene en cuenta el consumo antes y después de aplicar el kaizen (mejora). Se informa la diferencia.



## 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/vehículo)	GJ
Apagado automático de torres de enfriamiento de soldadura, durante los fines de semana	<b>0,01</b>	<b>1.482</b>
Elevación de la temperatura de enfriado de los enfriadores de los moldes de la inyectora de <i>bumper</i>	<b>0,006</b>	<b>743</b>
Instalación de relojes temporizados y sensores de iluminación para apagado de luces de <i>canopy</i> sur	<b>0,026</b>	<b>3.416</b>
Instalación de lucarnas en el área de movimiento de materiales	<b>0,005</b>	<b>703</b>
Cierre automático de válvulas de suministro de aire comprimido a planta	<b>0,001</b>	<b>168</b>
Disminución de presión de aire comprimido en planta	<b>0,0009</b>	<b>123</b>
Instalación de paneles solares en <i>Utilities</i> y Comedor	<b>0,002</b>	<b>357</b>
Descripción de la actividad / Gas	Resultado <i>kaizen</i> (GJ/vehículo)	GJ
Instalación de pre-calentador de agua de ingreso a calderas	<b>0,008</b>	<b>1.057</b>
		<b>Total: 8.049 GJ</b>



## Emisiones

Todas las actividades vinculadas a la disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub>, están enmarcadas en el Desafío Ambiental Toyota 2050 y, gradualmente, son incluidas en los Planes de Acción.

### Introducción de tecnología de bajas emisiones de CO<sub>2</sub>

- Manual de buenas prácticas para el diseño de equipos y procesos eficientes.
- Proyecto *Air Less*: reemplazo del aire comprimido como fuente de energía debido a su baja eficiencia.
- Reemplazo de lámparas de vapor de mercurio halogenado por luminarias *LED*.
- Reemplazo de tubos fluorescentes por tubos *LED*.

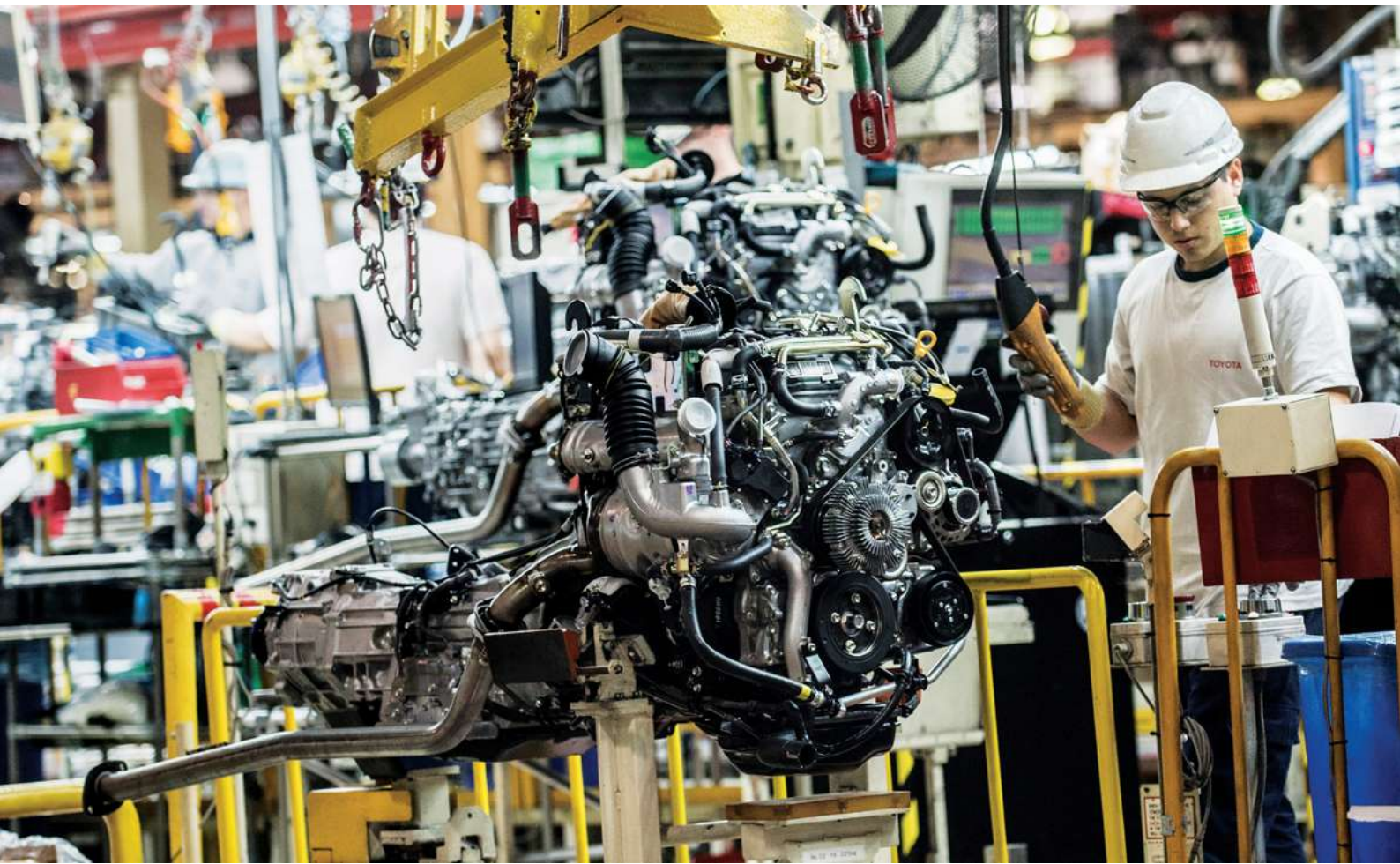
### Daily kaizen

- Mejoras edilicias: aislaciones térmicas, diseños de *layout* (con la aplicación del concepto *karakuri*, aprovechamiento de las fuerzas de gravedad) y lucarnas para aprovechar la luz natural.
- La creación de los equipos *ESCO* (*Energy Saving Collaborators*), integrados por profesionales de las diferentes áreas de la empresa quienes, como *guardianes de la energía* llevan adelante mejoras para el uso eficiente de la energía, para ser aplicadas y compartidas entre todas las plantas de Toyota (práctica *yokoten*). En este marco, 25 ingenieros fueron capacitados y certificados por el Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA) y el Instituto de Educación Toyota.
- Campaña *cero producción-cero consumo*: concientización de colaboradores y proveedores sobre el uso eficiente de energía.

- Mejoras en la logística de materiales, piezas, productos terminados y traslado de personas.
- Mejoras de los sistemas de medición y registro de indicadores de toda la planta (*KPI*) para medir el historial de consumo de energía (patrullas de control energético en operación y durante momentos de planta parada).

### Energías renovables

- Instalación de 108 paneles en el centro de visitas con una potencia total instalada de 28 kilovatios.
- Instalación de 36 paneles en el comedor con una potencia total instalada de 10 kilovatios.
- Inicio del proyecto de instalación de 216 paneles en el edificio administrativo con una potencia total instalada de 60 kilovatios.
- En los comedores de personal y en los edificios administrativos el calentamiento de agua se realiza a través de calentadores solares ubicados en los techos de los edificios.



## Emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>)

Estándares GRI: 103, 305

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7

» Las emisiones de CO<sub>2</sub> son resultado del consumo de energía térmica y eléctrica empleada en la producción de vehículos, y se expresan como toneladas de CO<sub>2</sub> por vehículo, para relacionar la generación de emisiones con el volumen de producción.

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Toneladas CO <sub>2</sub> / vehículo	0,277	0,275	0,421*	0,351	<b>0,38**</b>
Reducción / Incremento respecto al período anterior (%)	-3	-1	65	-16,6	<b>8,26</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período. Corresponde a las emisiones Alcance 1 y 2.

\* A partir del período 2015/2016 el cálculo de las emisiones de CO<sub>2</sub> se realiza con el factor de conversión de 0,535 tCO<sub>2</sub>/Mwh proporcionado por la Secretaría de Energía de la Nación, el cual se actualiza periódicamente y es prácticamente el doble al utilizado en períodos anteriores (0,267 tCO<sub>2</sub>/Mwh, tomado de *Emisiones de CO<sub>2</sub> de la combustión de gasolina*, edición 2007).



\*\* Este incremento responde a la ampliación de la capacidad de producción de la planta, la cual incrementó su superficie cubierta un 84%. Se instalaron nuevos equipos de producción, más de 70 aires acondicionados de alta eficiencia (incremento de 2197 Kw en la potencia instalada) y la instalación de 67 tubos radiantes, con un consumo de 3,6 Nm<sup>3</sup>, a fin de mejorar las condiciones de trabajo.

## 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 (principalmente, del uso de calefacción de edificios y de la cocina y comedores, tanto para la planta industrial como para las oficinas comerciales).

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Toneladas CO <sub>2</sub> /año	8.017,11	8.236,94	8.839,47	10.081,12	<b>11.504,7</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período. Las emisiones totales de alcance 1 se calcularon siguiendo las directrices de GRI, un factor de emisión equivalente a 1,936 t CO<sub>2</sub>/1.000 m<sup>3</sup>.

## 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 durante las actividades no productivas.

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Toneladas CO <sub>2</sub> /año	25.335	26.252	33.364	31.208	<b>37.295</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período. Para el ejercicio 2017/2018 se aplicó el margen de operación, ex post 2015, equivalente a 0,535 tCO<sub>2</sub>/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, por ello, el factor utilizado no es el mismo para todos los períodos.

## Emisiones de logística y traslado de personal (alcance 3)

### EMISIONES DE LOGÍSTICA

Representan las emisiones de CO<sub>2</sub> que se generan como consecuencia del transporte de partes de producción, vehículos y repuestos. Los datos son confeccionados 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

Responden a las emisiones derivadas del traslado de personal (desde y hacia la planta de Zárate), y los datos son producidos por el proveedor responsable, quien reporta mensualmente los kilómetros recorridos, el tipo y cantidad de combustible consumido, y emisiones CO<sub>2</sub> asociadas a la actividad.

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Logística*	37.073	37.950	39.398	49.539	<b>70.503</b>
Traslado del personal	4.181	4.553	5.104	5.876,19	<b>6.557,22</b>

Cifras en toneladas de CO<sub>2</sub> por período, al 31 de marzo de cada período.

\* Las variaciones en el período 2017/2018, con respecto al período anterior, se deben al aumento del volumen y a la inclusión de nuevas rutas de exportación. Cabe aclarar que, aunque no se logró el objetivo de 69.300 toneladas de CO<sub>2</sub>, debido a cuestiones impositivas y de operación, las mejoras implementadas en las diferentes áreas de logística, permitieron reducir las emisiones en un 1,3%. Para convertir los valores se utilizan coeficientes de emisión preestablecidos en base al tipo de combustible y medio de transporte utilizado.

### TABLA CONSOLIDADA DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub> POR ALCANCE

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Alcance 1	8.017,11	8.236,94	8.839,47	10.081,12	<b>11.504,7</b>
Alcance 2	25.335	26.252	33.364	31.208	<b>37.295</b>
<b>Subtotal Alcance 1+Alcance 2</b>	<b>33.352,11</b>	<b>34.488,94</b>	<b>42.203,47</b>	<b>41.289,12</b>	<b>48.799,7</b>
Alcance 3 (logística)	37.073	37.950	39.398	49.359	<b>70.503</b>
Alcance 3 (personal)	4.181	4.553	5.104	5.876,19	<b>6.557,22</b>
<b>Totales</b>	<b>74.606,11</b>	<b>76.991,94</b>	<b>86.705,47</b>	<b>96.524,31</b>	<b>125.859,92</b>

Cifras en toneladas de CO<sub>2</sub> por año.



## Emisiones de VOC

Algunos productos utilizados en la producción de automóviles como solventes, pinturas, adhesivos y selladores, derivados de los hidrocarburos, emiten fracciones volátiles llamadas compuestos orgánicos volátiles (VOCs, por sus siglas en inglés).

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Gramos por m <sup>2</sup> pintado/año	35,56	34,69	34,26	34,08	<b>33,46</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período, en g/m<sup>2</sup> pintado por año.

### COMPUESTOS ORGÁNICOS VOLÁTILES (GRAMOS/M<sup>2</sup>)

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
<b>2017/2018</b>	<b>33,75</b>	<b>33,46</b>

### CAMPAÑA LEGAL 2017 INVIERNO

Contaminante	Límite legal período	Posición 1 (barlovento)	Posición 2 (barlovento)	Posición 3 (sotavento)	Posición 4 (sotavento)
Butanol	3.608 (1 h)	<120	<120	<120	<120
Etilbenceno	130 (24 h)	<120	<120	<120	<120
Metil etil cetona	390 (24 h)	<120	<120	<120	<120
Tolueno	1.400 (8 h)	<120	<120	<120	<120
Isopropilbenceno	5.200 (8 h)	<120	<120	260	<120
Benceno	0,096 (1 año)	<120	<120	<120	<120
Xileno	2.900 (8 h)	<120	<120	<120	120

### CAMPAÑA LEGAL 2017 VERANO

Contaminante	Límite legal período	Posición 1 (barlovento)	Posición 2 (barlovento)	Posición 3 (sotavento)	Posición 4 (sotavento)
Butanol	3.608 (1 h)	<120	<120	<120	<120
Etilbenceno	130 (24 h)	<120	<120	<120	<120
Metil etil cetona	390 (24 h)	<120	<120	<120	<120
Tolueno	1.400 (8 h)	<120	<120	<120	<120
Isopropilbenceno	5.200 (8 h)	<120	<120	<120	<120
Benceno	0,096 (1 año)	<120	<120	<120	<120
Xileno	2.900 (8 h)	<120	<120	<120	<120

\* 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. EE.UU., 1991*. Los demás valores son niveles guía establecidos en la tabla B del anexo III del DR 3395/96. Los valores <120 corresponden al límite de detección del equipo.

## 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 <sup>2</sup> )
Ajuste de flujos de pintura en los ciclos de confirmación de robots	0,12
Automatización del proceso de pintado en camionetas cabina simple	0,01
Ajuste de espesores de base metálica	0,02
Total de reducciones (%)	<b>0,15</b>

## Calidad del aire

Estándares GRI: 103, 305

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 305-7

Las emisiones gaseosas que se generan en la planta industrial de Zárate, son monitoreados en las bocas de las chimeneas periódicamente. De acuerdo con lo estipulado en el decreto reglamentario 3.395 de la ley 5.965 del Organismo provincial para el desarrollo sostenible (OPDS) de la provincia de Buenos Aires, esta acción se realiza semestralmente con el objetivo de cumplir los parámetros normativos, y de obtener el certificado de vuelco. A continuación, se describen los resultados obtenidos en el período reportado:

## Recursos hídricos

Estándares GRI: 103, 303

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, 303-3

La gestión de agua está alineada con el Desafío Ambiental Toyota 2050, específicamente con el Desafío 4, cuyo objetivo es la disminución y optimización del uso del agua.

### CONSUMO DE AGUA

Concepto	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
m <sup>3</sup> / vehículo	2,10	2,10	1,80	<b>1,44</b>

Agua utilizada exclusivamente para producción de vehículos.

Del total de agua consumida, 453.867 m<sup>3</sup>/año, 47% se destina a uso industrial, 22% a consumo (agua potable), 6% es agua de reúso y 31% se descarga. Total de agua extraída 427.221 m<sup>3</sup>.\*

Toda el agua que se utiliza, tanto para los procesos productivos como para otras actividades (sanitarios, limpieza, consumo y otros), proviene del acuífero Hipopuelche (pozo a 128 metros de profundidad); de este modo, evitamos saturar la napa de la que se extrae el agua para consumo humano.

### CONSUMO DE AGUA CONSOLIDADO POR FUENTE

Concepto	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Subterránea	644.159	411.044	450.478	<b>427.221</b>
Agua de reuso	-	-	-	<b>26.646</b>
Total	644.159	411.044	450.478	<b>453.867</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período en m<sup>3</sup> / año.

El proceso de pintura es el de mayor consumo de agua; sin embargo, se trabaja desde todas las áreas presentando mejoras para disminuir su consumo:

Descripción de la actividad	Resultado (m <sup>3</sup> /vehículo)
Ajuste de flujo en el agua de rieles de la cabina de pintura	0,015
Reuso de agua de enjuague en actividades de TPM	0,01
Optimización de la planta de reuso	0,17

### Reducción del consumo de agua | *kaizen* agua

Sumadas a las acciones de reducción del consumo de agua, contamos con la planta de reuso, por medio de la cual reciclamos y reutilizamos el agua, reduciendo el consumo de aquella proveniente de pozo.

\* Se obtienen los valores a partir de medidores internos.

» 6% del agua procesada de efluentes es reutilizada de modo industrial para la producción del vehículo.\*\*

## Efluentes

Estándares GRI: 103, 306

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 306-1, 306-5

Las aguas residuales derivadas de los procesos productivos y sanitarios de la planta, son tratadas en la planta de tratamiento de efluentes, donde se realizan análisis de laboratorio periódicos de manera de asegurar la calidad del agua devuelta a la naturaleza. La planta de tratamiento posee un sistema en tres etapas:

- **Físico-químico:** en esta fase se realizan acciones físicas, como también la incorporación de sustancias químicas que permiten separar las fases sólidas (barros) de las líquidas, y así poder dar mejor tratamiento al componente contaminante del residuo.
- **Biológico:** en esta etapa se inyectan bacterias que ayudan a degradar las sustancias contaminantes presentes en los efluentes.
- **Filtros arena:** esta última etapa filtra mecánicamente los sólidos suspendidos remanentes.

De este modo, se obtiene mejor calidad del agua residual descargada, que la del arroyo Santa Lucía (medio receptor).

Los efluentes se descargan en el arroyo Pesquería que desemboca en el río Paraná. No se trata de un área protegida.

» Durante el período reportado, la planta trató 105.319 m<sup>3</sup> de efluentes.\*

En Toyota contamos con nuestro laboratorio de calidad de agua, con cual realizamos monitoreos periódicos para llevar a cabo un control más exhaustivo. Esto nos asegura tanto el cumplimiento de requisitos legales, como los estándares determinados por casa matriz. A su vez, establecimos valores límites más exigentes que los estipulados por la Autoridad del Agua de la provincia de Buenos Aires (ADA), en su resolución 336/2003. Los monitoreos se realizan en la descarga final del efluente tratado, en los pozos de explotación de agua subterránea y en los pozos freáticos. Como requerimiento interno, realizamos una campaña de monitoreo adicional de estos puntos, para mejorar el seguimiento de los indicadores. Además, mensualmente, un laboratorio habilitado por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), realiza el monitoreo legal del efluente.

\* Cámara de aforo: medición de caudales tratados / vertidos. Muestra mensual con análisis de laboratorio sobre efluentes.

\*\* Mediciones por medio de caudalímetros ubicados en puntos clave previo ingreso del agua utilizada a pre-tratamiento.



## EFLUENTES LÍQUIDOS

Parámetro	Unidad	Máximo	Mínimo	Promedio
Aluminio	mg/l	0,39	0,03	0,07
Arsénico	mg/l	0,04	0,01	0,02
Bario	mg/l	0,17	0,01	0,10
Boro	mg/l	0,76	0,20	0,50
Cadmio	mg/l	0,005	0,001	0,001
Cianuros	mg/l	0,01	0,01	0,01
Cloro Libre	mg/l	0,32	0,03	0,11
Cobalto	mg/l	0,01	0,01	0,01
Cobre	mg/l	0,03	0,00	0,01
Coliformes fecales	NMP/100ml	240,00	1,10	22,52
Cromo total	mg/l	0,01	0,01	0,01
Cromo hexavalente	mg/l	0,01	0,01	0,01
D.B.O.	mg/l	5,00	5,00	5,00
D.Q.O.	mg/l	21,40	15,00	16,88
Sustancias fenólicas	mg/l	0,01	0,01	0,01
Fósforo total	mg/l	0,80	0,10	0,25
Hierro soluble	mg/l	0,07	0,03	0,04

Parámetro	Unidad	Máximo	Mínimo	Promedio
Manganeso soluble	mg/l	0,03	0,01	0,02
Mercurio	mg/l	0,0001	0,0001	0,0001
Niquel	mg/l	0,02	0,00	0,01
Nitrógeno amoniacal	mg/l	2,60	0,05	0,78
Nitrógeno orgánico Kjeldahl	mg/l	5,30	0,05	3,30
Nitrógeno total Kjeldahl	mg/l	7,90	1,00	4,15
pH	-	8,10	7,70	7,85
Plomo	mg/l	0,002	0,001	0,001
SAAM.	mg/l	0,50	0,50	0,50
Selenio (Se)	mg/l	0,01	0,00	0,002
Sólidos sedimentables 10 minutos	ml/l	0,0	0,0	0,0
Sólidos sedimentables 2 horas	ml/l	0,10	0,10	0,10
Sulfuros	mg/l	0,05	0,05	0,05
SSEE	mg/l	5,00	5,00	5,00
Temperatura	°C	29,60	16,10	22,11
HTP	mg/l	0,20	0,20	0,20
Zinc	mg/l	0,03	0,01	0,02

## Residuos

Estándares GRI: 103, 306

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 306-2, 306-4

Para que un residuo pueda gestionarse correctamente, es necesario separarlo en el punto de origen. Promover una correcta separación de los residuos nos permitió identificar las corrientes por sector, y por tipo de residuo, a través de un código de barras. Estos desechos, ya en el centro de acopio transitorio, son pesados y cuantificados, por tipo y por área de la empresa donde se generó.

**90%** Reciclables

**8%** Especiales

**2%** Generales



Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
kg/vehículo (producción)	16,19	15,77	20,16	17,62	<b>17,29</b>

### TASA DE RECICLABILIDAD DE LOS RESIDUOS (%)

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Tasa reciclabilidad	90	88	88,60	81,84	<b>88,38</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.

*>> La tasa de reciclabilidad que refleja la eficiencia del Sistema de Gestión Ambiental es de 88,38%*

### GENERACIÓN DE RESIDUOS POR TIPO DE DISPOSICIÓN / TRATAMIENTO

Tipo de residuo (clasificación primaria)	Tipo de residuo (clasificación secundaria)	2016 / 2017		2017 / 2018		Disposición y tratamiento
		kg generados	kg/vehículo tratados y/o reciclados	kg generados	kg/vehículo tratados y/o reciclados	
Especiales*	Especiales (sólidos y líquidos)	2.739.984	26,17	<b>2.131.290,54</b>	<b>16,43</b>	Relleno de seguridad / incineración
Generales	Madera	393.017	3,75	<b>420.436,32</b>	<b>3,24</b>	Relleno sanitario
	Industriales no especiales	1.404.420	13,41	<b>116.671</b>	<b>0,9</b>	Relleno sanitario
Reciclables	Metal	17.878.890	170,74	<b>19.917.274</b>	<b>153,51</b>	Reciclado**
	Papel y cartón	409.691	18,08	<b>1.821.395,74</b>	<b>14,04</b>	
	Plástico y nailon	1.892.735	3,91	<b>125.705,5</b>	<b>0,97</b>	
	Electrónicos	9.336	0,09	<b>2.638</b>	<b>0,02</b>	
	Solvente	166.366	1,59	<b>229.865,62</b>	<b>1,77</b>	
	Aceite	3.200	0,03	<b>16.099,05</b>	<b>0,12</b>	
	Blending	292.960	2,80	<b>244.709,21</b>	<b>1,89</b>	Combustible alternativo
Baterías	54.219	0,52	<b>58.480,01</b>	<b>0,45</b>	Se reciclan todos los componentes, y se les venden a un proveedor de baterías de TASA	

\* Peso total de residuos peligrosos transportados y tratados: 2.682.507,12 kg.

\*\* Peso total de los residuos peligrosos, que son reciclados: 551.216,58 kg. Los residuos peligrosos se pesan en planta previo a su retiro, y se transportan y tratan por proveedores habilitados, según tipo de residuo.

## RESULTADOS DE LA GESTIÓN POR RESIDUOS (PESOS)

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
a) Ingreso por reciclado	13.420.367	23.704.647	25.273.385,56 <sup>1</sup>	38.098.518	<b>45.614.310</b>
b) Costo total	11.561.401	20.449.103	34.536.187,27	38.904.293	<b>56.428.839</b>
<b>BENEFICIO ECONÓMICO (a-b)</b>	1.858.966	3.255.544	-9.262.801,71	-805.775	<b>-10.814.529</b>

Cifras de ahorros totales derivados de la gestión de residuos anual, al 31 de marzo.  
Se corrigió el valor reportado con respecto al publicado en el Reporte de Sustentabilidad 2016, debido a un error detectado.  
Los residuos eliminados son gestionados a través de contratistas (operadores y transportistas), de acuerdo al tipo de residuo.

## INGRESOS Y COSTOS NETOS POR TRATAMIENTO Y RECICLADO DE RESIDUOS 2017-2018 (PESOS)

Concepto	Especiales		Generales		Reciclables	
	Sólidos y líquidos	Industriales no especiales	Madera	Especiales	No especiales	
Ingresos	311.780	0	0	311.780	45.302.530	
Costos	7.777.757	6.712.954	1.710.237	2.364.863	10.312.983	

Cifras al 31 de marzo de cada período.

## Área de compostaje

Entendemos a los residuos como recursos con valor. Así, convencidos de la necesidad de revalorizar estos subproductos, se montó una planta de compostaje que, actualmente, convierte más de 50 mil kilos de residuos orgánicos al año. Los restos orgánicos se recolectan de los comedores, de las oficinas y del mantenimiento de espacios verdes, para ser convertidos en abono orgánico natural, el cual es utilizado en nuestra reserva natural y en los espacios verdes de la planta.

De esta manera, contribuimos a reducir los residuos destinados a relleno sanitario, donde son enterrados sin revalorización alguna, generando impactos negativos para el ambiente y para la salud de las comunidades.

**» Respecto del año anterior, se logró un aumento en la producción de compost del 15% respecto al año anterior.**

Paralelamente, se trabaja para implementar 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. Convencidos de las bondades de los jardines verticales, implementamos una pared verde en la zona de compostaje, como prueba piloto, para evaluar sus beneficios:

- Regulación de la temperatura.
- Aislación del ruido.
- Sostén de flora y fauna.
- Impacto visual positivo.

## Componentes de los vehículos Toyota

Estándar GRI: 301

Contenidos GRI: 301-1, 301-2, 301-3

En el período reportado, los componentes y materiales que empleamos, se calculan sobre la base del vehículo de seguimiento: el *G-model*, el modelo más vendido. A continuación, exponemos el consumo aproximado de materiales reportado (correspondientes solo a los componentes locales)\*.

Material	Tipo (renovable / no renovable)	% en componentes del vehículo
Acero	No renovable	71,3
Aluminio	No renovable	10,0
Plástico	No renovable	7,0
Espuma	No renovable	0,7
Tela	No renovable	1,3
Goma/caucho	No renovable	7,2
Cobre	No renovable	0,8
Plomo	No renovable	0,8
Cuero	No renovable	0,3
Vidrio	No renovable	0,6

\* No se identifican insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y/o productos y materiales de envasado recuperados.

## Sistema de gestión de productos químicos

Para Toyota, tanto la protección del ambiente, como la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, es una prioridad. Por eso, trabajamos en el control de las sustancias químicas, tanto en los procesos productivos internos, como en cualquier tipo de servicio que se contrate. Las áreas de Asuntos Ambientales, Seguridad Industrial y el Servicio Médico trabajan articuladamente para asegurar el uso correcto de los elementos de protección personal y una correcta manipulación de estas sustancias por parte de nuestros colaboradores. Además, nuestro servicio médico controla y establece protocolos para posibles casos de emergencia. De este modo, se realiza una evaluación tripartita de las áreas mencionadas, a fin de minimizar los riesgos operativos en el uso de productos químicos, garantizando la seguridad de nuestros colaboradores y la ausencia de sustancias prohibidas o contaminantes en el ciclo de vida del producto.

## Anormalidades ambientales

Estándares GRI: 306, 307

Contenidos GRI: 306-3, 307-1

Contamos con un procedimiento riguroso para la detección de situaciones fuera del estándar interno, que pudieran ocasionar un impacto negativo. El estándar busca identificar el origen de la anomalía, con el objetivo de corregir la falla y de evitar su repetición. En ninguno de los casos, los incidentes afectaron el suelo natural, fuentes de agua, biota o cualquier otro elemento natural.

No se identifican derrames significativos.

En el período no hemos recibido reclamaciones, multas o sanciones significativas debido a incumplimientos de la normativa ambiental vigente.

## Gastos e inversiones ambientales

Gasto/Inversión	Pesos (\$)
Gastos de tratamiento y disposición de residuos	27.550.047
Gastos del seguro ambiental	162.246
Mano de obra de limpieza incluyendo limpieza de derrames	28.878.792
Gastos en certificación de sistemas de gestión ambiental	279.650
Inversión en proyectos de mejora ambiental Reserva Natural	41.672
Espacios verdes	1.160.962
Proyecto instalación de paneles solares	USD 20.000

## GLOBAL ECO AWARD

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 102-12

El *Global ECO Award* es un programa en el que participan todas las filiales del mundo, proponiendo un *kaizen* relacionado con el medio ambiente. Estos son evaluados por la casa matriz y seleccionados para competir entre sí, teniendo en cuenta la innovación, el trabajo en equipo, el impacto y la posibilidad de hacer *yokoten*.

*» En este período, se presentó un kaizen relacionado con el reciclado de baterías, el cual permite su reciclado en un 100%, a través de la optimización de la gestión interna y del desarrollo de nuevos proveedores. Se alcanzó el **Gold Award**, obteniendo la distinción de TMC.*

# 4

## 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.



**5.393**  
colaboradores  
en 2018  
**+9,8%**



**Randstad Employer  
Brand Research 2018**

Empresa automotriz  
argentina más  
atractiva  
para trabajar

**2.128**  
visitantes tuvo  
nuestra Reserva  
Natural

**Safety  
Excellence Award**

**- 20%**  
de enfermedades  
profesionales

**-50%**  
accidentes stop 6

**Proyecto  
Artistas en Red**

El arte como medio  
integrador.

**Nuevo mural en la  
Escuela 28 de Zárate**



## VÍNCULO CON LAS COMUNIDADES LOCALES

### Compromiso con la comunidad

Aspectos Materiales: 18

Estándares GRI: 103, 413

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

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.
- Educación para la empleabilidad.

Además, trabajamos con las comunidades cercanas donde operamos para comprender y atender sus necesidades implementando programas de inversión social.

Voluntariado corporativo	Donaciones y contribuciones	Alianzas multiactorales
Desarrollamos acciones de voluntariado en nuestra comunidad cercana, con el compromiso solidario de nuestros colaboradores en alianza con los sindicatos SMATA y ASIMRA.	Promovemos el fortalecimiento y apoyamos a instituciones de bien público.	Trabajamos articuladamente con organizaciones de la sociedad civil, organismos públicos y empresas en programas de desarrollo social comunitario.

### Ambiente

Aspectos Materiales: 11, 18

Estándares GRI: 103, 304, 413

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4, 413-1

*» Trabajamos en contemplar el impacto ambiental del vehículo, a lo largo de todo su ciclo de vida y en desarrollar programas para enriquecer la vida de las comunidades en las que estamos inmersos.*

### Reserva Natural Toyota

La reserva, ubicada en el predio de la planta industrial en Zárate, tiene el propósito de conservar la flora y la fauna nativa del noreste bonaerense, la captación de emisiones de CO<sub>2</sub> y la recepción de visitantes con fines educativos y recreativos.

Alineados con el desafío de establecer una sociedad en armonía con la naturaleza, esta área natural protegida contribuye a mejorar la calidad del aire, el agua y el suelo y a moderar el clima. Brinda refugio y alimento a gran cantidad de especies de plantas y animales nativos de la región. En sus 21 hectáreas, conserva muestras del patrimonio natural y cultural formando parte del corredor biológico de la zona, donde convergen tres ecorregiones: pampeana, espinal y delta e islas del Paraná. En este espacio educativo, además de realizar visitas guiadas, realizamos liberaciones de especies, forestaciones y talleres educativos.

**2.128** visitantes fueron recibidos en el período por nuestra guardaparque.





Adicionalmente a lo indicado en la Reserva Natural, Toyota Argentina no posee operaciones dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. No se identifican especies en las zonas de operaciones de la 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.

Nuestra 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 papelerera, frigorífica y más tarde con la industria química. No obstante ello, no contamos con un censo de especies autóctonas previo a la instalación de la planta industrial, que permita evaluar la existencia o no de impactos significativos en la biodiversidad local. \*

## Programa Conciencia Ambiental

Desde 2004, llevamos adelante este programa para alumnos de 5° grado, el cual procura concientizar sobre la importancia del cuidado del ambiente en lo cotidiano, a través de talleres de educación ambiental en las escuelas. En 2017 ampliamos su alcance llegando a los empleados y sus familias, y a las escuelas de nuestra red de concesionarios.

**17.463** personas participaron del programa Conciencia Ambiental desde 2004.

### CONCIENCIA AMBIENTAL EN ESCUELAS PRIMARIAS

Luego de la apertura de la Reserva Natural invitamos a todos los niños de 5<sup>to</sup> grado de las escuelas de Zárate y Campana a aprender acerca de la flora y de la fauna en nuestra aula a cielo abierto. La guardaparque de la reserva realiza visitas educativas contagiando su pasión por el cuidado y preservación del medio ambiente.

Concepto	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Talleres	40	40	40	<b>50</b>
Escuelas primarias y clubes	20	30	35	<b>31</b>
Alumnos	1.500	1.677	1.619	<b>1.583</b>

### CONCIENCIA AMBIENTAL EN CONCESIONARIOS

En el marco del Desafío Ambiental 2050 y con el fin de concientizar a una mayor cantidad de niños de todo el país nos aliamos a nuestra red de concesionarios para implementar los programas en las escuelas de sus comunidades obteniendo los siguientes resultados.

56  
talleres

25  
escuelas

15  
concesionarios

1.672  
alumnos

### CONCIENCIA AMBIENTAL PARA EMPLEADOS

En junio, el mes del medio ambiente en Toyota, se realizaron 7 talleres ambientales sobre plantas nativas y observación de aves silvestres. A su vez, los 89 colaboradores visitaron la Reserva Natural. Por primera vez desarrollamos un stand de medio ambiente en nuestro *Family Fest* participando 300 chicos y 200 adultos en el cual realizamos las siguientes actividades:

- Taller de siembra de especies nativas para nuestra Reserva Natural
- Difusión del proyecto de conservación del macá tobiano con voluntarios de Aves Argentinas

## 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 2017 implementamos por quinto 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.

Asimismo, en 2017 se realizó, por primera vez, una *Jornada de Empleabilidad* para chicos del último año de la secundaria, el cual contó con la presencia de más de 430 alumnos de secundario de las comunidades locales.

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
kg de PET recolectado	3.176	5.222	6.050	2.400	<b>4.000</b>
Alumnos	4.476	4.900	4.870	7.500	<b>4.915</b>
Escuelas	13	17	17	11	<b>11</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.

\* La reserva cuenta con un circuito vehicular trazado y asfaltado. Al ser un área natural protegida, contribuye a mejorar la calidad del aire, agua, suelo y moderar el clima. Asimismo se controla la erosión a través de implantes de césped. A modo de impactos positivos se pueden mencionar la introducción de especies de flora y de fauna nativas para aumentar la biodiversidad de este ambiente y de la fauna asociada.



## Programa de biodiversidad

En el marco del Desafío Ambiental 2050, y con el fin de contribuir a la preservación de la biodiversidad, desde Toyota Argentina apoyamos a la Asociación Aves Argentinas, miembro de BirdLife International, en la conservación del macá tobiano (*Podiceps Gallardoi*), ave autóctona de nuestro país en peligro crítico de extinción y que solo habita en la Patagonia argentina. En febrero de 2018 realizamos el cuarto viaje con periodistas al Parque Nacional Patagonia, para difundir el proyecto y concientizar acerca de la conservación del medio ambiente y de esta especie.

El macá tobiano 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 el invierno, al congelarse gran parte de los cuerpos de agua en que habita, atraviesa la estepa patagónica y se desplaza hacia la costa atlántica, 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, se considera endémica de la Argentina. Anida en lagunas y lagos usando una planta macrófita, vinagrilla (*Myriophyllum Elatinoides*). Se alimenta de pequeños invertebrados, como caracoles (*Lymnaea*), anfípodos y otros invertebrados pequeños, con que alimenta a sus crías. Pone dos huevos, aunque cría solamente un pichón por postura. Tras su descubrimiento en 1974, su población se estimaba en 4.000 individuos. Al presente, estudios preliminares indicarían que no superaría los 800. Fue declarado Monumento natural provincial (ley provincial 2.582).

**» Para continuar con el apoyo al proyecto de conservación del macá tobiano donamos una camioneta Hilux, herramienta fundamental para el trabajo de campo del equipo de Aves Argentinas.**



Daniel Herrero, Presidente de Toyota Argentina junto a Ichiro Ota, Vicepresidente de Toyota Argentina haciendo entrega a Hernán Casañas, Director Ejecutivo de Aves Argentinas, la camioneta donada.

## Seguridad vial

Aspectos Materiales: 13, 18

Estándares GRI: 103, 413

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 413-1



Nuestros programas de seguridad vial proponen 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 su difusión.

## Programa Toyota & Vos

Desde 2007, 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).

## 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, como acción de RSE centrada en fortalecer el vínculo familiar para generar un espacio de acercamiento, educación y compromiso. El programa tiene dos instancias:

- Una primera nacional, que se realiza en las filiales de Toyota en el mundo. En cada una de ellas, se eligen 9 dibujos nacionales (3 por categoría).
- 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	2017 2018
Concesionarios	41	41	43	<b>43</b>
Escuelas públicas de Zárate	41	60	82	<b>96</b>
Dibujos	7.700	9.065	12.182	<b>12.507</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.

## 13<sup>RA</sup> 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, así como el conocimiento y el respeto por las normas y señales de tránsito. Así, desde 2012, 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 13<sup>ra</sup> edición se realizó en Zárate (y Lima), Campana y Baradero, participaron más de 3.900 niños junto a padres y docentes. Desde sus inicios el programa logró concientizar a más de 18.000 niños.



**3.400** niños de **16** escuelas  
de **3** localidades en esta edición

## Educación para la empleabilidad

Aspectos Materiales: 18

Estándares GRI: 103, 413

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 413-1



Otro de los pilares de trabajo con la comunidad es mejorar la empleabilidad de jóvenes y adultos, desde y en colaboración con la educación. Se diseñan programas junto con autoridades educativas nacionales, provinciales, regionales y locales, que, luego desarrollan a través de diferentes instituciones educativas.

### Centro Scholas

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.

**>> 674 horas/alumnos, 12.806 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, 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 donde ejecutaron música y leyeron libros.

### Programa de mejora de la educación técnica automotriz (META)

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

**>> Ponemos a disposición de los concesionarios un soporte de capacitación técnica y materiales que se proveen a las escuelas técnicas.**



Camila Morales, tercera ganadora argentina a nivel mundial, viajó a Japón para recibir su medalla de bronce por su dibujo KODAI.

Período	Concesionarios	Escuelas	Pasantes	Contratados
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	0
<b>2017-2018</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>92</b>	<b>5</b>

**>> En 2017, se incluyó una nueva escuela técnica E.P.E.T. N°1 Ing. Rogelio Boero de San Juan en el concesionario González.**

### Programa Educación sobre ruedas

Tiene como objetivos primarios dar herramientas y fortalecer los procesos de aprendizaje de escuelas técnicas con orientación mecánica o automotriz; poner al alcance de los alumnos la tecnología desarrollada por Toyota y mejorar las condiciones de empleo de los futuros egresados.

Como parte del programa, se realizarán donaciones que alcanzarán un total de 57 vehículos no rodantes, 96 motores y 15 millones de pesos para financiar proyectos educativos en 14 provincias.

En articulación con el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), los gobiernos provinciales y SMATA, el proyecto busca contribuir al desarrollo formativo de los estudiantes de escuelas técnicas focalizados en la industria automotriz.

Ya se hizo la entrega de equipamiento y de unidades en San Luis, Entre Ríos, Catamarca, Mendoza y San Juan.



## Comunidades locales

Aspecto Material: 18

Estándares GRI: 103, 413

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

### Centro de visitas

El Centro de Visitas, inaugurado en marzo de 2016, continúa su innovación constante fortaleciendo sus lazos con las comunidades y transmitiendo la filosofía y su sistema de producción. Desarrollamos las siguientes mejoras y programas:

- Exhibimos la *Hilux despiezada*, obra de arte de 186 partes de nuestro vehículo en suspensión a 10 metros de altura. Pesa 1.800 kg, sostenidos por cables de acero.
- Inauguramos nuevos stands de Toyota GazooRacing que recrean un box con el auto de Super TC, campeón 2013.
- Diseñamos el nuevo espacio del Desafío Ambiental 2050 para comunicar los 6 objetivos ambientales de la compañía basados en los 3 ejes:

- Vehículos cada vez mejores.
- Fabricación cada vez mejor.
- Enriquecimiento de la vida de las comunidades.
- Incorporamos visitas educativas a la Reserva Natural guiadas por nuestra guardaparque quien explica sobre la biodiversidad y el cuidado del medio ambiente.
- Para facilitar las reservas, incluimos el sistema *on-line* disponible en [www.toyota.argentina.com.ar](http://www.toyota.argentina.com.ar)

#### VISITANTES EN PLANTA ZÁRATE

	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Instituciones educativas	1.064	4.160	<b>7.056</b>
Comunidad	125	540	<b>1.245</b>
Organizaciones	59	1.107	<b>1.500</b>
Invitados	867	1.426	<b>2.353</b>
Empleados	400	500	<b>650</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.



## 20° aniversario de Toyota Argentina

Toyota Argentina festejó sus 20 años en Zárate contribuyendo al desarrollo de toda la comunidad a través de acciones y programas que la compañía realiza en materia de Inversión Social sobre tres ejes de acción: educación para la empleabilidad, ambiente y seguridad vial.

Toyota convocó a las familias de Zárate para disfrutar del show de Diego Topa en el Parque Urbano de la ciudad. Acompañado por su banda de músicos, el artista hizo bailar y cantar a grandes y chicos. El evento fue libre y gratuito y contó con la presencia de Julián Weich y de grupos de artistas locales. Participaron 10.000 personas de las comunidades cercanas.



### Concurso de fotografía

En el marco de los festejos por los 20 años de producción en el país, organizamos el concurso de fotos denominado *Toyota recorre Argentina*. Su objetivo fue transmitir los lazos que unen a Toyota con el país y su gente. El primer puesto lo obtuvo Rocío Abecasis por su fotografía *Inmensidades* (arriba). Los ganadores recibieron importantes premios de tecnología.

## Voluntariado corporativo

Como parte de las actividades de RSE, junto con colaboradores voluntarios y SMATA realizamos tareas para mejorar instituciones de salud y educativas. La compañía dona los materiales y los colaboradores acondicionan y pintan las instalaciones. En mayo de 2017, colaboramos con la Escuela Secundaria Básica N° 19, de 94 años de vida, que consta con una de las matrículas más importantes de la zona.





## Día del niño

Junto con SMATA y Honda Motor de Argentina, por primera vez, festejamos el Día del niño. Para ello, invitamos a 6 comedores de las comunidades de Zárate y Campana, en donde participaron 300 chicos y 60 voluntarios que trabajaron para brindarles un día de juegos, con una obra de teatro y una merienda para compartir.

## Todos al cole

La campaña educativa *Todos al cole* es una iniciativa de nuestros empleados, en conjunto con el sindicato SMATA y Honda Motor de Argentina. Durante febrero de 2017 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 siete jardines; contó con un show teatral referente a la importancia del trabajo en equipo. Asimismo, cada uno de los alumnos disfrutó de una merienda y los alumnos de los jardines se llevaron mochilas de regalo. Fue el segundo año de trabajo en conjunto entre SMATA, Honda Motor de Argentina y Toyota Argentina en las ciudades de Zárate y Campana donde se encuentran ubicadas las plantas industriales de ambas automotrices.

**1.500** alumnos de instituciones de educación primaria y jardines fueron alcanzados por este proyecto educativo realizado junto a SMATA.

## Festejos de Navidad

Por segundo año consecutivo, recibimos a 500 chicos de entre 7 y 12 años provenientes de hogares y clubes de zonas periféricas de Zárate y Campana. Los niños invitados disfrutaron de un espectáculo para toda la familia, una obra llena de humor con personajes que narran historias a través de acrobacias y de malabares. También compartieron una merienda junto a docentes y colaboradores de la compañía y culminó con la llegada de Papá Noel, quien le entregó a cada niño su regalo.

## Proyecto Agua Segura

En alianza con el proyecto Agua Segura, y con el apoyo de la municipalidad de Zárate, entregamos 4 filtros familiares y 2 comunitarios en tres colegios de la Isla Botija, en el delta del Paraná. El uso de estos filtros asegura un potencial de 1.000.000 litros de agua segura, que beneficiarán a más de 45 familias y alumnos de esa comunidad. Mediante este proyecto buscamos mejorar la calidad de vida de la comunidad en la que operamos. Los filtros que se instalaron en las escuelas y jardines de Isla Botija abastecen agua segura a los alumnos e impacta también en las familias, llegando a más de 350 personas beneficiadas. Además de la entrega e instalación de los filtros, el proyecto incluye un programa de capacitación sobre el buen uso y mantenimiento de los mismos. También, se brindaron consejos para prevenir enfermedades, explicando la importancia del lavado de manos y de la hidratación. A su vez, se concientizó sobre la problemática del agua y el concepto de *agua segura*. Con los niños se realizó un *Taller de Ciencia* donde se vieron los microorganismos presentes en el agua sin tratamiento a través de un microscopio y se dibujaron las bacterias para afianzar el aprendizaje.



## Proyecto PAREd (Artistas en red)

Junto con el concesionario oficial Federico S.A. y 6 artistas nacionales, desarrollamos un nuevo mural en la Escuela N° 28 de Zárate, como parte del programa PAREd (Proyecto Artistas en Red), que llevamos a cabo desde 2015. Esta iniciativa, en la que participan alumnos y artistas emergentes, brinda un espacio de arte entendido como medio de expresión dentro de la comunidad educativa. La idea detrás de la activación es que todos podemos dar, embellecer y hacer algo bueno por la sociedad posicionando al arte como medio integrador. Con la ayuda de alumnos de 5<sup>to</sup> grado de la escuela, los murales intervenidos fueron creados por los siguientes artistas locales: Alan Myers, Nicolás Rodríguez, Felipe Lucas, Bruno Prin, Sebastián Strikic y Sebastián Vendrell.

## Donaciones y contribuciones

### COLECTA FAMILY FEST

En la celebración de fin de año de nuestros colaboradores y sus familias, realizamos una colecta de alimentos no perecederos para donarlos a comedores infantiles de la comunidad de Zárate. En el último encuentro recolectamos 6.000 kilogramos de alimentos, que entregamos -junto a la Cruz Roja- a 5 comedores infantiles de Zárate.

### DONACIONES A HOSPITALES

En el marco de nuestro compromiso con la comunidad y respondiendo a las necesidades de Zárate y su zona de influencia, donamos equipamiento médico al Hospital local de San Pedro, *Dr. Emilio Ruffa* y, junto a APTA (Asociación de Proveedores de Toyota Argentina), al *Hospital Zonal General de Agudos Virgen del Carmen*. En ambos casos, el equipamiento consistió en un equipo de cirugía por video-laparoscopia que, con una técnica especializada y diferentes instrumentos, permite diagnosticar y realizar cirugías mínimamente invasivas.

## Asistencia ante emergencias

Desde Toyota Argentina colaboramos con las comunidades cercanas ante situaciones de emergencia climática. De esta manera, trabajamos en alianza con la ONG SAR -Cuerpo Argentino de Rescate- a través del préstamo de vehículos. Además, realizamos colectas en especies entre los colaboradores y gestionamos su entrega a la comunidad a través de la Cruz Roja de Zárate.

## LA CRUZ ROJA ARGENTINA RECIBIÓ UNA PICK UP HILUX

Como parte de su programa Toyota en Acción, de apoyo a la comunidad, TASA entregó una pick up Hilux a la filial Zárate de la Cruz Roja Argentina. Esta unidad nos permitirá tener mayor participación en la labor social de la institución, incrementar la presencia ante eventuales emergencias y seguir creciendo como institución.



# VÍNCULO CON LOS COLABORADORES

## Compromiso con nuestros colaboradores

Aspectos Materiales: 10, 14, 16

Estándares GRI: 102, 103, 201, 202, 401, 402, 405

Contenidos GRI: 102-8, 102-35, 102-36, 102-37, 201-3, 202-1, 202-2, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2, 401-3, 402-1, 405-1, 405-2

Tenemos un fuerte compromiso con nuestros colaboradores, alineado a los principios y a los valores conocidos como Toyota Way y la Guía de Principios Toyota. Estos conceptos, compartidos con todas las unidades de negocio alrededor del mundo, trascienden idiomas y nacionalidades, y son aplicables en cualquier territorio y sociedad.

>> No se toleran las inequidades internas.

>> Respeto a la libertad de asociación y reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

## Randstad Employer Brand Research 2018

Recibimos una mención especial por ser la automotriz más atractiva para trabajar en Argentina. Se trata de un estudio independiente de Randstad sobre marca empleadora, en base a la opinión de más de 160.000 encuestados en 30 países.

>> El 100% de las personas en los órganos de gobierno son mayores de 50 años.  
12,5% mujeres y 87,5% hombres.

## Composición y evolución

### EVOLUCIÓN DE LA DOTACIÓN (PERSONAS)

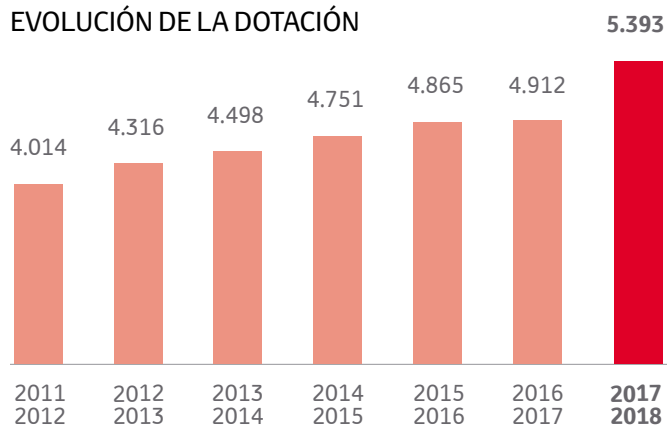
2011 2012	2012 2013	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
4.014	4.316	4.498	4.751	4.865	4.912	<b>5.393</b>

### DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

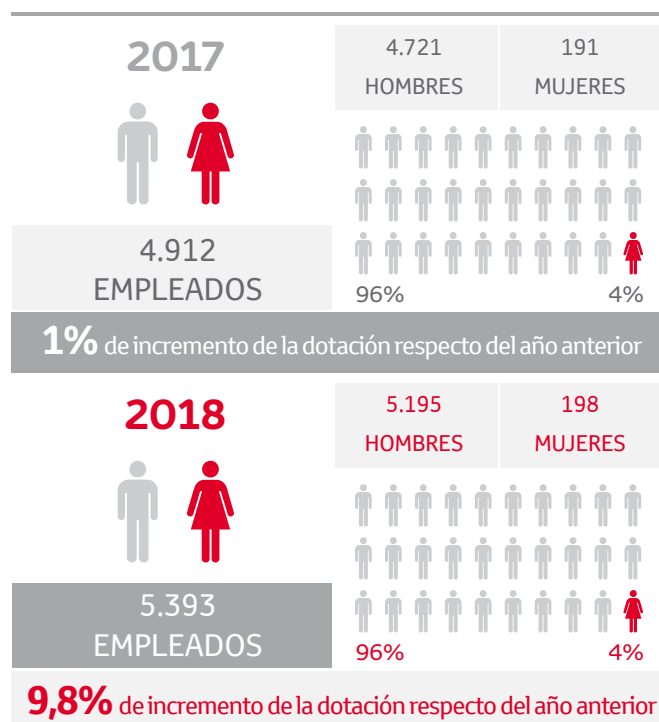
	2015 / 2016		2016 / 2017		2017 / 2018	
Mujeres	203	4%	191	4%	<b>198</b>	<b>4%</b>
Hombres	4.662	96%	4.721	96%	<b>5.195</b>	<b>96%</b>
Total	4.865		4.912		<b>5.393</b>	

**9,8 %** de incremento de la dotación respecto del año anterior.

### EVOLUCIÓN DE LA DOTACIÓN



Cifras al 31 de marzo de cada periodo.



#### DISTRIBUCIÓN POR EDAD (%)

	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Mayores a 50 años	2	2	<b>2</b>
Entre 30 y 50 años	65	68	<b>65</b>
Menos de 30 años	33	30	<b>33</b>

#### DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO (%)

	2015 2016	2016 2017	2017 2018
<b>Mujeres</b>			
Directivos y Gerentes	2	3	<b>4</b>
Mandos Medios	7	8	<b>8</b>
Group Leader y Team Leader	1	1	-
Team Member	7	6	<b>6</b>
Analistas y Administrativos	83	82	<b>83</b>
<b>Hombres</b>			
Directivos y Gerentes	2	3	<b>2</b>
Mandos Medios	4	4	<b>3</b>
Group Leader y Team Leader	19	19	<b>19</b>
Team Member	63	63	<b>66</b>
Analistas y Administrativos	12	11	<b>9</b>

**74%** de los altos directivos de la compañía es argentino.

#### DISTRIBUCIÓN POR LUGAR DE TRABAJO (%)

	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Martínez	2	2	<b>16</b>
Zárate	98	98	<b>84</b>

#### DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO (%)

	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Permanente	97	95	<b>89</b>
Temporario	3	5	<b>11</b>

#### ANTIGÜEDAD PROMEDIO (AÑOS)

	2015 2016	2016 2017	2017 2018
<b>Por sexo</b>			
Mujeres	8	9	<b>11</b>
Hombres	7	8	<b>9</b>
<b>Por lugar de trabajo</b>			
Martínez	8	9	<b>10</b>
Zárate	7	8	<b>9</b>

#### TASA DE ROTACIÓN (%)

	2015 2016	2016 2017	2017 2018
<b>Por sexo</b>			
Mujeres	0,37	0,26	<b>0,42</b>
Hombres	4,50	1,81	<b>3,08</b>
<b>Por lugar de trabajo</b>			
Martínez	0,12	0,10	<b>0,20</b>
Zárate	4,75	1,97	<b>3,30</b>
<b>Por edad</b>			
Menos de 30 años	N/R	44	<b>1,48</b>
Entre 30 y 50 años	N/R	49	<b>1,76</b>
Mayores de 50 años	N/R	9	<b>0,26</b>

\* 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.

#### INCORPORACIONES

	2015 2016	2016 2017	2017 2018
<b>Por sexo</b>			
Mujeres	N/R	6	<b>6</b>
Hombres	N/R	349	<b>573</b>
<b>Por lugar de trabajo</b>			
Martínez	N/R	4	<b>4</b>
Zárate	N/R	351	<b>575</b>
<b>Por edad</b>			
Menos de 30 años	N/R	271	<b>482</b>
Entre 30 y 50 años	N/R	83	<b>95</b>
Mayores de 50 años	N/R	1	<b>2</b>

**579** colaboradores ingresaron en el período.

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

### Compensaciones y beneficios

#### REMUNERACIÓN

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 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.

# 2,93 veces el salario mínimo de Toyota Argentina, superó el valor del Salario Mínimo, Vital y Móvil<sup>2</sup>.

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 el financiero, producción, ventas, seguridad, servicio al cliente y recursos humanos, dependiendo de la función y del cargo. Las indemnizaciones por despido son de acuerdo con lo que dicta la ley de contrato de trabajo, excepto en los casos en que se acuerde algún pago diferencial.



## Beneficios

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

- Seguro de vida adicional.
- Medicina prepaga para los colaboradores no incluidos en la obra social sindical y para su grupo familiar.
- Transporte hacia y desde la planta de Zárate.
- Servicio de comedor, quioscos, máquinas expendedoras y cajeros automáticos en planta.
- Servicio médico, gimnasio y preparador físico en planta.
- Planes de ahorro con descuentos para empleados.
- Descuentos en 0 km (incluye repuestos y accesorios).
- Descuentos en gimnasios, bancos, comestibles,

<sup>2</sup>. Calculado en base al salario mínimo de Toyota Argentina y el Salario Mínimo Vital y Móvil correspondientes al mes de abril de 2018.

- hoteles, seguros, entretenimiento, etc.
- Descuentos en cursos de idiomas.
- Reintegro de guardería y regalos de fin de año, casamiento, nacimiento, 20 años, etc.
- Festejo de fin de año, *Family day* y visitas de familiares a planta.

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

## TASA DE REINCORPORACIÓN

**68%** Mujeres

**99%** Hombres

**19** MUJERES **242** HOMBRES

COMENZARON CON LA LICENCIA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD.

REGRESARON AL TRABAJO AL FINALIZAR SU LICENCIA.

**17 mujeres**  
**242 hombres**

**13** MUJERES **240** HOMBRES

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



## Formación y desarrollo

Aspectos Materiales: 9, 15

Estándares GRI: 102, 103, 404, 410, 412

Contenidos GRI: 102-28, 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3, 410-1, 412-2

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*:

### On the job training

Desafío

Respeto

Kaizen  
(mejora  
continua)

Genchi genbutsu  
(ir y mirar)

Trabajo  
en equipo

#### PROGRAMAS Y TALLERES DE CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

		2016 / 2017		2017 / 2018	
		Personas	Horas	Personas	Horas
Cursos de inducción	En ellos se transmite la filosofía Toyota y las normas de calidad, seguridad, ambiente y <i>kaizen</i> (mejora continua)	279	4.264	<b>626</b>	<b>5.008</b>
Formación general inicial del personal de planta	Una vez al año, durante la parada de planta de julio, cesan las actividades para mantenimiento y desarrollo de nuevos proyectos y se toma ese tiempo para capacitar intensivamente al personal de producción.	183	7.320	<b>285</b>	<b>11.400</b>
Formación general avanzada del personal de planta	Formación en habilidades necesarias para cada nivel de desarrollo.	704	9.104	<b>804</b>	<b>9.564</b>
Programa de formación de líderes	Desarrollo de habilidades y competencias específicas para fortalecer los liderazgos internos alineados a la filosofía Toyota.	55	4.072	<b>99</b>	<b>7.472</b>
Capacitación idiomática	La oferta en formación de idiomas, alineada a la detección anual de necesidades, abarca: inglés, portugués, japonés y español.	229	24.004	<b>258</b>	<b>27.771</b>

#### FORMACIÓN PROMEDIO POR CATEGORÍA LABORAL HORAS DE CAPACITACIÓN

	2016 2017	2017 2018
<b>Inducción</b>		
Directivos y Gerentes	3	<b>32</b>
Mandos Medios	4	<b>64</b>
Team Members	159	<b>4.048</b>
Analistas y administrativos	113	<b>864</b>
<b>Formación general inicial del Team Member</b>		
Team Member	7.320	<b>11.400</b>
Formación general avanzada		
Team Member	7.524	<b>7.508</b>
Team Leader	1.580	<b>1.632</b>
<b>Programa de formación de líderes</b>		
Team Member	2.952	<b>4.032</b>
Team Leader	1.120	<b>3.440</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.

#### 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.

	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Inscriptos	79	90	47	‘
Egresados	70	76	45	<b>14</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.

#### Tecnicatura para operario industrial calificado

En ocasión de la realización de la 10° y de la 11° edición del Curso Operario Industrial Calificado, el número de participantes alcanzó a 148, quienes participaron de la tecnicatura.

## Formación en otras filiales Toyota (ICT)

Con el objetivo central de lograr transferencia de conocimiento entre filiales Toyota a nivel mundial, entre abril de 2017 y marzo de 2018, 29 colaboradores de Toyota Argentina formaron parte del programa de ICTs .

	2016 2017	2017 2018
Colaboradores	17	29

Cifras al 31 de marzo de cada período.

De los 29 participantes del programa, 15 estuvieron en Toyota Japón, 2 personas en Toyota Tailandia, 1 persona en Toyota Chile, 1 persona en Automotores Toyota Colombia y 10 personas en Toyota Brasil.

## Centro de Entrenamiento Técnico (CET)

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 -Frame-, Pintura, Inyectado y pintado de partes plásticas, Ensamble, Motores, Manejo de materiales, Control de calidad y Mantenimiento.
- Programa de formación en habilidades operacionales y cada una de las instancias del concurso de habilidades de producción.

**>> 1.214 colaboradores fueron capacitados en el CET, de los cuales 1.121 recibieron capacitación en el Programa de habilidades básicas de producción y 94 en el Programa de formación de habilidades básicas de producción (un promedio de 54 horas cada uno).**

## Formación de habilidades básicas de producción

Este programa fue desarrollado por nuestra casa matriz en Japón. Se lo denomina con la sigla FST (*Fundamental Skill Training*) o *Habilidades Básicas de Producción* y tiene como objetivo la formación en habilidades básicas de producción de los nuevos integrantes de la familia de Toyota Argentina y consolidar los conocimientos de los integrantes experimentados.

Durante el período fueron capacitadas 498 personas bajo la modalidad de colaboradores nuevos. Considerando que se invierten 54 horas de entrenamiento en habilidades básicas por persona, se concluye que durante el período se destinaron 26.892 horas en la formación de habilidades básicas para ingresos.

Además se emitieron o renovaron 542 licencias de conducción de vehículos industriales. Esta actividad implica el entrenamiento en conducción de autoelevadores y vehículos remolcadores -*towing car*-. Las renovaciones tienen dos tipos de modalidades, las de curso completo que duran 24 horas y están dirigidos a aquellos que tienen la licencia vencida y las renovaciones que son cursos teóricos de 2 horas. Los colaboradores experimentados ocasionalmente cambian de sectores, con lo cual se requiere prepararlos como si fueran ingresos. Se capacitaron a 12 personas que fueron relocalizados a otros sectores productivos. Considerando la carga horaria de 54 horas por persona, el total de horas hombre invertidas por esta actividad fue de 648 horas.

Luego, por necesidades puntuales del proceso se reentrenaron a 11 personas. Por otro lado, se requirió adaptar los entrenamientos estándares para cumplir demandas puntuales de la línea de producción, y bajo esta modalidad el CET capacitó a otros 41 colaboradores.



## FORMACIÓN PROMEDIO POR CATEGORÍA LABORAL

Colaboradores capacitados

Tipo de entrenamiento	2016 2017	2017 2018
<b>Habilidades básicas de producción</b>		
Ingreso	264	<b>498</b>
Emisión / Renovación de licencia	302	<b>542</b>
Entrenamientos especiales	65	<b>41</b>
Reentrenamiento	66	<b>11</b>
Relocalización	25	<b>12</b>
Pasantías	N/R	<b>16</b>
<b>Formación en habilidades operacionales + Skill Contest</b>		
Skill Contest	178	<b>94</b>

Cifras al 31 de marzo del período.

El CET presta servicios a la comunidad en general. En el período hubo 16 entrenamientos para pasantes de escuelas secundarias. Estos se capacitan en módulos de 4 horas semanales y se los instruye tal como si se tratase de ingresos. Así, se invirtieron 54 horas por pasante y se extendió el plazo de capacitación a dos meses.

## Formación de Habilidades Operacionales

Es un programa anual de cuatro etapas que inicia su ciclo cada septiembre.

**1<sup>ra</sup> etapa.** Formación en habilidades operacionales.

**2<sup>da</sup> etapa.** Concurso de habilidades de producción.

**3<sup>ra</sup> etapa.** Concurso Mercosur de habilidades.

**4<sup>ta</sup> etapa.** Festival de intercambio de habilidades.

Celebrado en nuestra casa matriz en Japón durante septiembre.

Considerando el período en análisis, comprendido entre abril de 2017 y marzo de 2018, se describirán las fases de dos ciclos distintos.

### Programa de Habilidades Operacionales

Formación en  
Habilidades Operacionales

Septiembre-Diciembre 2017

Concurso de habilidades  
de producción

Enero-Abril 2018

Concurso Mercosur  
de habilidades

Abril-Junio 2018

Festival de intercambio  
de habilidades (Japón)

Junio-Septiembre 2018

En abril de 2017 se realizó el 8<sup>vo</sup> concurso local de habilidades en el que participaron, en promedio, 10 personas por cada una de las 8 categorías. Los primeros y segundos puestos del concurso local pasaron a la siguiente etapa (concurso Mercosur de habilidades).

En julio de 2017 en Toyota Argentina se celebró el concurso regional, el cual tuvo muy buenos resultados. De los participantes del concurso regional (Mercosur), se seleccionó a los mejores representantes de la región que participaron (en septiembre del 2017) en el Festival de intercambio de habilidades en Japón. En esa ocasión, por Toyota Brasil, fuimos representados en los sectores de Estampado, Soldadura, Ensamble y Control de calidad. Por Toyota Argentina, fuimos representados por Elías González en Pintura, Samuel Fidel Aviza en Manejo de materiales y David Manzano en Mantenimiento. En esa instancia finalizó el ciclo del programa de formación en habilidades operacionales 2016-2017.

En septiembre de 2017 inició la fase de formación en habilidades operacionales 2017-2018. Se inscribieron 209 personas, de las cuales 94 completaron el entrenamiento de 16 horas para diciembre de 2017. Se seleccionaron a los mejores exponentes de los ocho sectores.

Entre febrero y mayo de 2018 se llevó a cabo la fase del concurso de habilidades interno. Participaron de esta etapa y compitieron en el concurso local 59 colaboradores.

El concurso se realiza para motivar a los participantes a la continua autosuperación, lo cual, si hacemos un paralelismo con la cultura organizacional que procura la mejora continua de los procesos, este concurso contribuiría, junto a otros programas, a la mejora continua de las personas.



## Formación en derechos humanos

Contamos con 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 que se desempeña en nuestras instalaciones, realizó y aprobó el curso de vigilador privado que incluye un módulo de derechos humanos.*

De acuerdo con la ley 12.297 de la provincia de Buenos Aires, la seguridad privada exige que la preparación y capacitación del personal de seguridad constituyan procesos permanentes, resultando oportuno y conveniente implementar la actualización profesional para el personal de la actividad. Por ello, todo el personal de seguridad recibe los siguientes cursos de formación:

- **Formación inicial básica** la cual contiene un módulo específico sobre derechos humanos con una carga horaria de 12 horas.
- **Formación de actualización y ampliación** en diversas áreas, habilidades y competencias.
- **Formación específica** para aquellos objetivos cuya dinámica y complejidad así lo requieran.

A su vez, la Resolución 1.207/2012 establece que todo personal de seguridad que se desempeñe en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, debe realizar un curso de actualización de contenidos el cual contiene un módulo sobre derechos humanos con una carga horaria de 4 horas.

**1.534** colaboradores recibieron 306,8 horas de formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.

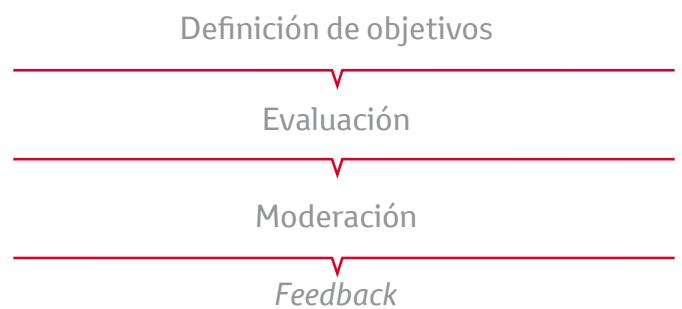


## Evaluación de desempeño

El *Sistema de comunicación de dos vías* es el sistema de evaluación de desempeño que usamos creando espacios de diálogo en donde se pueden clarificar los objetivos y planificar oportunidades de desarrollo, considerando:

- Contribución del colaborador para el cumplimiento de metas fijadas (evaluación de objetivos).
- Desarrollo de actitudes y habilidades usadas 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 de este sistema son:



» *Durante el período reportado se realizaron evaluaciones de desempeño al 100% del personal dentro y fuera de convenio.*

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 analiza 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 por cada Director.

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

### Comunicación interna

En Toyota Argentina trabajamos para construir relaciones laborales basadas en la confianza mutua y en 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 los desafíos de la compañía, buscando la participación activa por parte de los colaboradores que expresan sus inquietudes y potencian sus posibilidades de crecimiento.

## Comunicación cara a cara

### REUNIONES DE NEGOCIO

Cada integrante es una parte importante del éxito de la empresa. Por ello, se realizan estas reuniones de negocio con el objetivo de compartir la situación del mercado, la estrategia de corto y largo plazo y de qué manera puede contribuir cada equipo para alcanzar las metas propuestas. Para las reuniones de negocio de *staff*, el 98% de los participantes consideró la actividad como excelente y muy buena. Los encuentros contaron con una participación del 93%.

Para las reuniones de negocio de Producción, la satisfacción fue del 99% y los encuentros contaron con una participación del 96%.



## 28 reuniones de negocios Producción 5 reuniones de negocio *staff*

### 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 entre los colaboradores y sus superiores, generar intercambio de opiniones y buscar soluciones conjuntas a temas comunes.

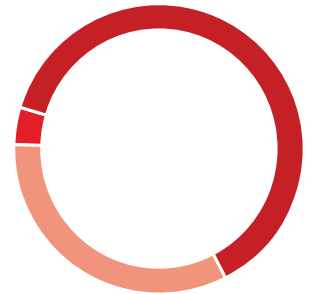
*>> Durante el período reportado participaron 134 colaboradores.*

### OPINIÓN DE LOS EMPLEADOS

El 92% de las 72 inquietudes surgidas y registradas por parte de los participantes, en los diversos almuerzos y desayunos, fueron resueltas para marzo de 2018.

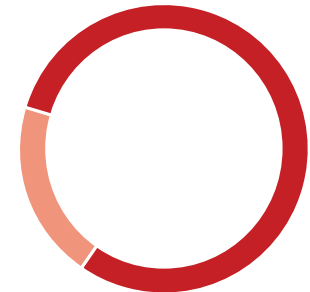
### CALIFICACIÓN DE LOS TEMAS TRATADOS

Excelente	63%
Muy bueno	33%
Bueno	4%



### IMPORTANCIA DE LOS TEMAS TRATADOS

Muy importantes	80%
Importantes	20%



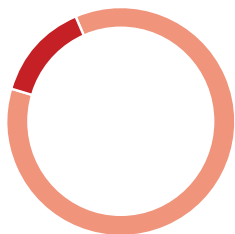




## Mesas abiertas

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. Se registran los temas emergentes que necesitan seguimiento y, al resolverlos, se le da *feedback* al colaborador, a modo de cierre.

**» En el período reportado el 86% de las inquietudes fueron resueltas.**



Inquietudes	936	100%
Cerradas	802	86%
Abiertas	134	14%

## Otros canales de comunicación

- Intranet.
- E-mailing corporativo (*Hacemos Toyota* y *Tasa Info Management*).
- Carteleros.
- Terminales con tecnología *touch screen* en comedores.
- Revista interna *Desde Adentro*.
- Newsletter de beneficios mensual.
- TV corporativa.
- Charlas de 5' en la planta.

## Campañas especiales

En 2017 se presentó el proyecto *Hibridizate*, para que los colaboradores de Toyota Argentina se conviertan en embajadores de la tecnología híbrida, conociendo sus características y beneficios. A través de esta campaña se buscó incrementar el orgullo por la empresa, líder en la temática de movilidad sustentable.



# SALUD Y SEGURIDAD

Aspecto Material: 6

Estándares GRI: 103, 403

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4



## Sistema de gestión de salud y seguridad

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.
- Trabajo en conjunto con el servicio médico.
- Entrenamiento a la brigada para actuar en caso de contingencias.

## Pilares de la seguridad en la planta industrial

### TRABAJADOR

- Lograr el más alto nivel de cultura por la seguridad en nuestra gente.
- Generar empatía entre todos y sentido de pertenencia.
- Fortalecer vínculos y compromiso.

### 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.
- Priorizamos la salud ante cualquier situación o interés.
- Trabajamos alineados al decálogo (respetar el trabajo estandarizado).

### ESPACIO DE TRABAJO

- Priorizamos la ergonomía en los puestos de trabajo, para trabajar con más confort y seguridad.
- Aplicamos las 5S en nuestros lugares, generando ambientes ordenados y cálidos.
- Respetamos las políticas del *Environmental Challenge 2050* y el cuidado ambiental.

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

	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Horas trabajadas	12.027.685	11.930.884	<b>12.738.113,29</b>
Tasa de accidentes con pérdidas de días de trabajo <sup>1</sup>	3	2	<b>0</b>
Tasa de accidentes sin pérdida de días de trabajo <sup>2</sup>	14	9	<b>3,93</b>
Akachin <sup>3</sup>	17	13	<b>4</b>
Fatalidad	0	0	<b>0</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.

#### ÍNDICE DE FRECUENCIA ACUMULADA DE ACCIDENTES<sup>4</sup>

2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
0,20	0,37	1,41	0,92	<b>0,55</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.

**3,42%** fue la tasa de ausentismo laboral<sup>5</sup> en el año fiscal 2017/2018.

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. 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

#### TASA DE INCIDENTES ERGONÓMICOS (EIR)

2015 2016	2016 2017	2017 2018	Objetivo EIR
46,55	9,45	3,93	<b>7,15</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.

Frecuentemente se realizan estudios interdisciplinarios entre un cuerpo médico, los responsables del área de seguridad y los superiores de cada *shop*, para el control de actividades laborales con alta incidencia de enfermedades.

El *Ergonomics Incident Rate (EIR)* es nuestro indicador sobre las enfermedades profesionales más relevantes de nuestra industria. Está focalizado en los trastornos músculo-esqueléticos.<sup>6</sup>

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.

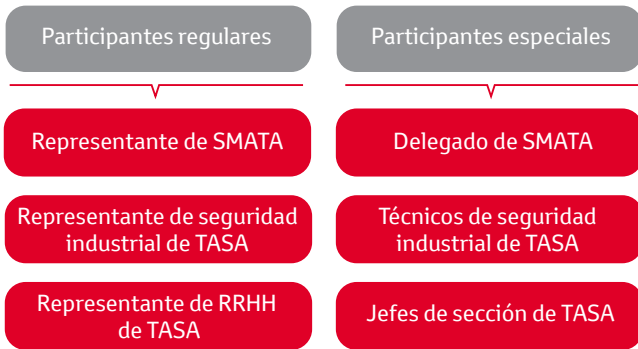
6. El *EIR* se obtiene de la sumatoria de los trastornos músculo-esqueléticos mayores (requieren cirugía o más de 90 días de recuperación) y los trastornos músculo-esqueléticos menores (casos con más de 4 consultas en el servicio médico), sobre las horas trabajadas por 1.000.000.

## Comité de higiene y seguridad

En los convenios colectivos suscriptos con el gremio 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).

El 100% de los temas de salud y seguridad relevantes se tienen en cuenta dentro de COHISE.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COHISE



» Los trabajadores están representados en el Comité de Higiene y Seguridad (COHISE).

El 100% de los empleados que se encuentran bajo convenio es objeto de control. Esto representa el 79,79% de los empleados de toda la compañía.

## Comité de ergonomía

El Comité de ergonomía se reúne mensualmente, cuenta con la participación del Director de planta y todos los sectores de Producción, demostrando nuestro compromiso con el cuidado de la salud de los trabajadores.

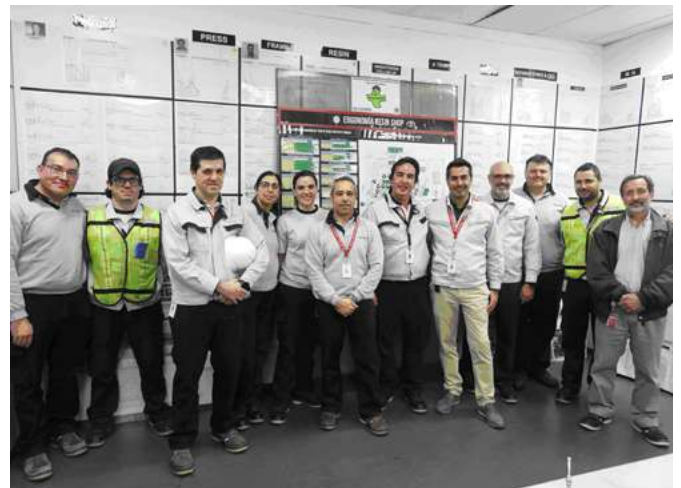
Para trabajar cada día más seguros y llevar a cabo en nuestras casas las mismas prácticas que efectuamos en Toyota Argentina, durante los últimos años reforzamos las condiciones ergonómicas implementadas desde 2014 para cada integrante de esta gran familia. Por eso, en todos los sectores de la compañía, 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 a los que vendrán.

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

» En los últimos 3 años, se trabajó en indicadores ergonómicos, actividades de implementación y mejora en los sectores de producción.

## SAFETY EXCELLENCE AWARD PREMIO A LA EXCELENCIA EN SEGURIDAD

Fuimos premiados por la reducción de 20% de enfermedades profesionales y 50% de reducción de accidentes tipo stop 6. El juicio para otorgar el galardón consideró la mejora de las actividades ergonómicas (basado en el desarrollo de un indicador propio y la mejora en la gestión de ergonomía de toda la planta).



## MEJORES KAIZENES DE ERGONOMÍA

En el sector de Ensamble aplicamos los nuevos escalones en los puestos de trabajo (*dollys*) para mejorar y elevar el plano y puesto de trabajo.

### OP 14 y 13, FINAL 1. COLOCACIÓN DE ESTRIBOS

Esta tarea se realizaba en forma manual y estando sentado. La pieza pesa unos 6 kg y la altura de colocación respecto al piso es de 1,25 m, lo cual, al estar sentado, hacía que el *Team Member* debiese elevar los brazos por encima de la línea de los hombros.

Con la implementación del asistidor de estribos, el *Team Member* coloca la pieza en los calces del equipo, y mediante un doble comando lo eleva hasta la posición a ajustar. Con esto, el *Team Member* solo debe ubicar el estribo ya elevado y ajustarlo, eliminando el levantamiento de carga y mejorando la postura de sus miembros superiores.

### MEJORAMOS LA ERGONOMÍA Y LA SEGURIDAD DE 16 OPERACIONES EN TRIM 1 Y TRIM 2

En estas líneas de la primera etapa de Ensamble, instalamos un escalón que elevó 5 cm el plano de trabajo y mejoró la operación. Se colocaron 44 escalones sobre los *dollys* de toda la línea, lo que mejoró la flexión de miembros inferiores y evitar golpes con la carrocería cuando el *Team Member* instala las piezas dentro del capot. La mejora fue ideada por el grupo de bienestar de Ensamble e implementada por ingeniería de Producción. Para la instalación también se tuvo en cuenta la opinión de los *Team Members*.

### ESTRÉS DE CONTACTO / PINTURA / OPERACIÓN 1

En este sector, en la operación 1 de inspección de ED, se elevó el sostén de la plataforma unos centímetros para mejorar la postura y para ingresar con zapatos. Así se accede mejor a la camioneta.



ANTES

DESPUÉS



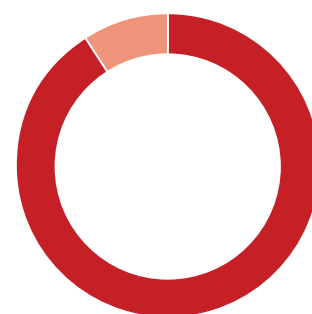
## Yokoten

Es un término japonés que implica replicar una contramedida exitosa en un nuevo lugar. Tomando este término, replicamos e implementamos en nuestra planta las contramedidas de los incidentes en otros lugares del mundo.

Durante el período, se detectaron 79 oportunidades para aplicar contramedidas, se desarrollaron eficazmente 72, mientras que las restantes 7 iniciaron su proceso de implementación.

## CONTRAMEDIDAS

91% Implementadas  
9% En proceso



## Promoción de la salud

### SERVICIO MÉDICO

Actualmente, se está llevando a cabo la ampliación del Servicio Médico. Este servicio cuenta con 485 m<sup>2</sup> y se estará ampliando a un total aproximado de 795 m<sup>2</sup>. Se contará con mayor espacio para consultorios y box de kinesiología, y se incorporará un espacio para farmacia, un consultorio de atención psicosocial y una sala de reuniones. Asimismo se renovó el *shock room* con equipamiento de última generación y se incorporaron equipos de usos múltiples: ecógrafo, electrocardiógrafo, dos monitores multi-paramétricos y espirómetro, entre otros.

#### CUERPO DE PROFESIONALES

Comité de evaluación de nuevos ingresos

Enfermería

Coordinador médico

Departamento de educación física

Kinesiología

Médicos clínicos

Traumatología

Médicos de cabecera para los sectores productivos

Médicos evaluadores de puestos

Servicio de ambulancia en planta

» Contamos con una dotación que presta servicios las 24 horas todos los días, y 43 profesionales.

### EXÁMENES MÉDICOS PERIÓDICOS

Cada año realizamos estos exámenes -en la planta de Zárate y en las oficinas comerciales en Martínez-, que incluyen los estudios solicitados por ley relacionados con el puesto de trabajo (audiometrías, espirometrías, laboratorio orientado, etc.). Además, efectuamos al 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 cita al personal para informar los mismos, dándole prioridad (dentro de las 72 horas de realizados los estudios) a casos con patologías que deban tratarse en el corto o mediano plazo, realizando el seguimiento. La tabla muestra la evolución y alcance de esta iniciativa:

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Asistencia	3.564	3.775	3.984	4.227	<b>4.806</b>
% sobre total	69	82	87	91	<b>96</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.



### CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL

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:

	2014	2015	2016	2017	2018
Asistencia	1.421	1.977	02.202	2.646	<b>4.134</b>
% Sobre total	34%	38%	52%	62%	<b>73%</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.

### PREVENCIÓN DE ADICCIONES

Reconocemos que el abuso de alcohol, el uso de fármacos sin prescripción médica y otras drogas ilegales constituye un problema social relevante. Este daña 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 para concientizar sobre los efectos nocivos del consumo de alcohol, tabaco y drogas; desde su ingreso, se informa a los empleados de la política sobre adicciones; implementamos áreas laborales sin consumo de tabaco.

» Se realizaron charlas de concientización sobre adicciones y vida saludable por especialistas en la materia para 570 personas.

A su vez, se está trabajando en conjunto con el Sedronar, SMATA y ASIMRA, para abordar la problemática de forma integral y eficazmente.



### ALIMENTACIÓN SALUDABLE

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

### GIMNASIO

La renovación del servicio médico incluyó la ampliación y mejora del gimnasio principal renovando e incorporando equipamiento y sus vestuarios para brindar un mejor servicio y acompañar el crecimiento de la compañía. Actualmente TASA dispone de 3 gimnasios en planta (1 principal y 2 secundarios) con el equipamiento y los profesionales necesarios para desarrollar actividad física, orientada al cuidado de la salud.

### PROGRAMA DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO

Lanzamos este programa para contar con una herramienta de prevención y 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 fortalecer los miembros más utilizados en las tareas diarias.

### PROCESO DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL

El servicio de asistencia psicosocial es un programa gratuito, que brinda 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 4 profesionales, que brindan servicios en planta, en consultorio o en el domicilio particular del personal interesado, según la necesidad y la gravedad del caso.

### CAPACITACIONES EN PRIMEROS AUXILIOS Y RCP

Se lanzó un programa de capacitaciones de primeros auxilios, prácticas de reanimación cardio-pulmonar (RCP) y uso del dispositivo de desfibrilación externa automática (DEA) para todo el personal, en el mismo se capacitaron 286 empleados, sumados a los 285 previamente capacitados en los cursos de formación de parada de planta. Dado el éxito de la convocatoria, se realizarán nuevas ediciones.

### CAMPAÑA DE REFUERZO

#### COMUNICACIÓN DEL PROTOCOLO DE EMERGENCIAS

Se llevó a cabo una campaña para reforzar la comunicación ante emergencias, focalizada en una primera instancia en asegurar el conocimiento por todo el personal de los números de emergencia y roles y responsabilidades de cada involucrado. Se entregaron tarjetas con dicha información a todo el personal y se creó un sistema de numeración de portones para que los servicios de emergencias identifiquen fácilmente y de manera exacta a donde deben concurrir. En una segunda etapa se capacitó a todo el nivel de supervisión y se realizaron numerosos simulacros de emergencia para evaluar la correcta implementación.

# DESEMPEÑO ECONÓMICO

# 5

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

 **33%**

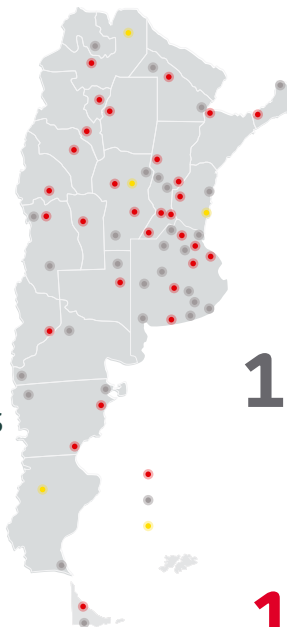
DE LAS COMPRAS  
CORRESPONDE A  
PROVEEDORES LOCALES

**98%**  
DE LOS PROVEEDORES  
ESTÁN CERTIFICADOS  
**ISO 14001**

**43**  
CONCESIONARIOS

**80**  
BOCAS DE VENTA

**84**  
TALLERES



## INVERSIONES EN LA COMUNIDAD

**13**  
millones  
DE PESOS

**188.480** UNIDADES VENDIDAS

**92.361** MERCADO DOMÉSTICO

**86.415** MERCADO DE EXPORTACIÓN

**125.520** UNIDADES PRODUCIDAS





## EL SECTOR AUTOMOTRIZ EN ARGENTINA

El año 2017 fue un año paradójico para el sector automotriz en Argentina. Mientras las ventas de vehículos 0 km, en el mercado interno, alcanzaron las 903 mil unidades, siendo su segundo mejor registro histórico, la producción se mantuvo prácticamente estancada en relación con el valor registrado en 2016. Mientras los patentamientos anotaron una suba del 27% en el año, superando las expectativas más optimistas, la actividad industrial en el sector automotriz registró una expansión del 0,1%.

En lo que respecta al mercado interno, el gran desempeño de 2017 puede atribuirse a 4 factores principales. En primer lugar, la creciente financiación en la venta de unidades 0 km, que en 2017 superó el umbral del 50%. En segundo lugar, la evolución de los salarios necesarios para la compra de un automóvil de gama media, cuyo registro alcanzó su menor valor histórico en diciembre. En tercer lugar, la evolución de los precios de los vehículos por debajo del nivel general de precios, abaratando el consumo de vehículos en relación con otros bienes durables y semidurables. Y, finalmente, la agresiva política de descuentos, bonificaciones y tasa subsidiada por parte de las principales marcas, de la mano de los excedentes de producción en Brasil, que permitieron el arribo de vehículos de entrada de gama a precios competitivos en el mercado local, incentivando la compra de los consumidores de estos vehículos. Lo más destacado, en materia de actividad industrial para las terminales radicadas en Argentina, fue el crecimiento de las exportaciones. En ese sentido, las ventas externas de vehículos crecieron 10,3% en 2017; principalmente, impulsadas por los mayores envíos de pick ups a mercados latinoamericanos y centroamericanos. No obstante, la demanda

brasileña continuó estable en el año (a pesar de que dicho mercado creció un 9,2%), precisamente por la relocalización de alguno de los modelos más masivos. Para 2018, se estima que el mercado interno alcance las 816 mil unidades, lo que representa una caída en el nivel de registraciones automotores del -9,6% (respecto al año anterior), producto del impacto de la devaluación en el precio de vehículos. En lo que respecta a la producción, las entradas en línea de nuevos modelos de producción local, sumado al renovado impulso de la demanda brasilera, permitirían alcanzar una leve mejora en el total producido, pese a un contexto de caída en la demanda local.

Concepto	2017
Producción total industria	<b>473.408</b>
Unidades vendidas Toyota Argentina	<b>188.480</b>
Mercado doméstico Toyota Argentina	<b>92.361</b>
Mercado de exportación Toyota Argentina	<b>86.415</b>
Unidades producidas Toyota Argentina	<b>125.520</b>

Cifras correspondientes a 2017 (año calendario).

## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Aspectos Materiales: 19, 21

Estándares GRI: 201, 203, 419

Contenidos GRI: 201-1, 203-1, 203-2, 419-1

El siguiente cuadro de Valor Económico Directo Generado y Distribuido (VEDGyD)<sup>1</sup>, 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 significativas<sup>2</sup> fruto de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico<sup>3</sup>.

Concepto	Grupo de interés	2015 2016	2016 2017	2017 2018
<b>Valor económico generado</b>				
Ingresos de actividades ordinarias	Clientes	34.190	58.199	<b>81.145</b>
Venta de propiedades, planta y equipo	Otros	14	13	<b>28</b>
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>		<b>34.204</b>	<b>58.212</b>	<b>81.117</b>
<b>Valor económico distribuido</b>				
Costos operativos	Proveedores	31.511	48.971	<b>70.383</b>
Salarios y beneficios	Colaboradores	3.227	5.001	<b>6.447</b>
Pagos a proveedores de capital	Proveedores financieros	739	1.374	<b>1.675</b>
Tasas e impuestos abonados	Gobierno	363	2.133	<b>2.264</b>
Inversión en la comunidad <sup>4</sup>	Comunidad	6	12	<b>13</b>
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>		<b>35.846</b>	<b>57.492</b>	<b>80.782</b>
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>		<b>(1.642)</b>	<b>721</b>	<b>335</b>

1. En millones de pesos argentinos. Surgen de la Memoria y los Estados Contables de Toyota Argentina S.A., correspondientes al ejercicio económico finalizado al 31 de marzo de 2018 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 donaciones, gastos e inversiones incurridos en el desarrollo de los programas de RSE, muchos de los cuales generan impactos económicos indirectos que van más allá de las propias operaciones (Ej: Proyecto Agua Segura, equipamiento a hospitales, proyectos en escuelas, etc.) los cuales son descriptos en el capítulo Compromiso Social. En este sentido, los principales impactos significativos que Toyota Argentina pueda tener sobre sus grupos de interés, se describen en Cadena de Valor y en el capítulo de Compromiso Social. Por tratarse de un aspecto que surge como relevante a partir de la última actualización del proceso de Materialidad, desde Toyota Argentina estamos avanzando en profundizar el detalle de los impactos económicos indirectos generados por la compañía.

## Política pública

Estándar GRI: 415

Contenidos GRI: 415-1

Tenemos una visión a largo plazo, que apunta al desarrollo sustentable de la empresa y de la comunidad. Para ello, es importante la construcción de redes locales, duraderas, sin banderas políticas y focalizándonos en el progreso de la sociedad en su conjunto.

La articulación con el sector público es fundamental a la hora de planificar una agenda de acción local conjunta, que incorpore las expectativas de los distintos grupos de interés. Mantenemos reuniones trimestrales con intendentes y autoridades de la zona, para abordar temas tales como: empleabilidad, situación habitacional y social, salud, tránsito y seguridad. Principalmente, las áreas de trabajo tienen dos ejes:

- A. Localización de partes.
- 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.

» Desde Toyota Argentina, no realizamos contribuciones particulares a los partidos políticos.

## Incentivos gubernamentales

Aspectos Materiales: 7, 19, 21

Estándar GRI: 201

Contenidos GRI: 201-4

Producto de la inversión productiva, materializada a través de la ampliación de la planta industrial ubicada en la ciudad de Zárate, en Toyota Argentina, hemos sido beneficiados con la promoción industrial establecida por la ley 10.547. 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 con lo expuesto, durante el período reportado (1 de abril de 2017 al 31 de marzo de 2018), hemos quedado eximidos del pago de ingresos brutos por \$239.263.763,28.

Asimismo, gozamos de los beneficios de las leyes 26.393 y 27.263 (Régimen de fortalecimiento del autopartismo argentino). En relación con este incentivo, por el período fiscal 2018, tenemos un crédito con el gobierno que asciende a la suma de \$2.153.222.430. 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.

En el marco de la ampliación del predio industrial de Zárate, y del aumento de la producción de la nueva Hilux fabricada en Argentina para abastecer a toda la región, desde Toyota Argentina, realizamos una renovación tecnológica para el desarrollo de los motores GD, con tecnología Euro 5, que equipan a los modelos Hilux y SW4 de la actual generación.

La renovación de la planta de motores le permitirá a Toyota aumentar el volumen de unidades en un 155%, desde una capacidad de 30.000 motores por año en 2017, hasta 77.000 motores por año en 2018.

La modernizada planta de motores de Toyota en Zárate requirió de una inversión de alrededor de U\$D 10 millones, y se calcula que generará unos 120 puestos de trabajo.

## CADENA DE VALOR

Aspectos Materiales: 6, 12, 22

### Proveedores

Estándares GRI: 102, 204, 408, 409, 412

Contenidos GRI: 102-9, 204-1, 408-1, 409-1, 412-1

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

**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, y en su predisposición para trabajar en la mejora continua (*kaizen*).

**Beneficio mutuo basado en la confianza mutua.** Entablar relaciones de largo plazo, mutuamente beneficiosas. Promovemos la comunicación permanente con los proveedores.

**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 de materiales.

#### COMPRAS POR PROCEDENCIA (%)

Concepto	2017 / 2018
Proveedores	
Locales	33
Extranjeros	67
Total	100

Cifras al 31 de marzo.

Alcance: autopartes, más materiales directos usados en la fabricación de autopartes *in house*.

En Toyota Argentina analizamos a todos nuestros proveedores, contratistas y otros socios en materia de Derechos Humanos. En este sentido, durante el período reportado, en cuanto a proveedores, no identificamos riesgos a la libertad de asociación y negociación colectiva, casos de explotación infantil y/o episodios de trabajo forzoso.

## Actividades de capacitación

En 2017, continuamos trabajando en pos de lograr 0 accidentes en la base de proveedores. En este sentido, realizamos las siguientes actividades de formación y visitas de confirmación de acciones correctivas implementadas.

### Actividad especial de seguridad

Conjuntamente con un proveedor líder en seguridad (Bridgestone), se realizó una capacitación para compartir las mejores prácticas de ambas empresas. La actividad consistió en una capacitación teórica en aula y otra capacitación práctica en los respectivos *dojos* de seguridad.

Empresas	Mapa de riesgos Stop 6	Check list máquinas seguras	Patrullas de seguridad	Avisos de riesgos	Anticipación al riesgo ( <i>kiken yochi</i> )
E. Cordero	✓	✓	✓	✓	✓
G. Dema	✓	✓	✓	✓	✓
Ferrosider	✓	✓	✓	✓	✓
Ind. Maro	✓	✓	✓	✓	✓
Metalsa	✓	✓	✓	✓	✓

La actividad se llevó a cabo en una línea o máquina modelo, con una duración de 6 meses, dando soporte continuo en la implementación y en el seguimiento. En 2018, se realizará un plan de expansión al resto de las plantas (*yokoten*).

### Actividad general de seguridad

Continuamos con las actividades de reducción de riesgos, a través del *mapa de identificación de riesgos Stop 6* y de los planes de contramedida para dichos riesgos, aspirando a constituir una base de proveedores más segura. A toda la base de proveedores, se les solicitó actualizar el *mapa de riesgos Stop 6* de toda la planta, con el fin de mejorar progresivamente las contramedidas, teniendo –como resultado– plantas cada vez más seguras.

Concepto	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Proveedores con mapa de riesgos Stop 6	44	48	50
Proveedores con plan de contramedidas	42	47	48

Cifras al 31 de marzo de cada período.

## TASA DE ACCIDENTES EN LA BASE DE PROVEEDORES

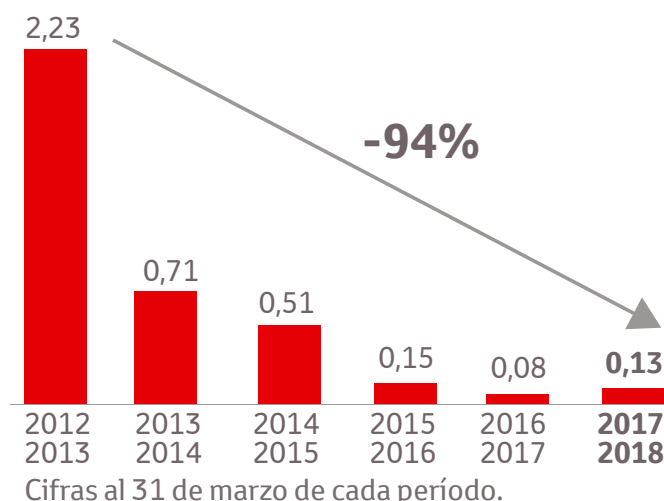
2012 2013	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
2,23	0,71	0,51	0,15	0,08	0,13



Cantidad de incidentes ocurridos por millón de horas hombre trabajadas. Asimismo, cabe destacar que, para el período reportado, no hubo accidentes fatales ni incapacitantes.

» En 2017, la tasa de accidentes disminuyó un 94%, respecto a 2012.

En los últimos años, venimos con una tendencia estable, por lo que, en este período, se inició con la nueva actividad especial de seguridad.



## Expansión de la herramienta de TPS

En conjunto con el Instituto Toyota, avanzamos en la formación de personal clave para los proveedores, en el Sistema de Producción Toyota (*TPS* por sus siglas en inglés), *Ji* (*Job Instruction*), *Problem Solving* y *CRH* (Cambio rápido de herramienta). Instructores certificados por TMC brindan capacitaciones, que contienen actividades teóricas y prácticas en nuestra planta de Zárate. A su vez, como parte del método de expansión, los entrenados realizaron trabajos interdisciplinarios con representantes de otros proveedores en las plantas de 4 compañías anfitrionas, donde se realiza un trabajo de mejora concreta, fortaleciendo el conocimiento práctico de la herramienta de *TPS*. De esta forma, nuestra filosofía llega a 33 empresas, incrementando, considerablemente, la cantidad de trabajos acumulados (112) y afianzando, de esta manera, la aplicación de *TPS* en la cadena de valor.

Concepto	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Empresas	17	31	31	31	<b>33</b>
Trabajos	14	29	39	66	<b>112</b>

Empresas y trabajos acumulados año a año.

Durante 2017, continuamos con la actividad de implantación de *TPS* en 17 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. Hemos conseguido que 6 empresas hayan alcanzado el nivel 1 (implementación del sistema *pull*), 8 proveedores el nivel 2 (fortalecimiento del sistema *pull*) y 3 proveedores el nivel 3 (aplicación del Sistema de Producción Toyota). De esta manera, seguimos con nuestra estrategia de desarrollo de proveedores; principalmente, de capital local y, en especial, pymes.



## Formación del primer nivel de supervisión en proveedores

Conjuntamente con el Instituto Toyota, iniciamos un programa para la formación del primer nivel de Supervisión en Proveedores. Este programa incluye Rol del Líder, Actividades diarias de Líder, Gestión de Indicadores, Desglose de Problemas, Resolución de Problemas y Estandarización de las Mejoras.

» En el primer año de implementación del programa, hemos alcanzado a 154 líderes de 17 empresas.

Durante este primer año, la herramienta fue implementada para seguir las misiones de seguridad y calidad. Como plan futuro, Toyota Argentina está preparando un programa de formación de mandos medios, para implementar durante el siguiente año.

## Guía ambiental de compras

Estándares GRI: 103, 308.

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 308-1, 308-2.

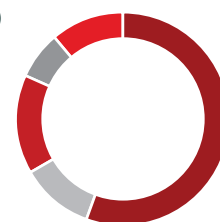
En Toyota Argentina, trabajamos activamente con nuestra cadena de valor, a través de distintas actividades, que incluyen la formación, la promoción y la concientización, entre otras. A través de la guía ambiental de compras, promovemos la mejora continua del desempeño ambiental de nuestros proveedores. Esta guía incluye requerimientos ambientales específicos, según el área y los materiales suministrados por cada proveedor. 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. Durante el período no se han evaluado nuevos proveedores con análisis ambiental. A su vez solicitamos a todos los proveedores productivos que adquieran y mantengan 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	2017 2018
Proveedores certificados bajo ISO 14001 (%)	81	94	96	<b>98</b>

» En 2017/2018, la cantidad de proveedores certificados, bajo ISO 14001, a ascendió a 98%.

## PROVEEDORES CERTIFICADOS, POR TIPO DE MATERIAL PROVISTO

- 55% Autopartes
- 15% Compras no productivas
- 11% Materiales directos
- 11% Logística
- 7% Materiales indirectos



## Actividad de reducción de CO<sub>2</sub>

Durante 2017, continuamos trabajando con los proveedores, con el objeto de reducir su huella de carbono (emisiones de gases de efecto invernadero [CO<sub>2</sub>eq]). Durante este año, el 61% (43/70) de los proveedores (participantes proveedores de Autopartes y Logística), presentaron e implementaron un plan de mejoras anual, alcanzando una reducción del 2,16%.

Concepto	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Proveedores participantes	33	30	35	72
Reducción de CO <sub>2</sub> (%)	1,6	1,07	1,9	2,16

Cifras al 31 de marzo de cada período.

## Actividad ESCO

En el segundo semestre del período se inició la actividad de ESCO (Colaborador de ahorro de energía, por sus siglas en inglés), para mejorar la eficiencia energética, en los procesos productivos de los 3 proveedores considerados grandes consumidores de energía:

- Grupo Dema
- Industrias Guidi (Burzaco)
- Metalsa

La actividad comenzó conformando el ESCO Team en cada uno de los proveedores, siendo un grupo multidisciplinario, integrando por personal de medio ambiente, mantenimiento, producción y staff. El ESCO Team evaluó y definió los procesos donde se realizaban los mayores consumos energéticos, y se propusieron las acciones y las medidas para minimizar el consumo de los recursos para alcanzar el 5% propuesto.

## Guía RSE de Toyota Argentina

Desde Toyota Argentina, alentamos a que nuestros proveedores hagan propias las iniciativas que hemos impulsado desde nuestra organización, profundizándolas y expandiéndolas, a su vez, a sus propios proveedores. 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.

Para los nuevos proveedores Toyota, tienen un manual de evaluación y registro de nuevos proveedores (NSER), donde se evalúan –entre otros aspectos– la gestión de seguridad, el medio ambiente y los cumplimientos legales.

## Actividades de RSE de compras

El sector de Compras colaboró con la Caravana Bridgestone, proporcionando tres Hilux 4x4 para el traslado del personal y 640 kg de alimentos no perecederos donados. La Caravana Bridgestone recorrió varios colegios del norte argentino, donando alimentos, ropa y materiales. Junto con Ferrosider y Yazaki Argentina, se seleccionó el Colegio Técnico Secundario N° 3 Eva Perón de Escobar, para llevar a cabo una jornada de voluntariado de 3 días, donde se limpiaron y se pintaron las aulas, previo al inicio lectivo 2018.

## Reconocimientos

En 2018, desarrollamos la 16<sup>ta</sup> 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 91 empresas proveedoras.

Concepto	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Empresas proveedoras	73	82	83	91

Cifras al 31 de marzo de cada período.

La premiación se dividió en tres categorías (Calidad, Logística y Costos) y tres reconocimientos especiales en Seguridad, Medio ambiente y VA. Cada categoría se dividió, a su vez, en certificado y excelencia. Asimismo, se entregó el premio a Industrias Guidi, como el mejor proveedor de 2017, resultante de la mejor combinación de las tres categorías evaluadas.

### Categoría Calidad

**Certificado:** Autoneum, Bridgestone, Denso Argentina, Dietech, Felko, Inergy, Stilo, Toyota Tsusho Argentina, Siderar, Ferrosider, PPG, Axion, Axalta, Chemetall, Basf, Total Especialidades, The Chemours, Química True.

**Excelencia:** Amic, CGR, Next Print, Plimer, Sumitomo, GKN.

### Categoría Logística

**Certificado:** Allevard, Autoneum, Denso do Brasil, Felko, Iatec, Metagal, Pilkington, Pirelli, Ret, Suefa, Takata, Testori, Yazaki Argentina, Yazaki Uruguay, Toyota Tsusho Argentina, Axion, Conarco, Basf, Total Especialidades.

**Excelencia:** Aisin, Brembo, Bridgestone, Brose, Dietech, Dunlop, Fric Rot, Intexar, Iochpe Maxion, Jtekt, Plimer, Toyoda Gosei, Ventalum, Siderar, Ferrosider.

### Categoría Costo

**Certificado:** RAEI, Intexar, Spicer, Sanchez y Piccioni, Autoneum, Dietech, GKN.

**Excelencia:** Bridgestone, Yazaki Argentina, Cordero, Jtekt, Metalsa, Denso Argentina, Toyota Boshoku Argentina, Denso do Brasil.

Además, entregamos reconocimientos especiales a:

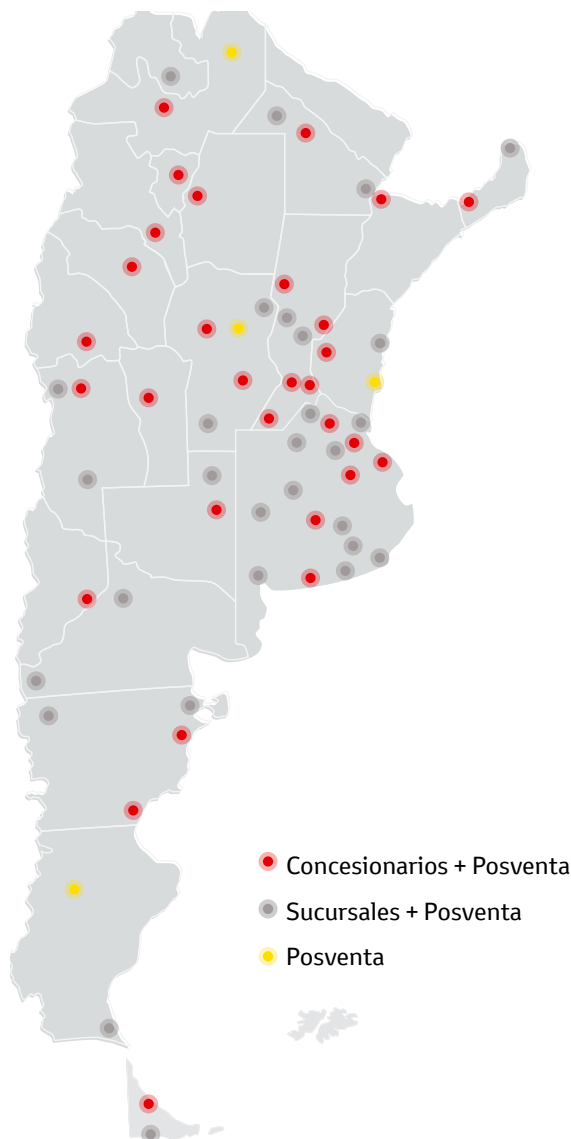
- Toyota Boshoku, Industrias Maro y Bridgestone por su compromiso al promocionar la cultura de la seguridad en sus empresas.
- Boshoku y Matrimet por su compromiso con el medio ambiente.
- Toyota Boshoku, Industrias Guidi y Denso Argentina por gestión de VA.

## Red de concesionarios

Con la visión y misión alineadas a Toyota Motor Corporation, los concesionarios oficiales son nuestros socios estratégicos, que constituyen la cara visible de la compañía y realizan el contacto directo con los clientes en cada una de las áreas del país.

**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.



**43** concesionarios<sup>1</sup>  
**80** bocas de venta oficiales<sup>1</sup>  
**84** puntos de servicios<sup>1</sup>

1. Información al 31 de diciembre del 2017.

## Programa Valor RSE+Competitividad

*» A comienzos de 2018 comenzamos a trabajar en un programa nacional para impulsar la sustentabilidad en nuestros concesionarios.*

El proyecto consiste en una capacitación, entrenamiento y *mentoring* en 4 etapas para estimular y acompañar a nuestra cadena de valor en el desarrollo de sus propios planes de sustentabilidad. Basados en el pilar de compromiso con la sustentabilidad y en la cultura corporativa de dar apoyo a su cadena de valor, desde Toyota Argentina estamos trabajando en el primer programa de capacitación en sustentabilidad junto a 43 concesionarios de todo el país. El objetivo del proyecto es que los participantes puedan conocer los alcances de la sustentabilidad en el ámbito corporativo, y accedan a herramientas que les permitan desarrollar programas de inversión social, basados en el contexto organizacional de su concesionario.

## Servicio Técnico Móvil Toyota

Con la mirada puesta en la mejora continua, y 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, desarrollamos el Servicio Técnico Móvil Toyota.

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 estos, o en áreas inaccesibles o remotas.

Con esta unidad de servicio, es posible hacer 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.



## Programa de usados certificados

En febrero de 2018, presentamos el programa de Usados Certificados Toyota (UCT), con el fin de continuar brindando soluciones a nuestros clientes y superando sus expectativas.

Sentando bases sobre nuestro compromiso con la calidad, durabilidad e innovación, trabajamos en la estandarización de la operación de vehículos usados, basados en las mejores prácticas de los concesionarios que tenían mayor experiencia en el rubro.

Luego de esta etapa, se dividió el programa en 2 módulos, que los concesionarios debían certificar. Estos incluían capacitación en diferentes aspectos, como la toma y el reacondicionamiento del vehículo, las formas de exhibición, la venta y la operatoria del programa (cómo ingresar un vehículo al sistema, por ejemplo). Una vez certificado, el concesionario ya está en condiciones de poder comercializar UCT.

Para que un concesionario pueda ingresar un vehículo usado al programa, tiene que cumplir una serie de requisitos:

- Ser marca Toyota.
- Tener menos de 5 años o 130.000 km.
- Tener todos los servicios realizados en concesionarios oficiales.
- Superar 150 puntos técnicos/mecánicos de inspección específicos.

Una vez cumplidos estos requisitos, el vehículo puede ser ingresado al programa, y ser exhibido y vendido como UCT.

*» Ya son 14 los concesionarios de la marca que operan con esta nueva modalidad. Se destaca por el estricto proceso de selección de vehículos, con una rigurosa inspección de calidad, que verifica 150 puntos técnicos/mecánicos específicos. Los Usados Certificados Toyota poseen garantía de 1 año o 20.000 km.*



# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

# 6

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.



**EL CLIENTE PRIMERO,  
LA CALIDAD PRIMERO**



**769** CÍRCULOS DE CALIDAD

**3.372** integrantes | 26% PRODUCTIVIDAD  
21% SEGURIDAD  
20% CALIDAD

**95%** DE CLIENTES DE VENTA

**93,3%** DE CLIENTES DE POSVENTA

**VOLVERÍAN A COMPRAR UN TOYOTA**

**20<sup>mo</sup>**

Concurso nacional  
de habilidades  
de atención al  
cliente

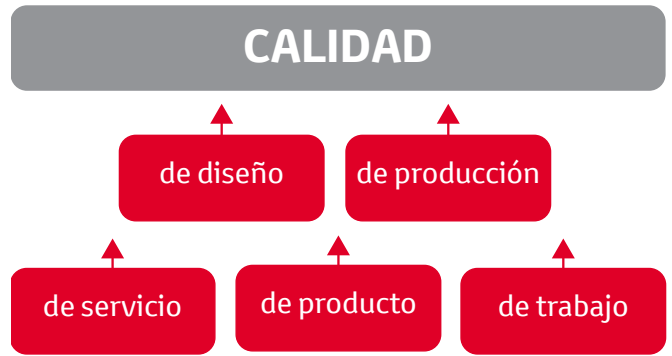
**61.049**

sugerencias de  
colaboradores

42% seguridad  
37% ambiente  
laboral

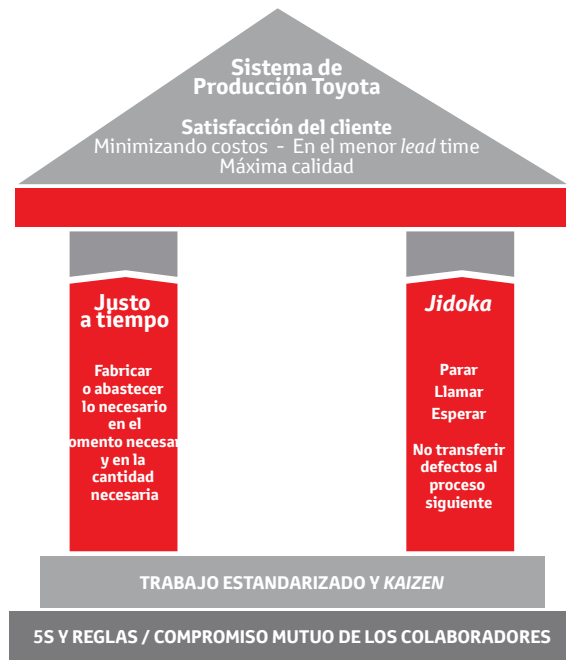
# SISTEMA DE PRODUCCIÓN TOYOTA

El Sistema de Producción Toyota es una filosofía de gerenciamiento que busca optimizar los procesos de producción, mejorar la calidad de productos, al menor costo posible, con el menor tiempo de espera y una mayor satisfacción del cliente.



### 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, asegurando que cada cliente compre el vehículo de la especificación y color que desea, y lo obtenga en el plazo más breve posible.



### 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, 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, incluida la cadena de valor. Impulsamos la excelencia en la fabricación, produciendo lo necesario, en el momento justo, con la mejor calidad y a un precio competitivo.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Aspecto Material: 4

Estándar GRI: 103

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3

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



## Salud y seguridad del cliente

Aspecto Material: 17

Estándares GRI: 103, 416

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 416-1, 416-2

Para Toyota, la seguridad es un pilar fundamental y una prioridad de nuestra compañía. Cada proceso de fabricación de Toyota se rige por los más altos estándares de seguridad y calidad, los cuales permiten mayor eficacia en la seguridad de nuestros vehículos. Sumado a esto, cada vehículo que producimos

es evaluado en un 100% por nuestra línea de inspección, en la cual se verifican y testean distintos aspectos:

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

Todos los vehículos se testean también en pista, como última verificación. Ya en los concesionarios, al momento de su recepción, reciben otra inspección y nuevamente son verificados pre-entrega al cliente. De esta manera, aseguramos la calidad del producto final y la seguridad, tanto de los vehículos comercializados, como de nuestros clientes.

Frente a la detección de alguna anomalía o desperfecto en alguno de nuestros vehículos, contamos con un procedimiento que busca, en primera instancia, poner en conocimiento del cliente sobre el desperfecto y, en una segunda instancia, proceder al chequeo y/o reparación del vehículo por un concesionario oficial Toyota, sin costo alguno para el usuario. Estas campañas especiales son realizadas acorde a lo estipulado en la ley de Defensa del Consumidor (N° 24.240 y decreto 1.798/94), y con foco en garantizar la seguridad y conformidad de nuestros clientes.

Desde Toyota también promovemos la seguridad de nuestros clientes, a través de la generación de conciencia respecto al uso adecuado de los elementos de seguridad, que están presentes en los vehículos. Para esto, hemos desarrollado manuales de seguridad y difundimos información relativa al uso del cinturón, la función del *sistema de retención suplementario*, de las bolsas de aire, y de la seguridad en el transporte de niños; así como también impulsamos acciones como brindar una revisión gratuita a los 1.000 kilómetros.

Durante el período informado, no se han registrado casos relativos a los impactos en la salud y seguridad de nuestros productos.

## Calidad de atención al cliente

Aspecto Material: 24

Estándares GRI: 102, 103, 418

Contenidos GRI: 102-44,103-1, 103-2, 103-3, 418-1

Con el objetivo de asegurar el correcto resguardo de la información de nuestros clientes, proveedores, empleados y demás *stakeholders*, todas nuestras bases de datos son registradas ante la Dirección Nacional de Protección de datos personales, en cumplimiento de la normativa nacional sobre protección de datos. Para alcanzar este objetivo, nos comprometimos a promover la capacitación constante de todos nuestros empleados, de modo de actualizarnos permanentemente de las últimas novedades respecto de la normativa de protección de datos y seguridad de la información.

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.

Concepto	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2016 2017
Gestión de consultas recibidas por teléfono, web y redes sociales (%)	100	100	100	<b>100</b>
Grado de servicio Llamados atendidos antes de que el teléfono sonara 3 veces (%)	96	92,95	91,75	<b>86,78</b>
Inquietudes resueltas (TASA+TPA)	2.169	2.827	3.576	<b>3.665</b>
Inquietudes correspondientes a Plan de Ahorro (TPA)	219	501	521	<b>713</b>
Solicitudes de información atendidas (TASA+TPA)	14.729	21.028	22.891	<b>39.592</b>
Solicitudes de información atendidas correspondientes a Plan de Ahorro	2.748	9.670	10.388	<b>12.219</b>

Cifras al 31 de marzo de cada período.

## Encuestas de satisfacción a clientes

Las encuestas tienen por finalidad evaluar la satisfacción de los clientes en el proceso de venta y posventa. Son fundamentales para la mejora continua de los procesos de diagnóstico, monitoreo y control de los productos. Durante el período reportado se realizaron por muestreo y telefónicamente, a través de

una consultora externa, 920 encuestas de satisfacción al cliente y 780 de *FIR* (*Fix It Right*, reparar bien) por mes, del proceso de posventa, y 750 (525 por teléfono y 225 por web) encuestas por mes para el proceso de venta.

**95%** de los clientes de venta encuestados en el transcurso del año 2017 volverían a comprar un Toyota.

**93,3%** de posventa volverían a comprar un Toyota.

## Encuesta inicial de calidad de mercado

Cada año llevamos a cabo entrevistas a nuestros clientes de vehículos de hasta 3 años de uso, para conocer su satisfacción y/o sus disconformidades; de este modo, las identificamos y priorizamos las mejoras pasibles de incrementar la calidad en el modelo actual. Los aspectos que se abordan son:



## Actividad SMART

La actividad SMART (*Market Analysis Response Teams*), tiene 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 semanalmente a fin de buscar soluciones integrales a los temas planteados por los clientes.



## Resolución de reclamos de cliente - EDER

Con la incorporación de nuevos destinos de exportación, nuestro departamento de Calidad al Cliente mantiene contacto permanente con los nuevos distribuidores, para conocer sus expectativas y necesidades, brindar una mejor asistencia y proveer la máxima satisfacción de los usuarios.

## Concurso nacional de habilidades técnicas y atención al cliente

En noviembre de 2017, realizamos el 20<sup>mo</sup> Concurso nacional de habilidades de atención al cliente, para 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.

Esta iniciativa nos permite incrementar cada año la motivación y el profesionalismo de los asesores de servicios de nuestra red de posventa; todos los actores que intervienen en la relación con los clientes, de acuerdo a su desempeño y la cultura *kaizen* en todos los procesos de atención.

Los ganadores fueron:

**Campeón asesor de servicio:** Renato Traballoni, concesionario Yacopini, San Rafael.

**Campeón técnico:** Nicolás Trevisán, concesionario Autonort, San Miguel.

**Campeón asesor comercial:** Ariel Rascon, concesionario Homu, Formosa.

En este concurso de habilidad participó Nicolás Martín Blanco, pasante del programa META 2010, que tiene la categoría actual de *técnico maestro en diagnosis*. Concesionario BHASSA General Pico.

## Sugerencias y Círculos de Calidad

Estándar GRI: 103

Contenidos GRI: 103-1, 103-2, 103-3

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.

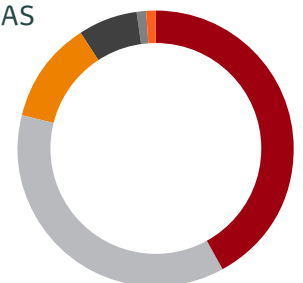
## Sistema de sugerencias

Esta iniciativa permite analizar todas las propuestas de mejora que fueron implementadas en la identificación y solución de un problema específico, en el proceso o sector donde trabaja nuestro colaborador o grupo de colaboradores, a fin de elegir las mejores medidas que fueron implementadas efectivamente, para convertirse en reconocimientos económicos para los colaboradores.

Concepto	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Sugerencias recibidas	50.991	58.586	53.536	<b>61.049</b>
Incremento respecto al período anterior (%)	10	15	-9	<b>14</b>
Promedio de sugerencias por persona	15	15	15,03	<b>17,02</b>
Índice de participación (%)	86	88	85	<b>95</b>

## DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR TEMAS

- 42%** Seguridad
- 37%** Ambiente de trabajo
- 12%** Calidad
- 7%** Productividad
- 1%** Costos
- 1%** Medio ambiente



## Círculos de Calidad (QC)

Esta actividad grupal busca desarrollar las habilidades de los colaboradores, mejorar las condiciones del lugar de trabajo y contribuir al desarrollo de la compañía, mediante la resolución de problemas complejos, para lo cual los miembros hacen uso de herramientas de calidad. De esta manera construimos una organización capaz de responder al mundo de los negocios con flexibilidad.

### Método de resolución de problemas

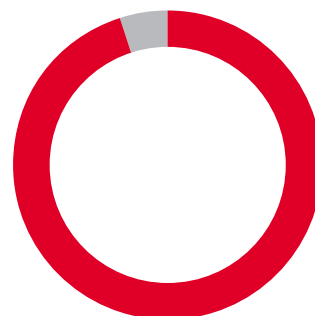


### CÍCULOS DE CALIDAD, CANTIDAD Y COLABORADORES

Concepto	2014 2015	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018
Colaboradores	3.073	2.836	3.269	3.099	<b>3.372</b>
Círculos de calidad finalizados	636	615	651	737	<b>769</b>

### CÍCULOS DE CALIDAD POR TEMA

- 26% Productividad
- 21% Seguridad
- 20% Calidad
- 18% 5S
- 8% Ergonomía
- 4% Costos
- 2% Medio ambiente
- 1% Ambiente de trabajo



### Convención de Círculos de calidad local 20<sup>ma</sup> edición

En julio de 2017 se realizó esta actividad en el auditorio de la planta de Zárate con la participación de los 10 mejores círculos de TASA, que expusieron sus trabajos a los máximos directivos de Toyota Argentina, personal de proveedores y concesionarios, entre otros.

### Convención de Círculos de calidad Mercosur y global

En agosto de 2017, Toyota Argentina organizó la 14<sup>ta</sup> Convención Mercosur, de la cual participaron los mejores Círculos de calidad de Argentina, Brasil y Venezuela. Y en octubre se efectuó la Convención global de círculos de calidad en Japón, coordinada por TMC, casa matriz de TASA, en la cual participaron los mejores círculos de calidad de todas las filiales de Toyota.



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

7

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.



- CONTENIDOS GENERALES
- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- PRESENCIA EN EL MERCADO
- IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS
- PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

- LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN
- MATERIALES
- ENERGÍA
- AGUA
- BIODIVERSIDAD
- EMISIONES
- EFLUENTES Y RESIDUOS

- CUMPLIMIENTO AMBIENTAL
- EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES
- EMPLEO
- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
- FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

- DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
- NO DISCRIMINACIÓN
- TRABAJO INFANTIL
- TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO
- PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD

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

# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Estándar GRI: 102

Contenidos GRI: 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	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE N°	INFORMACIÓN SUJETA A ANÁLISIS
<b>GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES</b>					
<b>1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
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, 49		8	
102-9	Cadena de suministro	67			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11			
102-11	Principio o enfoque de precaución	19			
102-12	Iniciativas externas	20, 38			
102-13	Afiliación a asociaciones	20			
<b>2. ESTRATEGIA</b>					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3			
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	18			
<b>3. ÉTICA E INTEGRIDAD</b>					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	7, 22		16	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	22		16	
<b>4. GOBERNANZA</b>					
102-18	Estructura de gobernanza	17			
102-19	Delegación de autoridad	20			
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	20			
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	12		16	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	17		5	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	17		16	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE N°	INFORMACIÓN SUJETA A ANÁLISIS
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	17		5 y 16	
102-25	Conflictos de intereses	17, 22		16	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	17			
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	17		4	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	52			
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	15, 20		16	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	18, 20			
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	20			
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	20			
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	18			
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	18			
102-35	Políticas de remuneración	49			
102-36	Proceso para determinar la remuneración	49			
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	49		16	
102-38	Ratio de compensación total anual	-	Confidencialidad		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	-	Confidencialidad		
<b>5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
102-40	Lista de grupos de interés	14			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	9		8	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	14			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	14			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	14, 15, 76			
<b>6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	11			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	12			
102-47	Lista de temas materiales	12			
102-48	Reexpresión de la información	11			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	11			
102-50	Período objeto del informe	11			
102-51	Fecha del último informe	11			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	11			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	11			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE N°	INFORMACIÓN SUJETA A ANÁLISIS
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	11			
102-55	Índice de contenidos GRI	80			
102-56	Verificación externa	89			
<b>TEMAS MATERIALES - GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS</b>					
<b>GRI 201 - DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 66, 67			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 66, 67			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 66, 67			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	66		2, 5, 7, 8 y 9	✓
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	9, 25		13	✓
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	49			✓
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	67			✓
<b>GRI 202 - PRESENCIA EN EL MERCADO</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 49			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 49			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 49			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	49		1, 5 y 8	✓
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	49		8	✓
<b>GRI 203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 67			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 67			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 67			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	66		2, 5, 7, 9 y 11	✓
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	66		1, 2, 3, 8, 10 y 17	✓
<b>GRI 204 - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	67		12	
<b>GRI 205 - LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 21, 23			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 21, 23			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE N°	INFORMACIÓN SUJETA A ANÁLISIS
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 21, 23			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	23		16	✓
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	23		16	✓
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	23		16	✓
<b>TEMAS MATERIALES - GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES</b>					
<b>GRI 301 - MATERIALES</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 25			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 25			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 25			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	37		8 y 12	✓
301-2	Insumos reciclados utilizados	37		8 y 12	✓
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	37		8 y 12	✓
<b>GRI 302 - ENERGÍA</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 25, 28			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 25, 28			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 25, 28			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	28		7, 8, 12 y 13	✓
302-2	Consumo energético fuera de la organización	-	Información no disponible	7, 8, 12 y 13	
302-3	Intensidad energética	28		7, 8, 12 y 13	✓
302-4	Reducción del consumo energético	28		7, 8, 12 y 13	✓
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	-	Información no disponible	7, 8, 12 y 13	
<b>GRI 303 - AGUA</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 25, 34			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 25, 34			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 25, 34			
303-1	Extracción de agua por fuente	34		6	✓
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	34		6	✓
303-3	Agua reciclada y reutilizada	34		6, 8 y 12	✓
<b>GRI 304 - BIODIVERSIDAD</b>					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7, 12, 15, 19, 40			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 40			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 40			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE N°	INFORMACIÓN SUJETA A ANÁLISIS
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		6, 14 y 15	✓
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	40		6, 14 y 15	✓
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	40		6, 14 y 15	✓
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		6, 14 y 15	✓

### GRI 305 - EMISIONES

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 25, 31, 33			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 25, 31, 33			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 25, 31, 33			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	31		3, 12, 13, 14 y 15	✓
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	31		3, 12, 13, 14 y 15	✓
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	31		3, 12, 13, 14 y 15	✓
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)	N/A			
305-7	Óxidos de nitrógeno (NO <sub>x</sub> ), óxidos de azufre (SO <sub>x</sub> ) y otras emisiones significativas al aire	31, 33			✓

### GRI 306 - EFLUENTES Y RESIDUOS

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 25, 34, 36			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 25, 34, 36			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 25, 34, 36			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	34		3, 6, 12 y 14	✓
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	36		3, 6 y 12	✓
306-3	Derrames significativos	37		3, 6, 12, 14 y 15	✓
306-4	Transporte de residuos peligrosos	36		3 y 12	✓
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	34		6 y 15	✓

### GRI 307 - CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 25, 75			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 25, 75			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 25, 75			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	38		16	✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE N°	INFORMACIÓN SUJETA A ANÁLISIS
<b>GRI 308 - EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 67, 69			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 67, 69			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 67, 69			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	69			✓
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	69			✓
<b>TEMAS MATERIALES - GRI 400 - ESTÁNDARES SOCIALES</b>					
<b>GRI 401 - EMPLEO</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 49			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 49			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 49			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	49		5 y 8	✓
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	49		8	✓
401-3	Permiso parental	49		5 y 8	✓
<b>GRI 403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 58, 67			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 58, 67			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 58, 67			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	58		8	✓
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		8	✓
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	58		8	✓
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	58		8	✓
<b>GRI 404 - FORMACIÓN Y EDUCACIÓN</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 52			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 52			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 52			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	52		4, 5 y 8	✓
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	52		8	✓
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	52		5 y 8	✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE N°	INFORMACIÓN SUJETA A ANÁLISIS
<b>GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 49			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 49			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 49			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	17, 49		5 y 8	✓
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	49		5, 8 y 10	✓
<b>GRI 406 - NO DISCRIMINACIÓN</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 21, 23, 49			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 21, 23, 49			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 21, 23, 49			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	23		5, 8 y 16	✓
<b>GRI 408 - TRABAJO INFANTIL</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 23			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 23			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 23			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	23, 67		8 y 16	✓
<b>GRI 409 - TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 23			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 23			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 23			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	23, 67		8	✓
<b>GRI 410 - PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 52			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 52			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 52			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	52		16	✓
<b>GRI 412 - EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 21, 22, 67			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 21, 22, 67			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE N°	INFORMACIÓN SUJETA A ANÁLISIS
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 21, 22, 67			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	22, 67			✓
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	52			✓
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	N/A			
<b>GRI 413 - COMUNIDADES LOCALES</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 40, 43, 44, 45			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 40, 43, 44, 45			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 40, 43, 44, 45			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	40, 43, 44, 45			✓
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	15		1 y 2	✓
<b>GRI 415 - POLÍTICA PÚBLICA</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19			
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	68		16	✓
<b>GRI 416 - SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 75			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 75			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 75			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	75			✓
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	75		16	✓
<b>GRI 418 - PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 76			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 76			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 76			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	76		16	✓

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE N°	INFORMACIÓN SUJETA A ANÁLISIS
<b>GRI 419 - CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO</b>					
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7, 12, 15, 19, 66, 67			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 12, 15, 19, 66, 67			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 12, 15, 19, 66, 67			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	66		16	✓





# 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 2018 de Toyota Argentina S.A. (en adelante, "el Reporte") por el ejercicio finalizado el 31 de Marzo de 2018. 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 2017 y finalizado el 31 de Marzo de 2018; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualesquiera de los elementos incluidos en el Reporte 2018.

## Crterios con los cuales fue preparado el Reporte 2018 (en adelante, "los Crterios")

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.

## Limitaciones 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 2018

El Directorio de Toyota Argentina S.A. es responsable de la preparación de la información incluida en el Reporte, preparada de acuerdo con los Crterios 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 2018 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 Crterios 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 teste 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 Crterios identificados.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 10 de diciembre de 2018

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

  
(Firma)  
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 18 F° 18  
Dr. Norberto N. Rodríguez  
Contador Público (B.A.)  
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

**Asesoramiento externo** AG Sustentable. [www.agsustentable.com](http://www.agsustentable.com)

**Auditoría externa** PWC Argentina

**Diseño** Eduardo E. Neira & Asociados / [www.eduardoneira.com.ar](http://www.eduardoneira.com.ar)

Este reporte y las ediciones anteriores, se encuentran disponibles en el sitio Web de Toyota Argentina [www.toyota.com.ar](http://www.toyota.com.ar)

Para consultas o sugerencias puede contactarnos a: [rse@toyota.com.ar](mailto:rse@toyota.com.ar)

#### Colaboraron en este reporte

Agustín Arasanz	Federico Horst	Marcelo Catino
Agustín Striglio	Fernando Lema	María Cecilia Mazza
Alberto Martín López	Fernando López	María Constanza Antoine Tarrie
Alejandro Paciello	Francisco Recio	María de los Ángeles Nemer
Alexa Livisky	Franco Moraschi	María Eugenia Toledo
Alfredo Álvarez Páramo	Gabriel De Villafañe	María Inés Laplaza
Alfredo Cerra	Germán Furones	Mariana Jourdan
Alicia Segura	Germán Gomariz	Marianela Santángelo
Andrea Ojuez	Germán Schnyder	Martín Colombato
Andrés Barcos	Guillermo Giménez	Martín Gómez
Ángel Paz	Gustavo Joseph	Martín López
Bruno Binora	Gustavo Tallar	Martín Rodríguez
Carlos Llera	Ignacio Dri	Maximiliano D´Arruda
Cecilia Ruberti	Javier Rúvolo	Orlando Acosta
Constanza Santa Cruz	Jorge Arimizu	Pablo E. Carrasquedo
Cynthia Guevara	Jorge Daffinoti	Pablo Morick
Daniel Herrero	José G. García Allievi	Patricia Arenas
Daniel Padilla	Juan Alvarado	Patricia Di Renzo
Daniilo Zambon	Juan Baldi	Patricio Fernández
Diego Félix	Julián Artola	Rodrigo Fernández Blanco
Diego Monteleone	Juan I. Colombo	Rodrigo Levy
Diego Prado	Juan Leonetti	Rodrigo Maisterrena
Diego Saorin	Juan Manuel Leo	Romina Alarcón
Edgard Mihailovitch	Juan P. Morrone	Santiago Roca
Eduardo Kronberg	Juana Matheu	Sebastián Osella
Emilia Mizukawa	Karen Filippi	Vanesa Isabello
Eugenio Ceraolo	Leandro Novellino	Vanesa Rodríguez
Evelin Daniel	Leonardo Najmanovich	Verónica Carranza Salinas
Fabián Miquelot	Lucas Romanato	Yésica Orieta

Conocé más  
de nuestras acciones  
de sustentabilidad en  
[www.toyota.com.ar](http://www.toyota.com.ar)

PLANTA INDUSTRIAL ZÁRATE

Producción, administración y logística

Ruta 12 km 81, Zárate - B2800OFA, provincia de Buenos Aires

Teléfono: +54 3487 44-3000 Fax: +54 3487 44-3300

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**