

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2021

Correspondiente a los contenidos sobre temas económicos (período 01/04/2021 – 31/03/2022) y contenidos sobre temas ambientales y sociales (período 01/01/2021 – 31/12/2021)

TOYOTA



TABLA DE CONTENIDO

3

MENSAJE DEL PRESIDENTE

4

CAPÍTULO 1
ACERCA DE TOYOTA

18

CAPÍTULO 2
SUSTENTABILIDAD

27

CAPÍTULO 3
GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA E INTEGRIDAD

35

CAPÍTULO 4
DESEMPEÑO ECONÓMICO

50

CAPÍTULO 5
DESEMPEÑO AMBIENTAL

66

CAPÍTULO 6
DESEMPEÑO SOCIAL

92

CAPÍTULO 7
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

107

INFORME DE SEGURIDAD LIMITADA INDEPENDIENTE

109

AGRADECIMIENTOS

Mensaje del Presidente

Contenido GRI 2-22

Después de conseguir por primera vez en nuestra historia el liderazgo en producción, exportaciones y ventas seguimos fortaleciendo el desarrollo sostenible de nuestra operación. En este 19° Reporte de Sustentabilidad de Toyota Argentina queremos compartir nuestro compromiso con los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza que buscan generar valor en el largo plazo.

Junto con las acciones que estamos tomando para reducir las emisiones de carbono y preservar los recursos en la producción de nuestra planta industrial, nos llena de orgullo haber liderado el mercado de vehículos electrificados con el 88% de las ventas. La incorporación de nuevas tecnologías es uno de los pilares en nuestra transformación hacia una compañía de movilidad, apoyado en el Desafío Ambiental 2050 de Toyota a nivel global.

Uno de los objetivos de esta estrategia ambiental es preservar también los recursos en cada instancia de la cadena de valor. Por eso presentamos el Programa de Innovación en Economía Circular, un nuevo enfoque que impulsa la circularidad en nuestra operación y la de nuestros proveedores. Nació en nuestro Centro de Innovación y busca migrar del modelo lineal de producción y consumo hacia un sistema circular que mitigue la huella ambiental en las actividades de Toyota. Hoy materiales descartados del proceso industrial se convierten en insumos para la fabricación de nuevas autopartes o de productos de merchandising, lo que nos permite desarrollar una producción más eficiente y sostenible.

Nuestra casa matriz también reconoció el Proyecto Pantano, una iniciativa de conservación de la biodiversidad única en Sudamérica, centrada en la preservación del ciervo de los pantanos. Fue elegido entre otros 26 proyectos alrededor del mundo para impulsar sus actividades de investigación, alineado con el objetivo de la compañía de crear una sociedad en armonía con la naturaleza.



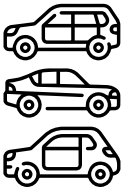






Al mismo tiempo presentamos *Toyota Start*, una de las iniciativas con las que la compañía busca promover la innovación. Fue el primer concurso de Toyota abierto al público, destinado a apoyar proyectos enfocados en mejorar la calidad de vida de las personas. Además, enmarcado en uno de nuestros pilares de RSE inauguramos en nuestra planta industrial un circuito dedicado a la educación vial de niños y familias. Esta iniciativa forma parte de "Toyota y vos", nuestro programa integral que trabaja sobre la seguridad vial y la prevención de accidentes de tránsito.

Estas son algunas de las actividades que podrán encontrar en este nuevo Reporte de Sustentabilidad de Toyota Argentina. Quiero agradecer a todos nuestros grupos de interés por su apoyo y confianza y los invito a seguir transitando juntos el camino hacia el futuro de la movilidad.

Daniel Herrero
Presidente Toyota Argentina

ACERCA DE **TOYOTA**



 <p>Una planta de producción con capacidad para 140.000 unidades anuales en Zárate, Buenos Aires</p>	 <p>354.860 m² totales entre edificios y playas de logísticas</p>	 <p>18 modelos comercializados entre pick-up, SUV's, vehículos de pasajeros y comerciales</p>
 <p>+ 1.650.000 vehículos producidos en Argentina desde 1997</p>	 <p>+ 1.120.000 unidades exportadas desde 1997</p>	 <p>Fabricamos y exportamos los vehículos Hilux y SW4 a 22 países de Latinoamérica y el Caribe</p>
 <p>182.855 vehículos comercializados Toyota y Lexus</p>	 <p>6.782 colaboradores</p>	 <p>+ U\$D 2.000 Millones de inversión acumulada desde 1997</p>

Visión y filosofía

Aspectos Materiales:

Seguridad y calidad automotriz, Movilidad sustentable e inclusiva/ Movilidad del futuro, Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías

Contenidos GRI 2-23, 3-3

La **Visión Global de Toyota** constituye los cimientos para funcionar como una compañía global, guiada por una cultura empresarial común, cuyos valores están contenidos en el **Toyota Way**. En Toyota Argentina, dichos valores se aplican localmente, a fin de contribuir al crecimiento sostenible de la empresa y de la comunidad local en su conjunto.

La movilidad va más allá de producir vehículos; se trata de superar desafíos, pensar a largo plazo y hacer realidad los sueños. Creemos en el desarrollo del potencial humano mediante el poder del movimiento, porque estar moviéndonos constantemente es una actitud ante la vida para enfrentar los desafíos, convertirlos en sueños y llegar a hacerlos realidad.

En este sentido, nos comprometemos con la visión de movilidad para todos, mientras perseguimos nuestra **misión**.

Producir felicidad para todas las personas basados en los valores del Toyota Way.

Este es el camino que elegimos para el desarrollo de nuestra sociedad.

Cambio de visión de compañía



Empresa que fabrica vehículos



Empresa que brinda soluciones de movilidad

El **Toyota Way** promueve la mejora continua y el respeto por las personas. Junto a la **Guía de Principios Toyota**, dan forma a nuestra cultura corporativa, orientan la gestión e imprimen un claro compromiso con el desarrollo sostenible.

¿En qué está basado el valor del Toyota Way?

SOFTWARE

A través de la imaginación buscamos mejorar la sociedad basados en la filosofía de las “personas primero”, y profundizamos sobre el origen de los acontecimientos para comprender los hechos en su esencia (Genchi Genbutsu¹).

HARDWARE

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

ALIANZAS

Ampliamos nuestras habilidades y unimos las fortalezas de socios, comunidades, clientes y colaboradores para producir movilidad y felicidad para todas las personas.

¹Genchi Genbutsu: “Ir y mirar”. Observar los hechos tal como son en el lugar de trabajo, sin suposiciones, para poder ver la realidad y tomar la decisión correcta.

Guía de Principios Toyota

La **Guía de Principios Toyota** indica las actividades que realizan todas las personas que forman parte de Toyota Argentina.

- 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.
- 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.
- 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.
- Crear y desarrollar nuevas tecnologías para suministrar productos y servicios de excelencia** que satisfagan las necesidades de nuestros clientes en todo el mundo.
- Promover una cultura corporativa que realce la creatividad individual y el valor del trabajo en equipo** honrando la confianza mutua y el respeto entre las personas.
- Lograr el crecimiento en armonía con la comunidad global** a través de una dirección innovadora.
- Trabajar con los socios del negocio en la investigación** para obtener crecimiento a largo plazo y beneficio mutuo, sin perder de vista las posibilidades de establecer nuevos lazos de negocios.

Start Your Impossible

Start Your Impossible se lanzó en 2017 para celebrar el patrocinio global (por ocho años) de Toyota con los Juegos Olímpicos y Paralímpicos, convirtiéndose en el primer socio en la historia del programa *The Olympic Partner* (TOP), al patrocinar la categoría de movilidad que comprende: vehículos (incluidos autos, vehículos de movilidad urbana y vehículos comerciales), servicios de movilidad (incluidos los sistemas de seguridad vial y de transporte) y otras soluciones. Esta iniciativa corporativa se desarrolló con el objetivo de destacar la misión global de Toyota y de crear una sociedad sin barreras, donde se refuerzan los valores de humildad, superación de desafíos y de no darse por vencido nunca.

Start Your Impossible es la base de la evolución a una compañía de movilidad definida como una oportunidad para que las personas puedan moverse libremente. Con esta alianza mundial, promovemos la creación de una sociedad sin discriminación a través del deporte y nos comprometemos a crear una sociedad sostenible a través de la movilidad.

Durante 2021, presentamos un ciclo de entrevistas a atletas destacados por sus carreras deportivas e historias de superación. Conducido por Daniel Herrero (presidente de la compañía), participaron del ciclo Santiago Lange (medallista olímpico en vela), Cecilia Carranza (regatista olímpica), Silvio Velo (excapitán de “Los Murciélagos”), Florencia Moreno (jugadora de tenis adaptado), Alejandro Maldonado (atletismo adaptado) y Luis Salas (Selección Argentina de Remo Paralímpico).



Siempre mejores vehículos

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

La **Nueva Arquitectura Global de Toyota** (TNGA, por sus siglas en inglés) es una filosofía de diseño y fabricación, que busca mejorar el rendimiento del vehículo y resaltar las características únicas de cada modelo. Se basa en dos pilares fundamentales:

■ FORTALEZA ESTRUCTURAL

Fortalecer las partes esenciales del vehículo para mejorar su *performance*.

■ PERSONALIDAD REALZADA

Destacar las características propias de cada vehículo.

A su vez, esta filosofía se traduce en cinco beneficios:

■ CONFORT DE MARCHA

Balance perfecto para lograr una sensación de manejo superior.

■ HABITABILIDAD

Experiencia gratificante para todos los sentidos.

■ PRACTICIDAD DE USO

Práctico, funcional y, a su vez, intuitivo para el manejo diario.

■ COMPROMISO AMBIENTAL

Mejora en el consumo de combustible, reduciendo el impacto ambiental.

■ SEGURIDAD

Últimas tecnologías en materia de seguridad, brindando la máxima tranquilidad y confianza en cualquier situación de manejo.

Sistema de producción Toyota

El **Sistema de Producción Toyota**² es la base de nuestra filosofía de trabajo y consiste en un conjunto de prácticas interdependientes, orientadas a maximizar la satisfacción del cliente, produciendo mejores vehículos con la mayor eficiencia en costos y tiempos. Sus pilares fundamentales son:

Just inTime

Fabricar o abastecer lo necesario, en el momento justo y en la cantidad precisa. Para poder aplicarlo, desarrollamos una relación de confianza mutua y de largo plazo con nuestros proveedores.

Kaizen

Mejora Continua.

Jidoka

Hace referencia a la frase “Parar, Llamar y Esperar” que es una práctica en la línea de producción que evita pasar un defecto al siguiente proceso. Para lograrlo se tira de una soga (andón) que envía automáticamente una

señal, reflejando el sector y la posición del lugar donde se activó. De esta manera, todos los *team members* garantizan la eficiencia del proceso, identificando problemas para asegurar la calidad de nuestros vehículos.

Trabajo Estandarizado

Una vez que el método más eficiente de trabajo se fija, siempre se repite de la misma forma.



²Toyota Production System (TPS).



Mejora de cada proceso

El sistema pone su énfase en la mejora continua (Kaizen), 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.

Toyota Safety Sense

Nos comprometemos a desarrollar una cultura de seguridad sólida, con foco en cuidarnos y en cuidar la salud y la seguridad de todas las personas que trabajan en nuestra empresa.

Con el objetivo de reducir al máximo los accidentes de tránsito, **Toyota Safety Sense** es un paquete de seguridad activa, que incorpora un radar de ondas milimétricas, que, combinado con una cámara monocular, puede detectar una variedad de peligros y alertar al conductor para evitar o mitigar accidentes. Si bien sus componentes primarios (radar de ondas milimétricas y cámara monocular) son los mismos, sus características pueden variar según cada modelo y/o versión. Los cuatro sistemas avanzados de asistencia a la conducción complementan al conductor en diversas situaciones de peligro, contribuyendo a reducir los riesgos de colisión y favoreciendo una conducción más segura.

Más información



Toyota Argentina

Aspectos Materiales:

Inversión y desarrollo económico, Seguridad y calidad automotriz, Movilidad sustentable e inclusiva/ Movilidad del futuro

Contenidos GRI 2-1, 2-6, 3-3, 201-2, 416-1

La planta industrial de Toyota Argentina, ubicada en Zárate (provincia de Buenos Aires) se inauguró el 21 de marzo de 1997³. En ella se fabrican y ensamblan la *pick-up* Hilux y la SW4 (SUV), así como también se distribuyen, comercializan y exportan autopartes, accesorios y productos diseñados o autorizados por Toyota Motor

Corporation (TMC)⁴. Kinto, la plataforma de servicios de movilidad amplió el estatuto social de la compañía, facultándose a Toyota Argentina a alquilar todo tipo de vehículos designados o autorizados por TMC. A su vez, por medio del concesionario Takumi, se comercializan los vehículos de la marca Lexus en el mercado local.

Dimensiones de Toyota Argentina	FY 2021/2022	FY 2020/2021
Activos Totales	249.747	200.506
Pasivos Totales	197.509	170.304
Patrimonio Neto	52.238	30.202

Memoria y Estados Contables de Toyota Argentina S.A. al 31 de marzo de cada período. En millones de pesos argentinos.

³Las oficinas comerciales y administrativas se encuentran en Martínez, provincia de Buenos Aires.

⁴TMC 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.

● **Localización**
de nuestros
concesionarios



Toyota Argentina exporta sus vehículos a 22 países en América Latina y cuenta con 43 concesionarios y 88 puntos de venta en todo el país.



Exportaciones:
Los países que se abastecen desde la planta Zárate:

- Aruba, Bahamas, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Curazao, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, St. Maarten, Uruguay y Venezuela.

Productos y Servicios

Con un ritmo de fabricación de un vehículo cada 90", nos seguimos consolidando como la base de producción y exportación para 23 mercados en Latinoamérica y el Caribe, abastecidos con Hilux y SW4.

Mejoramos nuestro negocio mediante la generación permanente de ideas, el esfuerzo continuo y la práctica de resolver los problemas, haciéndonos presentes en el lugar donde estos ocurren. Respetamos a la gente y consideramos que el éxito de nuestro negocio se debe a los esfuerzos individuales y al buen trabajo en equipo. Estos principios son los que han hecho de Toyota un referente mundial en materia de calidad y de excelencia.



Modelos comercializados

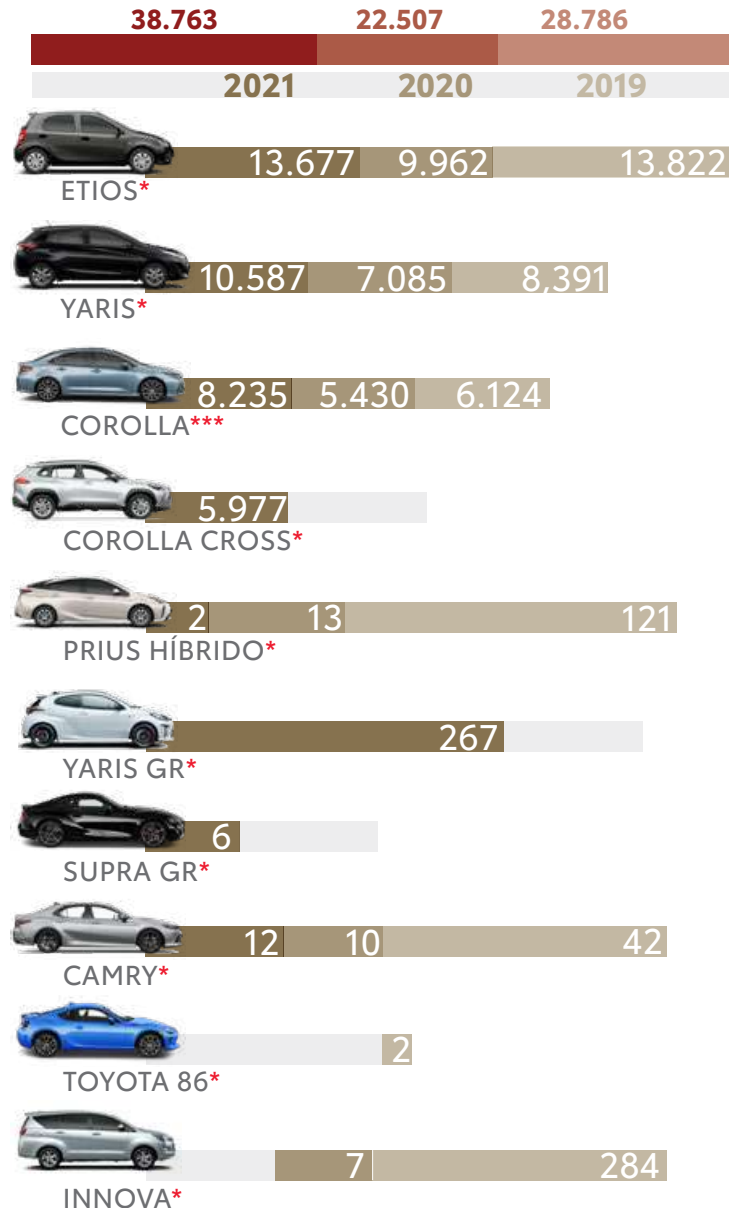
Durante 2021 llegaron al país el Corolla Cross y la Land Cruiser. El Corolla Cross está equipado con dos tipos de motorizaciones: una naftera y otra híbrida auto-recargable y con distintos niveles de equipamiento. El Corolla Cross Híbrido es el primer SUV híbrido, fabricado en la región de América Latina. La nueva Land Cruiser, se presenta en dos versiones: 300 VX y 300 GR-S, es producida en la planta de Yoshiwara, en Japón y desarrollada bajo la filosofía TNGA (Nueva Arquitectura Global de Toyota).

Por otra parte, se incorporaron nuevas versiones de la SW4 y Hiace. La SW4 Diamond es una nueva versión de la SUV producida en la Planta de Zárata, que se suma al line up de este modelo con importantes cambios en su diseño y equipamiento. La Hiace Commuter y Hiace Wagon, ambas importadas desde Japón, son destinadas especialmente al segmento de transporte de pasajeros y se suman al segmento de furgones de Hiace presentadas en 2019.

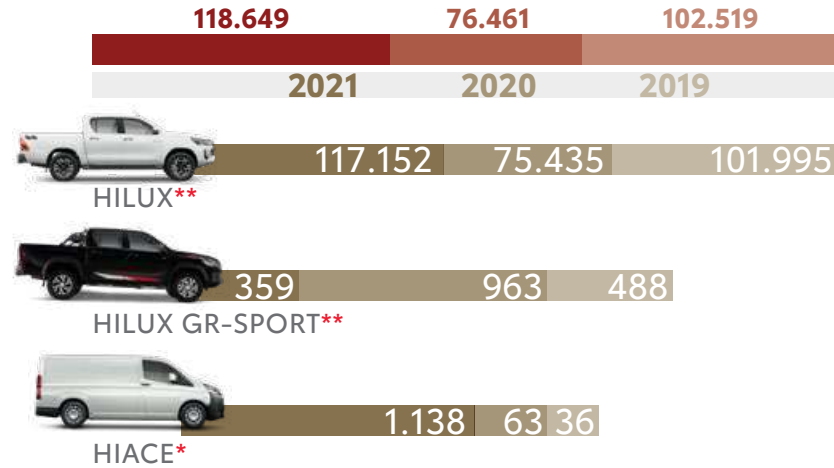
Por último, se añadieron a la familia GAZOO RACING los modelos Corolla GR-S, GR Yaris y SW4 GR-S.

Modelos Comercializados – Unidades vendidas

AUTOS Y MINIVANS



PICKUPS Y COMERCIALES



No hubo ventas en ese periodo

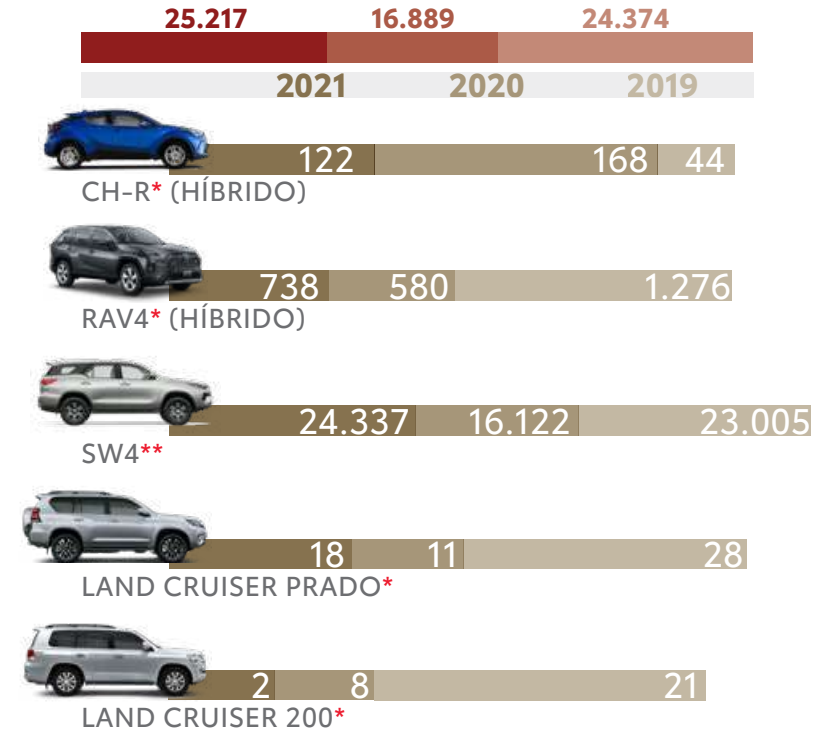
Norma Euro 5: A partir de enero de 2018, entró en vigencia en Argentina la norma Euro 5, que establece emisiones máximas de partículas. Esta es más estricta que la Euro 4 en cuanto al límite de emisiones de gases contaminantes de los vehículos, y todos los modelos deben cumplirla. En Toyota Argentina, contamos con un laboratorio de control de emisiones de gases, único en la industria automotriz local. En este, bajo estándares EURO (norma europea) y TIER (norma americana), se realizan los controles de calidad sobre las emisiones de los vehículos, conforme a los requisitos de homologación de los países de destino.

* CBU (complete built up): vehículos importados producidos fuera del país.

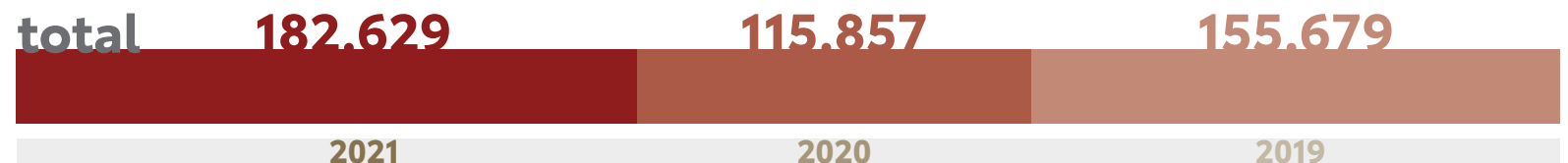
** CKD (complete knock down): vehículos fabricados en Argentina con tecnologías, componentes y autopartes nacionales y extranjeros.

*** Incluye Corolla Nafta, Corolla Hybrid y Corolla Cross Hybrid.

SUV Y CROSSOVERS



Conoce más sobre nuestros modelos



Híbridos

(HYBRID ELECTRIC VEHICLE - HEV)

Combinan un motor de combustión interna con uno eléctrico, que se recarga automáticamente con el funcionamiento del vehículo. No requieren infraestructura de carga eléctrica y tienen el potencial para reducir el consumo de combustible hasta en un 50%. Por su uso promedio, se calcula que por cada tres híbridos introducidos en el mercado, se eliminan las emisiones de un vehículo convencional.

- Los híbridos son una solución accesible y práctica para avanzar en la descarbonización de la movilidad en regiones como América Latina, que presentan grandes desafíos en su infraestructura eléctrica.
- En 2021, el 88% de los vehículos electrificados vendidos en Argentina fueron híbridos Toyota.
- La venta en el país del Corolla Hybrid y Corolla Cross Hybrid contribuyó con una reducción de emisiones del orden de las 3.864 toneladas de CO₂, equivalente a la absorción de CO₂ de 193.204 árboles maduros, alrededor de 38 hectáreas de bosque.

Más información



Diversidad tecnológica para un mundo diverso.

A nivel global Toyota ofrece **cuatro tecnologías** para la **movilidad sustentable**:



Eléctricos a batería

BATTERY ELECTRIC VEHICLE - BEV

Tienen una mecánica mucho más simple que los vehículos convencionales. El corazón de la tecnología es la batería, que se carga con un cargador eléctrico externo y alimenta a los motores eléctricos. En vehículos como el Toyota Bz4X, tiene una autonomía de 450 km. La carga (rápida) se realiza en al menos una hora.



Celda de combustible (Hidrógeno)

FUEL CELL ELECTRIC VEHICLES - FCEV

Son vehículos eléctricos que producen su propia electricidad a partir de una reacción química entre el hidrógeno de los tanques y el oxígeno del exterior. El corazón de la tecnología es la celda de combustible, que solo genera agua como residuo. Por la densidad energética del hidrógeno, es especialmente apta para largas distancias y transporte pesado.

El hidrógeno es el elemento más abundante del universo: se encuentra en las plantas, los hidrocarburos y en el agua. Puede obtenerse sin emisiones a partir de energías renovables.



Híbridos Plug-In

(PLUG-IN HYBRID ELECTRIC VEHICLES - PHEV)

Tienen dos diferencias básicas respecto de los híbridos: 1) están equipados con una batería más grande, que les permite una autonomía eléctrica mucho mayor. 2) La carga de esa batería se realiza con un cargador eléctrico. Para distancias cortas (hasta 75 km en Rav4 PHEV), funcionan en modo 100% eléctrico. Para distancias más largas, tienen a disposición la motorización híbrida (sin necesidad de carga eléctrica).

KINTO

KINTO nace en el marco de la transformación de Toyota en una compañía de movilidad, ya no solo de manufactura de vehículos. En ese sentido, busca ampliar y flexibilizar la oferta de productos y servicios, para llegar cada vez a más personas e instituciones con nuevas necesidades y hábitos de vida. Tiene tres unidades de negocio:

- **KINTO Share:** de alquiler de vehículos por hora o por día, a través de una aplicación 100% digital. Cuenta con más de 75 puntos de retiro en todo el país, la mayoría de los cuales son concesionarios de nuestra Red.
- **KINTO One Fleet:** para la gestión integral de flotas corporativas. Implica pensar la movilidad como un servicio, donde las empresas ya no compran vehículos sino que pagan por su uso.

• **Kinto One Personal:** un sistema de suscripción flexible para personas.

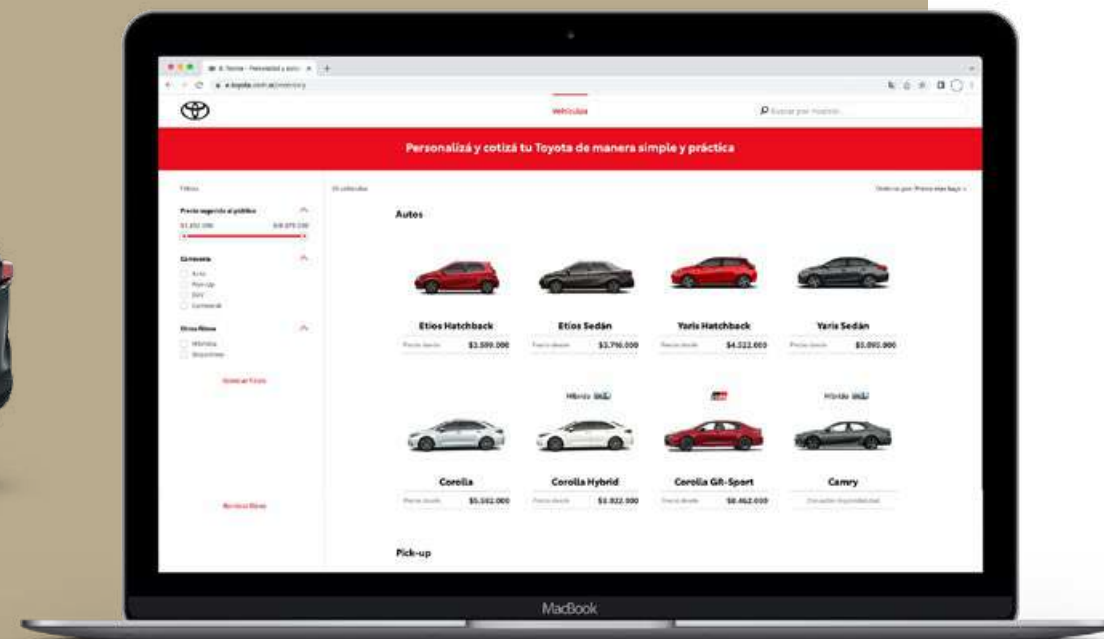
Más información



E-TOYOTA

E-Toyota es una nueva experiencia digital, donde el cliente puede solicitar, a través de la plataforma, la cotización y reserva del vehículo que está buscando. Con el apoyo de nuestra red de concesionarios, se acompaña la tendencia de buscar información y concretar operaciones a través de Internet, aportando una mayor transparencia de los procesos y acortando los tiempos de compra, entrega y posventa. Esta apuesta parte de un análisis de las experiencias de las personas usuarias online con la marca y de un amplio estudio de **user experience** de nuestra web, que nos permitió diseñar una plataforma útil y fácil de usar.

Más información





Toyota GAZOO Racing

GAZOO Racing Company, además de ser la marca de todas las actividades de *motorsports*, nació con el propósito de desarrollar y evaluar nuevas tecnologías en las competencias más exigentes del mundo de la competición. Su objetivo es formar recursos humanos para que, sobre la base de dichas experiencias y aprendizajes, puedan diseñar vehículos cada vez mejores.

De este modo, uno de los pilares fundamentales de GAZOO Racing Company es desarrollar un line up de vehículos más pasionales y deportivos, y alineados con el espíritu de Waku Doki⁶. Dentro de este concepto, existen diferentes categorías, que siguen una evolución lógica creciente según el nivel de desarrollo e ingeniería implementada en el vehículo final.

En 2021, se incorporaron al *line up* los modelos Corolla GR-S, GR Yaris y SW4 GR-S. Este último, es uno de los modelos producidos por Toyota Gazoo Racing Argentina. Por otra parte, Toyota Gazoo Racing Argentina participó de las categorías más atractivas del automovilismo local, como el Turismo Carretera, Turismo Nacional, TC Pick Up, TC 2000, Top Race y el Rally Argentino.

Más información



LEXUS

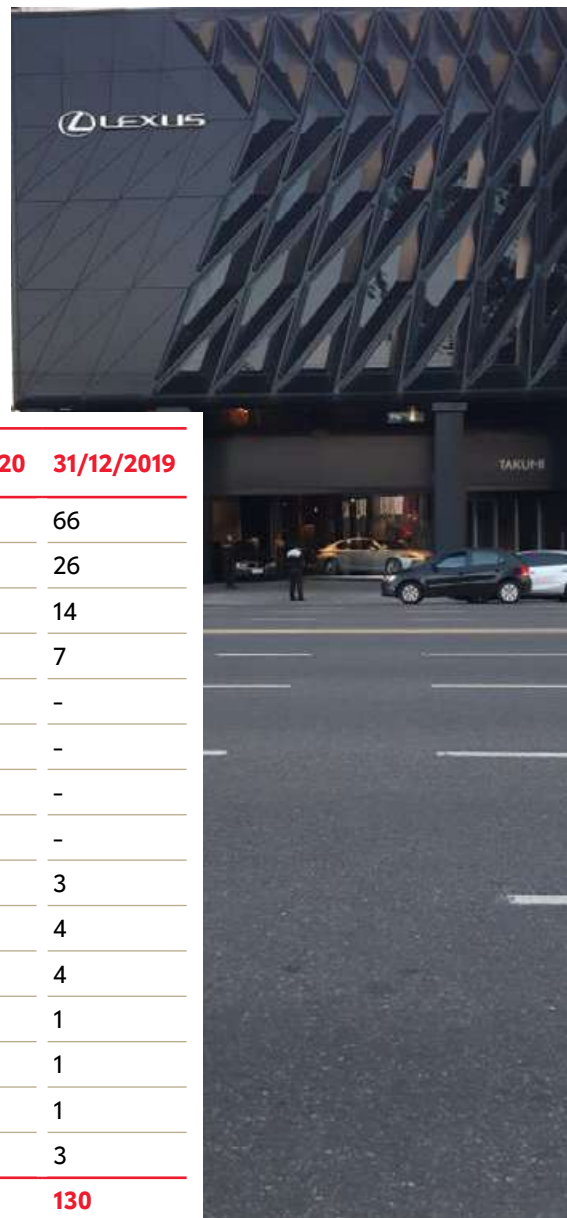
Lexus es una marca de vehículos de lujo de origen japonés, nacida en 1989, que desembarcó en Argentina en diciembre de 2018 con la apertura un concesionario único y exclusivo en la ciudad de Buenos Aires.

Más información



Modelos Comercializados - Unidades Vendidas	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
NX 300h Luxury	47	31	66
IS 300h Luxury	19	20	26
NX 300 F-Sport	15	5	14
GS 450h Luxury	-	2	7
ES 300h Luxury	3	1	-
LX 570	3	3	-
UX 250h	2	30	-
UX 250h F-Sport	85	2	-
LS 500h Executive	14	-	3
RX 450h Luxury	1	8	4
RX 450h F-Sport	22	2	4
GS 450h F-Sport	5	-	1
IS 300 F-Sport	-	8	1
RC 350 F-Sport	5	2	1
RX 350 F-Sport	5	3	3
Total	226	117	130

⁶Expresión japonesa que se aplica para describir una emoción anticipada.



SIRUOM

SIRUOM forma parte del proceso de transformación de Toyota, el cual busca desarrollar nuevos servicios de movilidad en el país y brindar soluciones a las personas.

El proyecto **SIRUOM** de Edites Solutions, una silla de ruedas omnidireccional a batería, llegó a Toyota Argentina a través de un programa interno de promoción de proyectos innovadores. Establecimos una alianza a partir de la cual nos comprometimos con su desarrollo financiando el proyecto y brindando asesoramiento con un equipo de colaboradores voluntarios. La asesoría estuvo enfocada en las dimensiones: legal, comercial, de ingeniería y de *management* de proyectos y conocimientos sobre Toyota *Production System* (TPS). También, colaboraron proveedores de Toyota, brindando materiales para la confección de la silla.

En 2021, decidimos sumar la silla de ruedas al *line-up* de vehículos adaptados de KINTO, la plataforma de servicios de movilidad. Además, presentamos una serie de cápsulas sobre SIRUOM en donde, a partir de 4 videos, compartimos detalles sobre el desarrollo de la silla de ruedas omnidireccional, con los testimonios de las personas involucradas en el proyecto. Finalmente, donamos a Fleni una silla de ruedas omnidireccional a batería SIRUOM, que será evaluada en el ámbito clínico y se utilizará para el traslado de pacientes entre terapias. Además, el equipo de terapeutas entrenará a los/as pacientes en el uso de la silla y testeará su equipamiento y funcionalidades.

Más información



Sistema de gestión de calidad

Aspectos Materiales:

Seguridad y calidad automotriz, Gestión de riesgos y cumplimiento normativo

Contenido GRI 3-3

Aseguramos la calidad de nuestros productos y servicios sobre la base del trabajo estandarizado, y con el compromiso de satisfacer los requisitos y las expectativas de nuestros clientes, a través de la mejora continua. Nuestro **Sistema de Gestión de Calidad** se sustenta en los siguientes principios:

- Producir vehículos de acuerdo con los estándares de calidad internacionales de nuestra casa matriz TMC.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Construir y mejorar la calidad en el proceso, trabajando sobre la base del TPS.

Calidad de: **DISEÑO • PRODUCCIÓN • SERVICIO • PRODUCTO • TRABAJO**

POLÍTICA DE CALIDAD: Establecida por la Dirección de la compañía bajo los lineamientos de la Política de TMC, para asegurar la calidad de nuestros vehículos.

MANUAL DE CALIDAD: Describe las actividades generales que se realizan en Toyota Argentina para cumplir con la política.

PROCEDIMIENTO: Indica la manera de llevar a cabo las actividades en cada sector de la empresa, tanto en los productivos como en los que brindan soporte.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO: Especifican, detalladamente, la manera de realizar cada operación del proceso productivo.

REGISTROS: Son documentos que se completan de acuerdo con las necesidades operativas.

Conoce nuestra Política de Calidad



Sugerencias y círculos de calidad

Las **Sugerencias y Círculos de Calidad** son actividades enfocadas en el desarrollo de nuestro personal, quienes identifican problemas u oportunidades de mejora en sus puestos laborales y, mediante el trabajo en equipo, logran optimizar las condiciones actuales.

Sistema de sugerencias

Este programa busca canalizar la iniciativa del personal al identificar y ejecutar acciones de mejora, solucionando problemas específicos o mejorando sus propios procesos de trabajo. Cuenta con un sistema de auditorías, que busca reconocer a aquellos/as colaboradores/as cuyas sugerencias hayan marcado un diferencial de excelencia respecto del resto. Al mismo tiempo, cada sugerencia es reconocida económicamente sobre la base de los resultados alcanzados.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Sugerencias recibidas	37.520	31.826	80.073
Incremento/Reducción respecto al período anterior	18%	-60%	24%
Promedio de sugerencias por persona	11,55	10,80	19,2
Colaboradores	3.247	2.945	3.906

Distribución de sugerencias por tema	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Seguridad	43%	43%	44%
Ambiente de Trabajo	32%	33%	36%
Calidad	11%	12%	11%
Eficiencia	11%	3%	-
Productividad	1%	6%	6%
Costos	2%	1%	1%
Medioambiente	43%	2%	2%

Círculos de calidad

Esta actividad grupal busca ampliar las habilidades del personal, mejorar las condiciones del lugar de trabajo y contribuir al desarrollo de la compañía, mediante la resolución de problemas complejos, a través de herramientas de calidad.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Colaboradores	3.287	2.089	3.858
Círculos de Calidad finalizados	611	148	1.313

Círculos de Calidad por tema	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Productividad	29%	29%	25%
Seguridad	20%	19%	20%
Calidad	24%	24%	26%
5S ⁷	10%	8%	10%
Ergonomía	11%	11%	12%
Costos	5%	7%	6%
Medioambiente	1%	2%	1%

⁷Es una metodología de gestión japonesa, que recuerda siempre tener nuestro lugar de trabajo organizado, basándose en los principios de orden y limpieza.



Convención Kaizen 2021

En junio de 2021, se realizó la **24^{ta} Convención Kaizen de Toyota Argentina**, desarrollada en el auditorio de la Planta de Zárate. A diferencia de años anteriores, se realizó un evento más abarcativo, donde no solo expusieron sus trabajos los 7 mejores círculos de la compañía, sino también el mejor círculo desarrollado por los concesionarios y las 3 mejores sugerencias de Toyota de 2021. El evento fue semipresencial y virtual, con la participación de directivos de la compañía, representantes de concesionarios y proveedores, como así también de TMC y TDB (Toyota Do Brasil).

Convención de círculos de calidad regional (TLAC) y global

Debido a la pandemia de COVID-19 no se pudo realizar la Convención Regional (donde se presentan los mejores Círculos de Argentina, Brasil y Venezuela). Por su parte, la Convención Global, que hasta el año 2019 inclusive se desarrolló en Japón, fue remplazada por una plataforma denominada Global Kaizen Exchange (GKE), donde se pudieron compartir las mejoras realizadas entre las distintas filiales de Toyota en el mundo, con el objetivo de hacer *Yokoten* (replicar mejoras).

SUSTENTABILIDAD



 <p>Comité de RSE</p>	 <p>Nueva Estrategia de Sustentabilidad</p>	 <p>Política de Relaciones con la Comunidad</p>
 <p>19ª edición del Reporte de Sustentabilidad</p>	 <p>20 temas materiales reportados</p>	 <p>237 participantes Encuesta de Materialidad</p>
 <p>Mapeo y priorización de grupos de interés</p>	 <p>14 ODS en la estrategia de sustentabilidad</p>	 <p>4 ejes de acción: Ambiente, Educación y Empleo, Movilidad e Innovación y Gobierno Corporativo</p>

Estrategia de Sustentabilidad

Contenidos GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-12, 2-13, 2-14, 2-29, 3-1, 3-2

Nuestro proceso interno de toma de decisiones y de gestión de la sustentabilidad, así como nuestro compromiso con un desempeño ético y transparente, se gestiona transversalmente al negocio y es impulsado desde los máximos directivos. El **Comité de RSE**, conformado por el área de Sustentabilidad (que coordina el Comité y reporta a la Dirección de Asuntos Corporativos), el área de Asuntos Ambientales (que lleva adelante la gestión y los proyectos ambientales) y el área de Comunicación Externa (que se encarga de elaborar el Reporte de Sustentabilidad, con la colaboración de todos los sectores de la compañía), es el órgano principal de decisión y control de la **Estrategia de Sustentabilidad**.

A su vez, tanto el Hoshin del Presidente de Toyota Argentina como el de la División de Asuntos Corporativos establecen la promoción de la sustentabilidad como una actividad permanente en las comunidades locales y la cadena de valor. Esta se enfoca en los cuatro ejes de la **Estrategia de Sustentabilidad**, en la **Política de Relaciones**

con la Comunidad y en implementar acciones y actividades para alcanzar los objetivos del **Desafío Ambiental 2050**.

Durante 2021, realizamos una revisión de nuestra **Estrategia de Sustentabilidad**, que consistió en un benchmark externo para conocer en profundidad cómo es la gestión en otras empresas que operan en el país. Contó con la participación de los responsables de 18 empresas destacadas por su gestión sustentable, pertenecientes a diversas industrias (alimenticia, automotriz, bancaria, bebidas, consumo masivo, cosmética, energía, logística, metalúrgica, retail minorista, seguros y tecnología). Además, se realizaron entrevistas semiestructuradas con 10 referentes de organizaciones líderes en la temática.

Este estudio de las principales tendencias y prácticas en empresas líderes fue acompañado por un análisis interno sobre nuestra gestión en sustentabilidad y un análisis de materialidad de la siguiente manera:

1. Definición de temas materiales potenciales:

Se determinaron los temas materiales potenciales, sobre la base de las materialidades de años anteriores y estándares internacionales como GRI y SASB.

2. Identificación y priorización de grupos de interés:

Se relevaron los principales grupos de interés y se realizó un análisis de criticidad de estos sobre la base de 5 criterios de evaluación: Dependencia, Responsabilidad, Influencia, Tensión e Impactos.

3. Encuesta de materialidad:

De la que participaron 237 personas.

4. Procesamiento de los resultados:

Se recopilaron las respuestas de los grupos de interés y se ponderaron los promedios acordes a la clasificación otorgada a cada grupo, con el objetivo de que las respuestas sean representativas y tengan el impacto que les corresponde.

5. Determinación del corte:

Se ordenaron las respuestas promedio ponderadas y se estableció el corte de la materialidad, para determinar los temas materiales definitivos.

6. A partir de ello, definimos **cuatro ejes de acción**, que se centran en:

Ambiente ■ **Educación y Empleo** ■ **Movilidad e Innovación** ■ **Gobierno Corporativo**

Dentro de cada eje se trabajan en distintas acciones que nutren al objetivo de cada uno y que se trabajan de manera transversal en toda la compañía.

Tema Material	Descripción	Estándar GRI asociado
Bienestar laboral: salud, seguridad, calidad de vida y clima laboral	Se refiere al estilo de liderazgo, las vías de comunicación, las formas de reconocimiento y el entorno de trabajo seguro y saludable que generamos en nuestro personal.	GRI 403- Salud y Seguridad en el Trabajo
Seguridad y calidad automotriz	Se refiere a la salud y seguridad en el ciclo de vida de nuestros productos, y al cumplimiento de las normativas y códigos voluntarios de salud y seguridad de clientes.	GRI 416- Salud y Seguridad de los Clientes
Atención al cliente, resolución de quejas y reclamos	Se refiere a los mecanismos ofrecidos para que los clientes puedan satisfacer sus necesidades tras haber adquirido nuestros productos y servicios.	Indicadores Propios
Ética y anticorrupción	Se refiere a la ética empresarial en todas nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor (contra la corrupción, el fraude, el soborno y la falsificación).	GRI 205- Anticorrupción
Carbono neutralidad: eficiencia energética & uso de energías renovables	Se refiere a la eficiencia energética, al uso de energías renovables, a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y el trabajo implementado en la adaptación de los efectos negativos del cambio climático en el sistema de producción.	GRI 302- Energía GRI 305- Emisiones
Empleabilidad: educación técnica y empleo	Se refiere a la formación y desarrollo para el empleo, y conocimientos técnicos de las personas de las comunidades locales donde operamos.	Indicadores Propios
Gestión de riesgos y cumplimiento normativo	Se refiere a la gestión de los riesgos inherentes al negocio y de compliance de manera responsable, transparente, justa e inclusiva. Incluye el cumplimiento de declaraciones, convenciones y tratados internacionales, además de normativas nacionales, regionales y locales.	GRI 2-27 GRI 418- Privacidad del Cliente
Impacto ambiental: calidad del aire y agua	Se refiere al efecto de nuestras actividades sobre el medioambiente.	GRI 303- Agua y Efluentes GRI 305- Emisiones (305-6 y 305-7)
Empleo (atracción y retención de talento), formación y desarrollo profesional	Se refiere a nuestro enfoque en torno a la creación de empleos, la retención, la formación y la mejora de las aptitudes de nuestro personal, así como a las condiciones laborales que proporcionamos.	GRI 401- Empleo GRI 404- Formación y Enseñanza
Derechos Humanos	Se refiere al desarrollo de relaciones laborales efectivas a través del compromiso continuo y el diálogo social, proporcionando condiciones de trabajo decente, que cumplan las leyes y regulaciones nacionales e internacionales aplicables.	GRI 2-22 GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 406- No Discriminación GRI 407-1 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 408-1 Trabajo Infantil 409-1 Trabajo Forzoso u Obligatorio
Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades	Se refiere a nuestro enfoque con respecto a la diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades en el trabajo.	GRI 405- Diversidad e Igualdad de Oportunidades
Desarrollo de la cadena de valor (proveedores y concesionarios)	Se refiere a la creación y el fortalecimiento de relaciones estables y duraderas con proveedores y concesionarios, a través de la incorporación de los principios de sostenibilidad en nuestra política de adquisiciones; evaluarlos y ayudarlos continuamente en sus esfuerzos por cumplir con aquellos.	GRI 308- Evaluación Ambiental de Proveedores GRI 414- Evaluación Social de los Proveedores Indicadores Propios
Inversión y desarrollo económico	Se refiere a nuestra presencia en el mercado y a nuestra contribución al desarrollo económico de las zonas o comunidades locales en las que operamos.	GRI 201- Desempeño Económico
Movilidad sustentable e inclusiva y Movilidad del futuro	Se refiere a las prácticas de movilidad responsable, uso compartido de autos, desarrollo de tecnologías e innovación en combustibles alternativos, entre otros.	Indicadores Propios
Concientización ambiental y consumo responsable	Se refiere a la información que brindamos, con el fin de incrementar la toma de conciencia en la población sobre la importancia del cuidado del medioambiente.	Indicadores Propios

Tema Material	Descripción	Estándar GRI asociado
Relación con sindicatos	Se refiere a garantizar la libertad de asociación de colaboradores de la empresa y la participación en negociaciones colectivas.	GRI 2-30 GRI 402- Relaciones Trabajador- Empresa
Gestión de alianzas con grupos de interés	Se refiere a la retribución a las comunidades locales, a través de donaciones, acciones de voluntariado corporativo y el desarrollo de programas que fortalezcan la capacidad de organizaciones sociales.	GRI 413- Comunidades Locales
Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías	Se refiere a la investigación, desarrollo y mejora de la oferta de productos sustentables.	Indicadores Propios
Concientización vial	Se refiere a la promoción de acciones y mecanismos que garanticen el buen funcionamiento de la circulación del tránsito.	Indicadores Propios
Gestión y eficiencia del uso de recursos y Economía circular	Se refiere a minimizar la disposición final de residuos a basurales o rellenos sanitarios, fomentando la reducción, la reutilización y el reciclado de los materiales.	GRI 306- Residuos

Sobre este Reporte

El Reporte de Sustentabilidad 2021 de Toyota Argentina ha sido elaborado en referencia a los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), versión 2021. Tiene una frecuencia anual y abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, comparativo con el período anterior, a excepción de los datos económicos que dan respuesta a los contenidos 201-1 y 201-4, que corresponden al año fiscal comprendido entre el 1 de abril 2021 al 31 de marzo de 2022, comparativo con el período anterior. La presente es la 19a edición y el último publicado fue el Reporte de Sustentabilidad 2020.

En la sección 7 se incluye el índice que facilita la localización de los contenidos del presente Reporte, el cual ha sido sometido (por noveno año consecutivo) a un proceso de verificación externa. El informe de aseguramiento se incluye en la sección 8.

Ante cualquier consulta o sugerencia, los invitamos a compartir sus comentarios en: corporate@toyota.com.ar

Este documento se presenta en formato digital



⁸La información contenida en este documento no incluye los datos de la subsidiaria Toyota Plan de Ahorro S.A. para fines determinados (participación del 95%), que forma parte de los Estados Contables consolidados de Toyota Argentina S.A.

Agenda 2030

Continuamos avanzando en el proceso para contribuir a la Agenda 2030, minimizando los impactos negativos y fortaleciendo los positivos de nuestra actividad y la de nuestra cadena de valor sobre las personas, el planeta y los Derechos Humanos. Para ello, definimos nuestras prioridades y metas utilizando la herramienta *SDG Compass*.

El proceso de análisis y la evaluación de cada una de las 169 metas, llevados adelante por el área de Sustentabilidad, contempló los siguientes aspectos:

- Los impactos reales o potenciales, positivos o negativos, de Toyota Argentina y su cadena de valor.**
- Los aspectos identificados como materiales para el Reporte de Sustentabilidad.**
- Los ODS identificados como relevantes por parte de sus principales grupos de interés.**
- Los ODS identificados como estratégicos para otras empresas del sector automotriz.**

Objetivos de Desarrollo Sostenible asociados a la Estrategia de Sustentabilidad

ODS	Eje Estrategia de Sustentabilidad	Temas	Principales Acciones y Programas	ODS	Eje Estrategia de Sustentabilidad	Temas	Principales Acciones y Programas
ODS 2	Educación y Empleo	Comunidad	Programa Alimentario	ODS 11	Movilidad e Innovación	Inclusión y Discapacidad	SI.RU.OM
ODS 3	Movilidad e Innovación	Concientización Vial	Programa Toyota & Vos		Ambiente	Economía Circular	Programa Economía Circular
ODS 4	Educación y Empleo	Educación para la Empleabilidad	Programa Edúcate	ODS 12	Movilidad e Innovación	Seguridad y Calidad	Sistema de Gestión de Calidad; Comité de Ergonomía
		Empleo, Formación y Desarrollo	Instituto Toyota			Gobierno Corporativo	Atención al Cliente
ODS 5	Educación y Empleo	Diversidad, Inclusión e Igualdad de Oportunidades	Salarios Igualitarios <i>Softlanding</i>	ODS 13	Ambiente	Concientización y Consumo Responsable	Programa Conciencia Ambiental
ODS 6	Ambiente	Impacto Ambiental	Reducción del Consumo de Agua	ODS 15	Ambiente	Regeneración: Programa Patagonia	Programa Patagonia; Proyecto Pantano
ODS 7	Ambiente	Carbono Neutralidad	Eficiencia Energética: ISO 50.001 Energías Renovables: 100% Energía Eólica	ODS 16	Gobierno Corporativo	Ética y Anticorrupción Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo Derechos Humanos Desarrollo de la Cadena de Valor Relación con Sindicatos	Política Antisoborno Sistema PLAFT Código de Conducta Proveedores y Concesionarios <i>Mutual-Trust</i> - Iniciativas Sociales
ODS 8	Educación y Empleo	Bienestar Laboral	Compensaciones y Beneficios			Gobierno Corporativo	Alianzas
	Gobierno Corporativo	Empoderamiento de Mujeres, Jóvenes y Grupos Vulnerables	Taller de Costura Don Bosco	Políticas Públicas	Promoción de Políticas Públicas		
ODS 9	Movilidad e Innovación	Nuevas Tecnologías	CO-BOT Robot Colaborativo				

Grupos de interés

Tema Material:

Gestión de alianzas con grupos de interés

Contenidos GRI 2-29, 3-3

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. En este sentido, definimos distintos canales de comunicación y diálogo para cada uno de ellos:



Grupo	Canales de Comunicación y Diálogo
Accionistas	Memoria y Estados Contables; Reporte de Sustentabilidad; Asamblea de accionistas; Eventos y reuniones.
Sindicatos y Representantes del Sector	Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte de Automotor de la República Argentina (SMATA); Asociación de Supervisores de la Industria Metal - Mecánica de la República Argentina (ASIMRA); Comité de Higiene y Seguridad (COHISE); Asociación de Fábricas de Automotores de Argentina (ADEFA); Comunidad financiera; Compañías de seguros; Competidores; Reporte de Sustentabilidad.
Concesionarios	Asociación de Concesionarios Toyota 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; Programa de Responsabilidad Social en concesionarios (segunda edición); Circular interna; Reporte de Sustentabilidad.
Proveedores	Manual de prestación de servicios para contratistas y subcontratistas; Guía ambiental de compras; Actividades de capacitación y encuestas de evaluación; Guía RSE para proveedores; Asociación de Proveedores de Toyota Argentina (APTA); Circular interna; Reporte de Sustentabilidad.
Comunidades Locales	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; Reporte de Sustentabilidad.
Colaboradores	Sistema de comunicación de dos vías; Sistema de sugerencias y círculos de calidad; Comité de ética y canal de ética; Comunicación cara a cara (reuniones de negocio, almuerzos y desayunos con directivos, mesas abiertas, charlas especiales); Boletines informativos, revista Desde Adentro, Intranet, e-mailing corporativo, cartelera y TV corporativa; Reporte de Sustentabilidad.
Entidades Gubernamentales	Participación en cámaras y asociaciones gubernamentales; Reuniones con autoridades nacionales, provinciales y municipales; Reporte de Sustentabilidad.
Clientes	Centro de atención al cliente; Encuestas de satisfacción y calidad; Actividades <i>EDER (Early Detection and Early Resolution)</i> ; Contacto con los concesionarios; Reporte de Sustentabilidad.

Compromiso con organizaciones externas

Tema Material:

Gestión de alianzas con grupos de interés

Contenidos GRI 2-28, 3-3

La articulación y el diálogo con otras organizaciones se plasman en la pertenencia y el apoyo a las siguientes cámaras y asociaciones.

Organización	Interlocutor Toyota Argentina	Participación en el Órgano de Gobierno	Participación en Grupos de Trabajo o Comité	Aportes
Cámara de Exportadores de la Argentina - CERA	Asuntos Gubernamentales	SI	SI	SI
Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina - IDEA	Presidencia	SI	SI	SI
Comité Interindustrial para la Conservación del Ambiente de Campana y Zárate - CICACZ	Asuntos Ambientales	NO	SI	SI
Asociación de Fábricas de Automotores de Argentina - ADEFA	Presidencia - Asuntos Gubernamentales	SI	SI	SI
Asociación de Ingenieros y Técnicos del Automotor - AITA	Vicepresidencia - Asuntos Gubernamentales	SI	SI	SI
Unión Industrial Argentina - UIA	Presidencia	NO	NO	SI
Unión Industrial de Zárate - UIZ	Legales	SI	SI	SI
AcercaRSE	RSE	SI	SI	SI
Instituto Argentino de Normalización y Certificación	Asuntos Ambientales	NO	Comisión de Sistemas de Gestión Ambiental	NO
Instituto Argentino de Normalización y Certificación	Asuntos Ambientales	NO	Subcomité de Economía Circular	NO
Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina - AMCHAM	RSE	NO	SI	SI
Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible - CEADS	RSE	NO	SI	NO
Unión Industrial de la Prov. de Buenos Aires - UIPBA	Asuntos Gubernamentales	SI	SI	SI
Asociación Empresaria Argentina - AEA	Presidencia	NO	SI	SI
Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas - FIEL	Presidencia	SI	SI	NO



Reconocimientos

3^{er} lugar en Merco Empresas

Por cuarto año consecutivo, obtuvimos el tercer puesto en el ranking reputacional de Merco Empresas, un instrumento de evaluación reputacional basado en una metodología multistakeholder, compuesta por seis evaluaciones y más de veinte fuentes de información.

2^{do} lugar en Merco Talento

Merco, que destaca a las empresas que mejor atraen y retienen talento, elaboró un ranking sobre la base de los resultados de más de 11.000 encuestas y 8 fuentes de información. También, alcanzamos la primera posición dentro del sector automotriz.

3^{er} lugar de Apertura: Las empresas con mejor imagen

Por cuarto año consecutivo, ocupamos el puesto 3 del ranking que reconoce a las 100 empresas con mejor imagen de Argentina.

AmCham Argentina nos distinguió con el Premio Ciudadanía Empresaria

Por sexto año consecutivo, fuimos seleccionados ganadores en la modalidad Iniciativas Temáticas, en el eje "Gobierno Corporativo", en la categoría "Involucramiento de las Partes Interesadas", por el trabajo que realizamos para fortalecer la gestión de la sustentabilidad en nuestra red de concesionarios oficiales y construir un espacio

de comunicación y diálogo específico en materias de responsabilidad social. También, obtuvimos una mención especial en el eje "Ambiente", en la categoría "Producción y Productos Sustentables", por la solidez de nuestro sistema de gestión ambiental y nuestro programa de innovación en economía circular "Kankei".

3^{er} lugar en el ranking de los mejores empleadores en Argentina

Forma parte del Randstad Employer Brand Research 2021, donde se analizó el atractivo laboral de los 170 mayores empleadores en el país. El estudio sobre marca empleadora se realiza sobre la base de la opinión de más de 185.000 personas encuestadas en 33 países.

Premio Eikon a la excelencia comunicacional



Obtuvimos el primer puesto –el Premio de Oro– en la categoría "Relaciones con la Prensa", por nuestro caso "#Ganbaru: la perseverancia ante la adversidad". Al llegar

la pandemia de COVID-19 y dictarse el aislamiento preventivo social y obligatorio, por primera vez en la historia, tuvimos que cerrar las puertas, paralizando la producción por un periodo de dos meses. En el reinicio, armamos un sólido plan de comunicación, logrando consenso y compromiso de todos nuestros grupos de interés.

Premio Foro Ecuménico



Nuestro 18vo Reporte de Sustentabilidad fue reconocido como Mejor Reporte Social por el Foro Ecuménico, que reconoce a aquellos reportes que cumplen criterios fijados a nivel internacional y se destacan como mejor práctica entre las compañías del país.

Premio Conciencia

Reconoce a las compañías de distintos sectores que realizan un trabajo consciente, inclusivo y sostenible generando un cambio positivo en las personas y en el ambiente. En 2021, obtuvimos una mención al mérito por nuestro Programa de Desarrollo de RSE en Concesionarios.

Excelencia Exportadora- La Nación

Obtuvimos el reconocimiento a la trayectoria en el Premio a La Excelencia Exportadora de La Nación.

Premio Fortuna

En 2020 recibimos el Premio Fortuna a la Mejor Empresa Automotriz. Este reconocimiento galardona a las empresas que más se destacaron en la actividad empresarial en la Argentina en toda una gama de sectores.

Conectando Empresas con los ODS- CEADS junto con E&Y

Por segunda vez, participamos del programa Conectando Empresas con ODS del CEADS y fuimos reconocidos por nuestra contribución al ODS 6, mediante la planta de reúso de agua; el ODS 9, por nuestro laboratorio de innovación y el ODS 13, por nuestro programa integral de reducción de CO₂.

El Auto Más Seguro- CESVI Argentina

Recibimos tres reconocimientos durante el evento "El Auto Más Seguro", organizado por CESVI Argentina. Nuestro Yaris Hatchback ganó en la categoría "Auto Chicos" y también obtuvo el "Auto de Oro", por ser reconocido como el auto más seguro y tener la mejor relación precio-seguridad. Asimismo, el Toyota Yaris Sedán XS obtuvo el primer premio en la categoría de medianos.



GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA E **INTEGRIDAD**

 <p>100% del personal fue comunicado y capacitado sobre políticas y procedimientos de anticorrupción</p>	 <p>Compliance Week</p>	 <p>100% del Directorio fue comunicado sobre políticas y procedimientos de anticorrupción</p>
 <p>Código de Conducta para proveedores, concesionarios y distribuidores</p>	<p>100% 100% de las consultas y denuncias recibidas en el Canal de Ética fueron atendidas y resueltas</p>	 <p>146 colaboradores y 37 concesionarios capacitados en Sistema PLAFT</p>
 <p>Política de Derechos Humanos</p>	 <p>TASA Docs plataforma digital donde se suben las políticas y los procedimientos de la Compañía</p>	 <p>Directorio 86% hombres 14% mujeres</p>

Gobierno corporativo

Aspectos Materiales: Gestión de riesgos y cumplimiento normativo, Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades

Contenidos GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-15, 2-16, 2-17, 3-3, 405-1

El **hoshin kanri**⁹ es un sistema de trabajo adoptado por Toyota en todo el mundo para guiar a los líderes a encaminar sus actividades hacia los objetivos estratégicos de la empresa, alineando los esfuerzos de todas las personas y superando las barreras de los distintos departamentos, para lograr un gran desempeño sostenido en el tiempo. A su vez, utilizamos el método **Plan-Do-Check-Action** para realizar reportes. De esta forma, se ordenan y reportan los problemas, las causas, las contramedidas y las futuras acciones.

Estructura de gobierno

El Directorio de Toyota Argentina está compuesto por colaboradores de Toyota Argentina y de nuestra casa matriz. Los/as Directores/as, funcionarios/as de comprobada experiencia y trayectoria profesional en la empresa, son designados por la **Asamblea de Accionistas** en función a sus habilidades y sus competencias. Actualmente, está compuesto por 6 miembros titulares y un Director Suplente. Por otra parte, el órgano de administración es nominado y elegido por nuestros accionistas a través de un representante en la Asamblea General Ordinaria.

Directorio

Nombre	Cargo Ejecutivo	Cargo en el Directorio	Antigüedad en el Cargo
Daniel A. Herrero	Presidente de Toyota Argentina	Presidente	Noviembre 2010
Yoshihisa Nagatani	Vicepresidente Expatriados	Director Titular	Enero 2021
Gustavo Salinas	Director Regional de Comercial	Director Titular	Diciembre 2017
Mariano Barriola	Director Regional de Calidad	Director Titular	Julio 2016
Masahiro Inoue	No posee cargo ejecutivo en Toyota Argentina	Director Titular	Junio 2015
Fabiola Zandalazini	Directora Regional de Contabilidad y Finanzas	Directora Titular	Diciembre 2021
Rafael Chang Miyasaki	No posee cargo ejecutivo en Toyota Argentina	Director Suplente	Enero 2020

⁹Sistema de planificación estratégica, para crear una organización capaz de lograr una alta performance sostenida en el tiempo.



Composición del Directorio al 31 de marzo de 2022

Hombres **86%** Mujeres **14%**

50 años y más **100%**

Argentinos **57%** Extranjeros **43%**

Management

Nombre	Cargo Ejecutivo
Daniel A. Herrero	Presidente Toyota Argentina S.A.
Mariano Barriola	Director Regional de Calidad
Daniel Valeggia	Director de Planta
Fabiola Zandalazini	Directora Regional de Finanzas
Gustavo Salinas	Director Regional de Comercial
Edgard Mihailovitch	Director Regional de Gob. Corp. y Compliance
Andrés Massuh	Director de Recursos Humanos
Daniel Afione	Director de Asuntos Gubernamentales
Bernardo Fernández Paz	Director de Servicio al Cliente de Toyota Argentina y Ejecutivo regional de Accesorios
Diego Prado	Director de Asuntos Corporativos ¹⁰
Ignacio Limpenny	Director de Ventas, Marketing y Planeación de Precio y Producto
Hiroshi Yonenaga	Director Regional de TSMD
Yoshihisa Nagatani	Director Regional de TPS/PCL
Naohisa Takeichi	Director Regional de IT
Tsutomu Matsusaka	Director de Compras

¹⁰Hoshin de la División de Asuntos Corporativos: Lograr una promoción continua de proyectos ambientales y de responsabilidad social, que contribuyan con la reputación de la empresa.



Composición del Management al 31 de marzo de 2022

Hombres **93%** Mujeres **7%**

50 años y más **93%** Entre 30 y 49 años **7%**

Argentinos **73%** Extranjeros **27%**

Más información

Toma de decisiones

En Toyota Argentina, las decisiones se toman 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, se elevan 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.

La división de Gobierno Corporativo y Compliance es la encargada de reforzar el marco de toma de decisiones y de coordinar dicho proceso, poniendo especial atención a las expectativas de todos los grupos de interés. Asimismo, promueve la cooperación de las distintas unidades de negocio y contribuye con la comunicación de región a región y de región a TMC. De este modo, impulsa la mejora de los sistemas de cumplimiento de la compañía, a fin de mantener la integridad de Toyota Argentina como su causa más elevada, contribuyendo, así, con su crecimiento sostenible.

Directorio	Reuniones
Comité de Auditoría y Compliance Comité de Crisis Comité de RSE Comité de Ética	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 claves realizadas en forma periódica en cada división, con participación cruzada de miembros de otras divisiones.
	Toyota Argentina Operational Meeting (TOM). Reuniones operacionales mensuales, en las 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 Production Meeting. El sector de producción 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.

Comité de crisis

Integrado por miembros del Directorio y de las áreas de Legales, *Compliance*, Relaciones Gubernamentales y Recursos Humanos, y por responsables de las áreas involucradas en el tema por el cual fue reunido el Comité. Su función es analizar y esbozar contramedidas ante un acontecimiento fuera de lo habitual, que pudiera afectar tanto a la comunidad local como al personal. Las preocupaciones críticas de las divisiones se comunican 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. En 2021 no se reportaron incidentes al Comité.

Comité de auditoría y compliance

Integrado por la Alta Dirección y representantes de las principales áreas de riesgo. Se reúne semestralmente y se debaten los temas de actualidad de cumplimiento normativo, las principales preocupaciones por tratar, las contramedidas posibles y los planes de acción.

A través de la implementación local del programa **Toyota Global Risk Management Standards (TGRS)**, la Alta Dirección, junto con la ayuda del área 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 mediante la publicación y 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 TGRS. También, se reforzó la estructura de gestión de riesgos, capacitando a responsables de estas áreas 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 empresa.

Ética e integridad

Aspectos Materiales:

Ética y anticorrupción, Derechos humanos

Contenidos GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1

El **Toyota Way**, que describe los valores y métodos compartidos por la organización global de Toyota, la **Guía de Principios Toyota** y el Código de **Conducta de Toyota Argentina** constituyen importantes herramientas a la hora de llevar adelante nuestras operaciones comerciales diarias, a fin de alcanzar los **Principios Rectores de Toyota**.

Principios rectores de Toyota

Buen Gobierno Corporativo	Toyota Way	Visión Global de Toyota	Código de Conducta de Toyota Argentina	Política de Derechos Humanos
		Plan Maestro Global (plan de gestión a largo/mediano plazo)		
		Hoshin de la Compañía		
		Hoshin de cada área		
		Operaciones comerciales diarias		

Código de Conducta

Mediante la difusión de nuestro Código de Conducta, promovemos los más altos estándares éticos y de integridad, y el estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones entre colaboradores, proveedores, distribuidores, concesionarios y con todos los grupos de interés.



El **Código de Conducta** crea y establece normas generales que permiten prevenir conductas incorrectas, mediante la promoción de un comportamiento idóneo y una conducta digna por parte de todo el personal de la compañía. El área de *Compliance* se encarga de velar por su cumplimiento y, junto a Recursos Humanos, capacita a todo el equipo de colaboradores durante el curso de inducción, para que asuman el compromiso de su estricto cumplimiento. Por su parte, la **Política de Anticorrupción** es informada al top management y al personal a través del *Tone of the Top* y de una constante capacitación.

En 2021 y con la implementación de **TASA Docs** (plataforma digital donde se suben las políticas y los procedimientos de la Compañía), se incorporó una nueva revisión del Código de Conducta, tanto para colaboradores como para proveedores, concesionarios y distribuidores. Por otra parte, se realizó una nueva versión del proceso de

debida diligencia, que incluyó a proveedores principales, concesionarios y ONG.

Por quinto año consecutivo, realizamos la **Compliance Week**, en donde se reforzaron los conceptos básicos del Código de Conducta mediante comunicaciones, charlas y videos a los distintos sectores de la compañía, alcanzando al 100% del personal¹¹. En esta oportunidad, el *Compliance Week* se desarrolló de manera regional; contó con la participación de otros países de TLAC y un mensaje del CEO de la región, Masahiro Inoue, y los presidentes de Toyota Argentina y Toyota do Brasil.

¹¹Todo el personal que tiene asignada una PC puede entrar a TASA Docs y ver los procedimientos vigentes, y realizar una capacitación *e-learning* sobre el Código de Conducta y *Compliance*. Para el personal de Planta sin acceso a PC, se refuerzan los conceptos básicos del Código de Conducta a través de comunicaciones y charlas de 5 minutos durante la *Compliance Week*.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	9	9	9
Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos de anticorrupción*			
Miembros del Directorio, colaboradores y principales proveedores a quienes se les ha comunicado las políticas y los procedimientos de anticorrupción	100%	100%	100%
Colaboradores que hayan recibido formación sobre anticorrupción por categoría laboral			
Mandos Medios	100%	100%	100%
Group Leader y Team Leader	100%	100%	100%
Team Member	100%	100%	100%
Analistas y Administrativos	100%	100%	100%
Colaboradores que hayan recibido formación sobre anticorrupción por región			
Martínez	100%	100%	100%
Capital Federal	100%	100%	100%
Zárate	100%	100%	100%

* En 2018 y 2019 se realizó la comunicación del Código de Conducta para Proveedores, Distribuidores y Concesionarios a todos los proveedores principales. En 2020 se reforzó la comunicación en la reunión mensual de proveedores y en 2021 se realizó un *due diligence* a proveedores de autopartes y materiales directos.

- **Código de Conducta**
- **Código de Conducta para Proveedores, Distribuidores y Concesionarios**



Canal de ética

Permite a nuestro personal, proveedores y concesionarios comunicar o denunciar irregularidades. Lo administra un proveedor externo, que garantiza el anonimato en todas las denuncias recibidas. Todo el personal recibe una capacitación sobre el funcionamiento de estos canales al momento de su ingreso. Asimismo, el área de *compliance* colabora con la promoción constante y periódica de los canales de denuncia, a fin de continuar acercando a todo el personal y a los principales proveedores y concesionarios. El **Comité de Ética**, conformado por las áreas de Asuntos Legales, Auditoría Interna y *Compliance* y Recursos Humanos, analiza cada formulación recibida a través del Canal de Ética.

- **Línea telefónica gratuita:** 0800-888-1880
- **Web:** www.canaltoyota.kpmg.com.ar
- **E-mail:** canaltoyota@kpmg.com.ar
- **Entrevista personal solicitarla al:** 0800-888-1880

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Total de denuncias recibidas	34	73	71
Hechos no comprobados	28	17	15
Hechos comprobados	6	56	56
Desvinculaciones	1	1	5
Medida correctiva y mejora del control interno	5	55	51
Denuncias atendidas y resueltas	100%	100%	100%
Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	0	0	0

Derechos Humanos

Contamos con una **Política de Derechos Humanos**, desarrollada por Toyota para todas sus filiales, que expresa nuestro compromiso de proteger los Derechos Humanos, en línea con los estándares internacionales.

Esta aplica a todos los ejecutivos y al personal. A su vez, esperamos que nuestros socios comerciales,

incluidos nuestros proveedores, comprendan y estén de acuerdo con ella y trabajen para garantizar que se cumpla en sus operaciones comerciales. Para ello, continuamente, establecemos e implementamos un sistema de debida diligencia en materia de Derechos Humanos y, en el caso que encontremos que estamos causando o contribuyendo a

un impacto adverso, inmediatamente, implementamos medidas correctivas. A su vez, para asegurarnos de que esta política se incorpore en nuestras operaciones internas y se comunique a nuestros grupos de interés, proporcionamos educación y capacitación adecuadas a todos nuestros ejecutivos y al personal, y trabajamos con nuestros socios comerciales para que comprendan cuáles son nuestras expectativas en relación con esta.

Aspectos que contempla nuestra

Política de Derechos Humanos

- 1 Compromiso con el "respeto de los derechos humanos"
- 2 Alcance de la responsabilidad
- 3 Debida diligencia en materia de derechos humanos
- 4 Reparación
- 5 Educación y formación
- 6 Seguimiento y difusión
- 7 Consulta con stakeholders

A partir de las diferentes acciones de prevención y evaluación de riesgos, no identificamos conflictos donde la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados. Tampoco registramos riesgos significativos de casos de explotación infantil, episodios de trabajo forzoso, ni se han denunciado ni confirmado casos de corrupción, ni denuncias por discriminación, ni otros conceptos relacionados con incumplimiento de los Derechos Humanos.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de estos derechos*	100%	100%	100%

* Código de Conducta a Proveedores, Distribuidores y Concesionarios hace referencia al cumplimiento de la legislación laboral. Este alcanzó al 100% de proveedores significativos (autopartes, logísticos, etc.).

Política de antisoborno

Nuestra **Política Antisoborno** recoge los lineamientos establecidos en el Código de Conducta y los traduce en conductas básicas que se espera que todo nuestro personal cumpla, y toda aquella persona que pretenda

realizar negocios con Toyota Argentina (incluyendo proveedores, distribuidores y concesionarios). Ello, a los efectos de evitar prácticas que signifiquen un daño en nuestra imagen corporativa, y/o la de TMC, y/o de las subsidiarias de Toyota alrededor del mundo.

En ella se manifiesta el repudio hacia aquellas prácticas en las cuales, mediante un soborno u otras medidas impropias y/o desleales, cualquier colaborador/a busque un beneficio para sí mismo o para nuestra compañía. A su vez, se establece que ningún/a colaborador/a 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, Toyota Argentina y/o cualquier empresa del grupo, ya sea empleado público o no, con la intención de influir el accionar para obtener alguno de los objetivos mencionados.

También, contiene un capítulo donde se estipula expresamente la participación en reuniones con funcionarios públicos y/o autoridades. Antes de cualquier reunión no rutinaria con un funcionario público, el personal y/o representantes de Toyota Argentina (asistentes a esta) deberán obtener la aprobación previa del jefe de su departamento y dar aviso, con antelación por escrito, al sector de Asuntos Gubernamentales de la compañía.

Sistema PLAFT









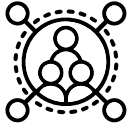
Desde el área de Prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (PLAFT, dependiente de la Gerencia de Legales), desde 2014 trabajamos en el desarrollo y en la implementación del **Sistema de Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo**, a fin de cumplir con 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 todo el personal

Durante el período reportado, se dictó capacitación a toda la red de concesionarios, en la que participaron 37 concesionarios. Se compartió el **Manual para la revisión de legajos PLAFT** actualizado, donde se detalló qué se debe tener en cuenta al completar cada uno de los formularios y la documentación adicional que deben presentar los clientes, aclaraciones sobre casos puntuales y una miniguía de buenas prácticas. Asimismo, capacitamos a los nuevos ingresos (146 personas) y a nuestro personal respecto de la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas por actos de corrupción.

DESEMPEÑO **ECONÓMICO**



 <p>43 concesionarios oficiales con 88 puntos de venta</p>	 <p>91,5% de Satisfacción Global Clientes y Usuarios Postventa</p>	 <p>30% proveedores locales</p>
 <p>Por sexto año consecutivo, nos consolidamos como la terminal argentina que más produce y exporta, marcando un récord histórico de producción con 142.766 vehículos</p>	 <p>97% proveedores productivos certificados con la norma ISO 14001</p>	 <p>Lideramos el mercado de vehículos electrificados con el 88% de las ventas</p>
 <p>39 Concesionarios participaron del Programa de Negocios Competitivos de GRI</p>	 <p>Sistema de Gestión Ambiental en Concesionarios Desde 2018, se redujo casi un 15% la huella de carbono en nuestra red de concesionarios</p>	 <p>Lanzamiento Club Toyota 45.900 socios</p>

El sector automotriz en Argentina

Aspectos Materiales: Inversión y desarrollo económico, Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo

Contenidos GRI 2-27, 3-3, 201-1, 201-4

Luego de un 2020 en el cual la economía local se vio fuertemente afectada por las medidas sanitarias, 2021 mostró un fuerte repunte en términos de Producto Bruto Interno y actividad industrial, dado el progresivo desconfiamento y el avance de la campaña de vacunación.

El sector automotriz acompañó el crecimiento del PBI en producción, exportaciones y ventas, pero este último se vio limitado por restricciones internas (divisas) y externas (faltantes de semiconductores).

En cuanto a políticas para el sector automotriz, durante el último trimestre de 2021, el Gobierno envió 2 proyectos de ley al Congreso Nacional. El primero se trata de la **Ley de Promoción de Inversiones**, a través de la cual se otorgan beneficios fiscales e impositivos a nuevos proyectos que cumplan ciertos requisitos, como contenido local, entre otros. A la fecha, ya se encuentra promulgada a la espera de reglamentación. El segundo

proyecto, se trata de la **Ley de Movilidad Sustentable**, el cual busca promover la producción local de vehículos electrificados y sus partes, como así también el recambio de flota pública y gubernamental. Este proyecto también busca prohibir la comercialización de vehículos exclusivos a combustión para 2041.

Por otro lado, en miras de dinamizar las exportaciones del sector, el Gobierno prorrogó el beneficio de eliminación de derechos de exportación para exportaciones incrementales, agregando como beneficio a las autopartes; también se creó un nuevo mecanismo, que autoriza el giro de divisas para el pago de deudas financieras y servicios para aquellas empresas que exporten más que en los últimos 12 meses.

En cuanto a la relación bilateral Argentina-Japón, luego de firmar el Memorandum de Cooperación en materia de Hidrógeno en 2019, ambos países continuaron las conversaciones sobre esta temática con foco en el desarrollo del hidrógeno azul y verde.



Finalizamos 2021 como líderes en producción, exportación y ventas, aumentando nuestra capacidad productiva y apostando por nuevas tecnologías.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Producción total industria*	434.753	257.187	314.787
Producción Toyota	142.766	93.252	125.295
Ventas total industria**	433.808	258.950	327.530
Ventas total Toyota***	182.855	115.974	155.809
- Mercado doméstico Toyota (Vehículos)	69.570	46.563	55.676
- Mercado de exportación Toyota (Vehículos)	113.285	69.411	100.133

* Corresponde a automóviles y vehículos livianos.

** Ventas totales mercado interno y externo de automotores de fabricación nacional. Corresponde a automóviles y vehículos livianos.

*** Mercado doméstico y de exportación.

Asociación de Fábricas de Automotores (ADEFSA), al 31 de diciembre de cada año.

Valor económico directo generado y distribuido

El siguiente cuadro de Valor Económico Directo Generado y Distribuido (VEDGyD), propuesto por *Global Reporting Initiative*, plasma el flujo de capital entre los distintos grupos de interés. Durante el período reportado, no se han recibido multas significativas¹², fruto de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico¹³.

Valor Económico Directo Generado y Distribuido*	2021/2022	2020/2021
Valor económico generado		
Ingresos de actividades ordinarias	632.899.828.037	434.527.131.895
Venta de propiedades, planta y equipo	400.982.541	146.190.209
Resultado por participación en sociedades controladas	679.460.232	334.677.463
Total valor económico generado	633.980.270.810	435.007.999.568
Valor económico distribuido		
Costos operativos	539.341.988.464	394.916.725.936
Salarios y beneficios (incluye trabajadores temporarios)	33.654.526.208	29.120.022.538
Tasas e impuestos abonados**	38.631.682.823	11.955.383.230
Resultados Financieros***	285.264.516	-6.311.869.338
Inversión en la comunidad ****	30.628.064	103.330.311
Total valor económico distribuido	611.944.090.075	429.783.592.677
Valor económico retenido	22.036.180.735	5.224.406.891

*En pesos argentinos. Surgen de la Memoria y los Estados Contables de Toyota Argentina S.A., correspondientes al ejercicio económico finalizado el 31 de marzo de 2022, comparativo con el período anterior. Cabe mencionar que, para todos estos indicadores, se ha seguido con el principio de devengado, de manera que resulta comparable con los estados contables.

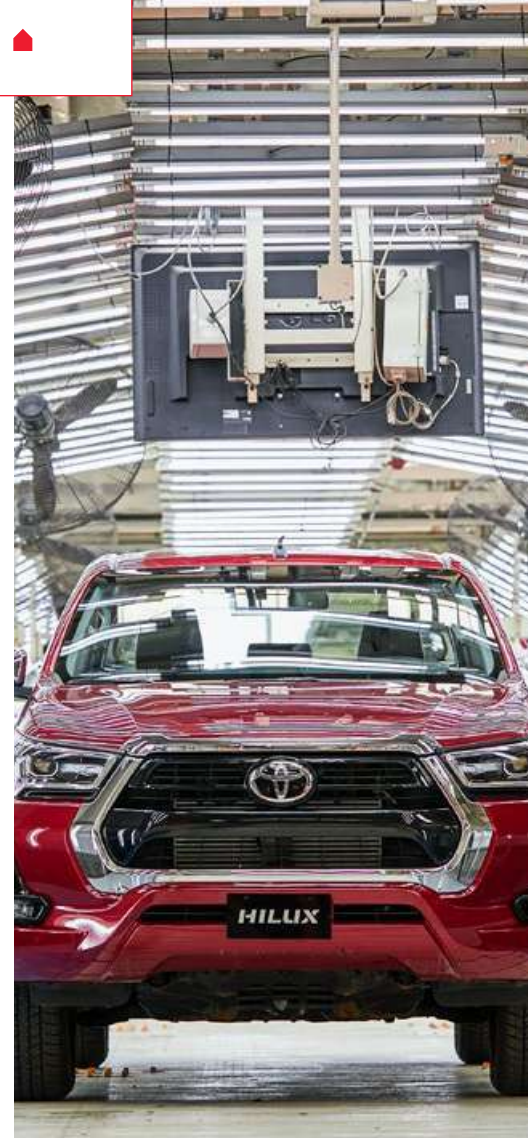
**Incluye el resultado por impuesto a las ganancias diferido.

***Incluye resultados financieros y por tenencia, reevalúo de anticipos de clientes y resultados por tenencias bienes de cambio.

**** 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.

¹²A los fines del presente indicador, se considera multa significativa aquella superior a 500.000 pesos.

¹³Ley de Defensa del Consumidor.



Incentivos gubernamentales

Ley 27.263 (Régimen de fortalecimiento del autopartismo argentino)

Dado el elevado nivel de integración de nuestros productos, entre 2016 y 2020, gozamos de los beneficios de la ley de fortalecimiento del autopartismo argentino (Ley 27.263). Esta otorga, entre otros, un

beneficio que consiste en un reintegro sobre la compra de autopartes locales, destinadas a la fabricación de una nueva plataforma. El régimen tiene por objetivo promover la compra de autopartes locales y desarrollar la red autopartista. Al cierre de 2021, Toyota Argentina se encontraba solicitando la prórroga del beneficio por haber cumplido con metas comprometidas con el Gobierno Nacional (entre ellos, producción, exportaciones, mejora del contenido local, etc.).

Incentivos a vehículos de nuevas tecnologías - Decreto 846/2020

El beneficio arancelario para vehículos propulsados por motorizaciones amigables con el ambiente, como los híbridos autorecargables tiene por objeto difundir y masificar las nuevas tecnologías, logrando, gradualmente, una mayor penetración de mercado, para contribuir con la reducción de gases contaminantes. Toyota Argentina tiene el line up más amplio de modelos electrificados y está comprometida a diversificar este tipo de vehículos en el camino hacia el carbono neutral. Durante 2021, comercializamos 949 unidades electrificadas utilizando este esquema, de las 5.266 unidades totales comercializadas (el resto proviene de Brasil sin incentivo).

Eximición del pago de ingresos brutos

Toyota Argentina gozó del beneficio de promoción Industrial en IIBB hasta enero de 2019. Sin embargo los siguientes aumentos de la producción no pudieron gozar de los beneficios establecidos en la normativa.

Cadena de valor

Aspectos Materiales: Desarrollo de la cadena de valor (proveedores & concesionarios), Seguridad y calidad automotriz

Contenidos GRI 2-6, 3-3

Las relaciones con nuestros proveedores, distribuidores y concesionarios se basan en prácticas justas, eficaces y legítimas buscando que cumplan estrictamente con la legislación que exige un trato justo al personal, garantías de seguridad e higiene en el entorno de trabajo, protección del ambiente, protección de la información y prevención de prácticas ilegales, tales como el lavado de activos, la financiación del terrorismo y el soborno transnacional.

Todos los proveedores, distribuidores y concesionarios deben contar con antecedentes probados, que permitan avalar su integridad. Asimismo, deben desarrollar prácticas que aseguren el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a su actividad comercial (a la vez que exigen y monitorean a todos sus proveedores y contratistas para que también lo hagan), incluidas las leyes laborales y la normativa en materia de higiene y seguridad (dentro de la que se incluye la cobertura de aseguradora de riesgo de trabajo), brindando a su personal un ambiente seguro.

Por otro lado, deberán prestar especial atención al efecto ambiental que producen

sus operaciones respecto del consumo, uso y manipulación de sus productos, para que, a lo largo de su ciclo de vida, permitan una utilización segura y sin efectos nocivos para la salud y/o el ambiente.



Proveedores

Aspectos Materiales:

Desarrollo de la cadena de valor (proveedores & concesionarios)

Contenidos GRI 2-6, 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

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

1 Igualdad de condiciones

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

2 Beneficio mutuo basado en la confianza

Entablar relaciones de largo plazo, mutuamente beneficiosas. Promovemos la comunicación permanente con proveedores.

3 Contribución económica local - Buen ciudadano corporativo

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

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Proveedores de Autopartes y Materiales Directos	56	60	-
	FY 2021/2022	FY 2020/2021	FY 2019/2020
Compras por procedencia			
Proveedores Locales	30%	24%	32%
Proveedores Extranjeros	70%	76%	68%
Compras por procedencia (en millones de \$)			
Proveedores Locales	\$ 149.762	53.243	46.609
Proveedores Extranjeros	\$ 350.514	168.788	100.074
TOTAL	\$ 500.276	222.031	146.683

Cifras al 31 de marzo de cada año.

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

Guía ambiental de compras

Con la **Guía Ambiental de Compras** promovemos la mejora continua en el desempeño ambiental de nuestros proveedores. Nos concentramos ampliamente en abordar los temas ambientales que deben considerar sobre la base del **Desafío Ambiental 2050**, y mejoramos sustancialmente el contenido de la expansión de la gestión ambiental, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, el impacto en el medio hídrico, la promoción del reciclaje y el establecimiento de una sociedad en armonía con la naturaleza.

Esta guía (que todos los proveedores deben firmar) incluye requerimientos ambientales específicos, según el área y los materiales

suministrados por cada proveedor. A su vez, le solicitamos a los proveedores productivos que adquieran y mantengan la certificación de la norma ISO 14001, o un certificado de gestión ambiental similar, emitido por una organización externa de certificación.

Alentamos a los proveedores a crear e implementar los sistemas de gestión necesarios para mejorar sus actividades, preservando el ambiente y disminuyendo los riesgos.



	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Proveedores productivos certificados bajo ISO 14001	94/97	94/98	99/102
Proveedores certificados por tipo de material provisto	100%	100%	100%
Autopartes	59%	59%	57%
Compras no productivas	16%	15%	14%
Materiales Directos	10%	5%	11%
Logística	10%	10%	10%
Materiales Indirectos	5%	10%	8%



Actividad de reducción de CO₂

Continuamos trabajando con los proveedores con el objeto de reducir su huella de carbono. El 86% de los proveedores de autopartes y materiales directos presentaron e implementaron un plan de mejoras anual, alcanzando una reducción de las emisiones GEI del 1,97%.

A su vez, en 2019, tomamos el compromiso de realizar acciones sobre el consumo de agua y la generación de residuos en los procesos de los proveedores de autopartes y materiales directos (actividad adicional al requisito de TMC). Durante todo el año, se recopiló la información y, con ella, en 2020 se estableció un target de reducción de 1,5% (tanto para consumo de agua como para generación residuos). Para 2021, los targets de reducción se mantuvieron en 2% para CO₂ y 1,5% para agua y residuos.

Se llevó a cabo el **4° Workshop Ambiental**, destinado a nuestros proveedores de autopartes y materiales directos. En él se expone la problemática sobre los efectos del cambio climático y las acciones que toma Toyota Argentina al respecto, a la vez que se comparten buenas prácticas de eficiencia energética para que los proveedores puedan implementarlas en sus diferentes procesos productivos. En esta edición, participaron 77 colaboradores, entre personal de mantenimiento, producción y ambientales de nuestra cadena de valor. También, colaboramos en las actividades de eficiencia energética, a través de newsletters mensuales, con diferentes conceptos para reducir los consumos energéticos.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Reducción de CO ₂	1,97%	2,54%	2,15%
Proveedores participantes	48	41	58
Reducción de consumo de agua	2,04%	3,14%	-
Proveedores participantes	17	19	-
Reducción de generación de residuos	2,81%	4,24%	-
Proveedores participantes	22	22	-

Uso de energías renovables en la cadena de valor* (proveedores)	2021	2020
Compra de energías renovables	11	1
Autogeneración de energías renovables	4	-

*En 2021, la utilización de energías renovables en proveedores alcanzó un 8% de la energía eléctrica total consumida.

Guía RSE de Toyota

La **Guía RSE de Toyota Argentina** 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, desarrollamos un **Manual de Evaluación y Registro (NSER)**, donde se evalúan –entre otros aspectos– la gestión de seguridad, el ambiente y los cumplimientos legales. En 2021, se realizó la auditoría NSER en 12 proveedores, de los cuales 9 aprobaron la primera etapa y pasaron a la siguiente, que se auditará en 2022.

Actividades de capacitación

Trabajamos, activamente, junto al Instituto Toyota con nuestra cadena de valor, a través de distintas actividades, que incluyen la formación, promoción y concientización, con el objetivo de lograr 0 (cero) accidentes en la base de proveedores.¹⁴

Actividad general de seguridad

Continuamos trabajando junto a los proveedores de autopartes y materiales directos con las actividades de reducción de riesgos, a través de la confección y/o actualización del mapa de riesgos Stop 6 (Gestión de Riesgos) y de los planes anuales

de contramedidas para cada uno de los riesgos identificados, aspirando a construir una base de proveedores cada vez más comprometidos con la seguridad.

A su vez, promovemos la gestión de seguridad en proveedores, solicitando nuevamente la actualización del Mapa de Riesgo Stop6+F y el *check list* de prevención de incendios, en conjunto con los planes de acciones, para mitigar y/o eliminar los riesgos detectados y lograr, año tras año, procesos productivos más seguros.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Proveedores con mapa de riesgos Stop6+F	40	26	48
Proveedores con plan de contramedidas	40	26	47
Check List de Prevención de incendios	40	30	Diseño
Tasa de Accidentes en la Base de Proveedores*	0,08	0,11	0,04
Disminución de la tasa de accidentes (línea de base 2012=2,23)	96%	95%	98%

Por la emergencia sanitaria, la participación de Stop6+F se vio considerablemente afectada, abocando las actividades, principalmente, a los protocolos sanitarios. En 2021, a pesar de que la emergencia sanitaria continuaba, la estandarización de los protocolos permitió a los proveedores mejorar su participación en las actividades generales de seguridad. * Cantidad de accidentes ocurridos por millón de horas hombre trabajadas.

¹⁴A raíz de la pandemia por el COVID-19, en 2021 se realizó de forma virtual la capacitación de calidad en proveedores y actividades de concientización de seguridad.

Expansión de la herramienta TPS

En 2020, avanzamos en la formación del personal clave para los proveedores en el Sistema de Producción Toyota (TPS), Toyota Job Instruction (TJI)¹⁵, Problem Solving¹⁶ y CRH¹⁷, pero el soporte principal se dio de manera virtual. En 2021, debido a la continuidad de la emergencia sanitaria y a su impacto en el porcentaje de empresas participantes, la actividad fue pausada y replanificada para realizarse intensiva en 2022 (2 capacitaciones de 6 meses cada una, a diferencia de una única anual, con el fin de abarcar una mayor base de proveedores y, de esta manera, seguir con nuestra estrategia de desarrollo de proveedores de capital local, enfocados en pymes).

Formación de primer nivel de supervisión en proveedores

Consiste en un programa para la formación del primer nivel de supervisión en proveedores, que incluye rol y actividades diarias del líder, gestión de indicadores, desglose y resolución de problemas, y estandarización de las mejoras. La herramienta de formación de líderes alcanza a las 4 principales misiones: seguridad, calidad, eficiencia y desarrollo de recursos humanos. En 2020 y 2021 se

dio soporte de manera virtual, aunque la actividad fue replanificada para 2022.

Formación de mandos medios en proveedores

Consiste en un programa educativo para mandos medios, haciendo hincapié en el control de los procesos, los recursos humanos y la resolución de problemas. Durante 2018 y 2019 se formaron 51 mandos medios de 24 empresas. En 2020 y 2021 se dio soporte de manera virtual y la actividad presencial fue replanificada para 2022.

Convención regional anual de proveedores

Continuamos reforzando el vínculo con nuestra cadena de valor, reconociendo y distinguiendo a aquellas empresas que contribuyen al proyecto sustentable de la compañía en el país.

¹⁵Cómo realizar un correcto instructivo de trabajo y su respectivo entrenamiento, para producir con seguridad y ergonomía, sin generar defectos y en el tiempo definido.

¹⁶Proceso de resolución de problemas con metodología Toyota.

¹⁷Cambio rápido de herramientas.

A inicios de 2022, se llevó a cabo la **4ta Edición de la Convención Regional Anual de Proveedores**, que contó con la presencia de autoridades de Toyota Argentina y Toyota Do Brasil (TDB), con la participación de 200 compañías, de las cuales 90 corresponden a proveedores locales. El evento reconoció a los proveedores que alcanzaron sus metas y superaron las expectativas de Toyota, con respecto a los servicios y productos entregados durante 2021. En total, 5 proveedores argentinos recibieron el Premio de Excelencia y 1 fue reconocido como mejor proveedor del año:

Outstanding Performance:

INDUSTRIAS MARO,
INDUASTRIAS GUIDI,
TOYOTA BOSHOKU ARGENTINA,
FERROSIDER,
YPF.

Proveedor del año:

MIRGOR S.A.C.I.F.I.A.



Red de concesionarios

Aspecto Material:

Seguridad y calidad automotriz, Desarrollo de la cadena de valor (proveedores & concesionarios)

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

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.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Concesionarios	43	43	43
Bocas de venta oficiales*	88	88	88
Puntos de servicios**	88	88	88

* No incluye una boca de venta de Toyota Plan de Ahorro.

** No incluye una casa de repuestos.

Programa de desarrollo de RSE para concesionarios

En 2018, lanzamos el **Programa de Desarrollo de RSE para Concesionarios**, un programa nacional diseñado para acompañar a la red

de concesionarios en el desarrollo de su estrategia de RSE, impulsando el diálogo y el intercambio de mejores prácticas de sustentabilidad.

La primera edición contó con el compromiso de toda la red de concesionarios y tuvo como objetivo que las empresas participantes conozcan los alcances de la sustentabilidad en el ámbito corporativo, y accedan a herramientas que les permitan desarrollar programas de inversión social. A partir de la experiencia y resultados obtenidos, en 2019 se desarrolló la segunda edición cuyo principal propósito fue que los concesionarios adquieran habilidades y herramientas necesarias para la gestión y comunicación de su plan de sustentabilidad. Esta edición se focalizó en realizar un autodiagnóstico sobre las diferentes materias de RSE, jornadas de capacitación presencial y encuentros virtuales y consultorías remotas.

Durante 2021, el Programa desarrolló su tercera edición con el objetivo de comenzar con el proceso de reporte de sustentabilidad



en cada uno de los concesionarios. Entre los principales logros, se destacan:

- 39 reportes de sustentabilidad presentados por los concesionarios a Toyota Argentina utilizando los lineamientos de *Global Reporting Initiative* (GRI).
- Vínculo y aprendizaje mutuo entre concesionarios.
- Capacitaciones y nuevas habilidades para la red de líderes.
- Articulación con organizaciones.
- Incorporación del Programa al *Dealer*

Award Program (DAP), a través del cual se asignan puntos a los concesionarios por los diferentes temas y las acciones relacionadas a cuestiones de RSE.

- Trabajo interdisciplinario entre áreas: se realizaron presentaciones de distintos temas a cargo de áreas.

Además, en 2021 se realizaron 10 reuniones virtuales sobre diferentes temas de interés de la red de concesionarios. Estas tuvieron un 76% de asistencia por parte de los/as líderes de sustentabilidad.

Sistema de gestión ambiental en concesionarios

El **Sistema de Gestión Ambiental** en Concesionarios busca mantener al 100% de la red certificada con el Programa DERAP y la norma ISO 14001. Además, pretende avanzar en la certificación del Programa ECO Dealer para disminuir la huella de CO₂ en la red de concesionarios. Al 2021, 14 concesionarios están certificados con el programa y 4 ya han invertido en energía renovable con paneles solares.

1. Asignar Responsable de Medio Ambiente

2. Declaración de cumplimiento de leyes

3. Tratamiento de desechos peligrosos

4. Tratamiento de aguas residuales

5. Recuperación adecuada del refrigerante A/C

Programa de auditoría con certificación por niveles: Blue | Yellow | Green

Fomenta medidas que ayudan a lograr una vida más sustentable

Ecodealer
Blue-Yellow-Green

ISO 14001
versión 2015

Certificación estándar de un "Sistema de Gestión Ambiental" | ISO 14001:2015

DERAP

Dealer Environmental Risk Audit Program

Para certificar el Programa Eco dealer, es necesario haber implementado DERAP e ISO 14001

PROGRAMA DERAP¹⁸

Se trata del Programa de Auditoría de Riesgo Ambiental en Concesionarios. Consta de la evaluación de cinco puntos fundamentales, que representan el nivel mínimo requerido para la gestión de riesgos en los talleres de la red oficial. El objetivo es minimizar el riesgo para el ambiente a través de autoauditorías por parte de los concesionarios.

ISO 14001

Es una norma reconocida a nivel internacional, que establece los requisitos que debe cumplir una organización para tener un correcto sistema de gestión ambiental, que disminuya el impacto en el ambiente. El 100% de la red de concesionarios está certificada y, desde el área de **Dealer Kaizen**, se hace seguimiento para mantener el estándar.

PROGRAMA ECO DEALER

Fue creado para nuestra red de concesionarios, con el fin de motivar la aplicación de acciones, concientizar sobre el cuidado del ambiente y reforzar el compromiso ambiental de Toyota a nivel mundial, alineándose a los desafíos establecidos en el Desafío Ambiental 2050.

¹⁸Dealer Environmental risk Audit Program.

Servicio técnico móvil

Para ofrecer la mejor experiencia de posventa y construir un lazo de por vida con nuestros clientes, desarrollamos el **Servicio Técnico Móvil** Toyota. Este taller móvil, carrozado sobre un camión Hino, cuenta con el equipamiento necesario y el personal idóneo para proveer los mismos servicios que se brindan en un concesionario oficial a clientes que se encuentran en zonas alejadas a 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 oficiales¹⁹.

¹⁹Los 11 concesionarios de la red, que cuentan con una unidad de Servicio Técnico Móvil, son: Autolux (Salta/Jujuy), Alianz (San Luis), Nippon Car (Neuquén), Centro Motor (Córdoba), Amiun (Santa Fe), Homu (Formosa), Autosiglo (Mar del Plata), Autos del Sur (Bahía Blanca/Trelew), Alem Sur (Río Cuarto), Audec (Corrientes), Tsuyoi (Comodoro Rivadavia).

Programa de usados certificados

Ya operaron 42 concesionarios de la marca con el **Programa de Usados Certificados Toyota**. Este se destaca por el estricto proceso de selección de vehículos, con una rigurosa inspección de calidad, que verifica 150 puntos técnicos/mecánicos específicos. También, por su garantía oficial Toyota de 1 año o 20.000 km, y su servicio de asistencia al vehículo de forma gratuita por un año.

Elegibilidad para registración de vehículos usados certificados

Con el propósito de incrementar el parque de vehículos usados certificados, ampliamos el tope a 8 años de antigüedad o 200.000 km, siempre manteniendo la condición necesaria de que se encuentren en perfecto estado de mantenimiento y con la validación de los 150 puntos de inspección. La mejora propuesta nos permitió continuar potenciando nuestra unidad de negocios de manera sustentable y lograr una plena satisfacción de clientes.

Garantía del vehículo usado certificado Toyota

Toyota Argentina continúa ofreciendo garantía oficial de 1 año o 20.000 km y es adicional a la garantía de fábrica. Es decir, la garantía de UCT comienza a regir a partir del momento en el cual se vence la Garantía Limitada por Vehículo Nuevo Toyota, si esta se encuentra vigente o, caso contrario, a partir de la fecha de entrega por parte del concesionario vendedor. Se mantuvieron las actuales

responsabilidades de la Garantía de UCT ante un caso de reparación:

- Toyota Argentina se hace cargo de los repuestos hasta un tope de \$477.000 por todo el período de garantía del vehículo.
- El concesionario aporta la mano de obra.

Usados Certificados



C2C (venta de vehículo usado de cliente a cliente)

En junio de 2022 lanzamos una nueva sección en nuestra página web, en donde los clientes pueden realizar una intención de venta de su vehículo usado a través de una solicitud de inspección. Si este cumple con las características del usado certificado y el cliente selecciona nuestra propuesta, el concesionario se encargará de certificar, publicar, gestionar las consultas y coordinar la entrega del vehículo entre las partes. Es un nuevo canal de venta de usados que surge como alternativa al "trade in".

Más información 

Cientes

Aspecto Material:

Gestión de riesgos y cumplimiento normativo, Seguridad y calidad automotriz, Atención al cliente, resolución de quejas y reclamos, Concientización vial

Contenidos GRI 3-3, 416-1, 416-2, 418-1

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, donde se verifica la calidad de pintura, la correspondencia entre partes (body fitting), la especificación de vehículo y los daños en general.

• VP Line (Vehicle Performance Line):

Chequeo dinámico completo, que monitorea la 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 en pista como última verificación. Ya en los concesionarios, reciben otra inspección y, nuevamente, son verificados preentrega al cliente. De esta manera, aseguramos la calidad del producto final y la seguridad de los vehículos comercializados y 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, sin costo alguno para la persona usuaria. Estas campañas especiales se realizan acorde a lo estipulado en la Ley de Defensa del Consumidor²⁰ y con foco en garantizar la seguridad y la conformidad de nuestros clientes.

Además, promovemos la seguridad de nuestros clientes al generar conciencia respecto al uso adecuado de los elementos

²⁰Ley 24.240 y Decreto 1.798/94.

de seguridad que están presentes en los vehículos. Para esto, desarrollamos manuales de seguridad y difundimos información relativa al uso del cinturón, la función del sistema de retención suplementario, las bolsas de aire y la seguridad en el transporte de niños/as, así como también impulsamos acciones como brindar una revisión gratuita a los 1.000 kilómetros.

KINTO - Servicio de asistencia activa "conectados"

Kinto incorporó, en su flota completa de vehículos, un dispositivo que monitorea el estado de los vehículos en tiempo real y da aviso en 5 situaciones posibles: colisión, inconvenientes del motor, batería baja, acarreo y/o la desconexión del dispositivo. Ante cualquiera de estas eventualidades, el equipo de Kinto se contacta con el conductor del vehículo, para brindarle la asistencia necesaria y resolver la situación lo más pronto posible. El sistema "Conectados" se brinda sin cargo, como un complemento adicional a los servicios brindados por Kinto, y es opcional en función de lo que escoja la persona usuaria en el momento en que realiza la reserva. Una vez seleccionado el adicional, el dispositivo se activará durante el período de uso del vehículo, conectando al/la usuario/a con un/a representante de la marca ante cualquier inconveniente.



Todos nuestros vehículos cuentan con una garantía de 5 años o 150.000 km

Toyota Argentina ofrece garantía transferible para todos los modelos de su line up, de 5 años o 150.000 km (lo que ocurra primero). Adicionalmente, al tratarse de garantía transferible, quien compra esa unidad usada también contará con el respaldo de la marca y tendrá la posibilidad de experimentar la calidad de atención del Servicio Posventa Toyota. De esta forma, Toyota respalda sus productos con acciones concretas, dándole mayor valor a su gama de producto y tranquilidad al cliente.

Personas con discapacidad

Promovemos una opción para personas con capacidades diferentes, ofrecemos un descuento especial sobre el precio de lista, aplicable para los modelos Corolla, Yaris y Etios, comercializados en nuestra red de concesionarios oficiales.

Calidad de atención al cliente

Con el objetivo de asegurar el correcto resguardo de la información de nuestros clientes, proveedores, colaboradores y grupos de interés, 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. Nos comprometimos a promover la capacitación constante de todo nuestro personal, de modo de actualizarnos permanentemente en 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 incidentes relacionados a filtraciones, pérdidas y/o robo de información o datos. El área de Atención al Cliente se ocupa de recibir y concentrar las comunicaciones directas entre la compañía y sus usuarios/as finales. En el período reportado, se obtuvieron los siguientes resultados:

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Gestión de consultas recibidas por teléfono, web y redes sociales	100%	100%	100%
Grado de servicio. Llamados atendidos antes de que el teléfono sonara 3 veces (Toyota Argentina y Toyota Plan Ahorro).	81,13%	82,80%	87,91%
Grado de servicio Kinto y Lexus. Llamados atendidos antes de que el teléfono sonara 3 veces	82,65%	81,59%	86,40%
Inquietudes resueltas en el Centro de Atención al Cliente (Toyota Argentina + Toyota Plan Ahorro + Mobility + Lexus+ Club)	5.036	4.269	4.706
Inquietudes correspondientes a Plan de Ahorro (Toyota Plan Ahorro)	2.266	2.292	1.818
Inquietudes correspondientes a Kinto + Lexus + Club	572	307	374
Solicitudes de información atendidas en el Centro de Atención al Cliente (Toyota Argentina + Toyota Plan Ahorro + Kinto + Lexus+ Club)	94.908	85.916	81.374
Solicitudes de información atendidas correspondientes a Plan de Ahorro	32.465	41.798	26.435
Solicitudes de información atendidas correspondientes a Kinto + Lexus + Club	38.900	24.868	27.754

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.

Encuestas de calidad de mercado

Cada año, llevamos a cabo entrevistas a nuestros clientes de vehículos de los primeros 3 meses de uso, para conocer su satisfacción y/o sus disconformidades; de

este modo, identificamos y priorizamos las mejoras posibles en la calidad del modelo actual. Los aspectos que se abordan son: diseño, especificación, manufactura, servicio y venta y postventa.

Actividad SMART

La actividad SMART (*Swift Market Analysis Response Teams*) tiene como objetivo analizar las consultas y/o reclamos que realizan los clientes, buscando solucionar los problemas de la manera más rápida posible.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Proceso Posventa			
Encuestas de Satisfacción al Cliente (mensual)	920	700	920
Encuestas FIR (<i>Fix It Right, reparar bien</i>)	800	500	800
Proceso Venta			
Encuestas por teléfono (mensual)	550	450	560
Encuestas vía web (mensual)	50	0	240
Encuesta de Satisfacción a Clientes y Usuarios/as Postventa			
Indicador de Satisfacción Global	91,5	91,9	91,7
Indicador de Calidad de Atención al Cliente	90,9	91,1	90,6
Indicador de Calidad de Producto/Servicio	92,4	92,7	92,3
Indicador de Fidelización	93,8	93,6	93,4
Indicador de Recomendación	91,9	92,5	92,0
NPS	75,0%	76,9%	75,1%

En el marco de esta actividad, representantes de las áreas de Posventa, Administración Técnica, Servicio al Cliente y Legales intercambian información semanalmente, a fin de buscar soluciones integrales a los temas planteados por los clientes.

Resolución de reclamos de clientes – 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 las personas usuarias.

Convención anual de servicio al cliente

Se realizó la **Convención Anual de Servicio al Cliente**, donde participaron alrededor de 150 personas entre colaboradores, directivos y concesionarios y consolidó 3 eventos en uno:

1 Maratón Kaizen de Servicio al cliente

2 Conferencia Anual de Servicio al Cliente

3 Concurso Nacional de Habilidades de Atención al Cliente

1 Maratón Kaizen de Servicio al Cliente

Con el objeto de promover las actividades kaizen y premiar a aquellos concesionarios que realizaron actividades destacadas en el área de posventa, se llevó a cabo la **17^{ma} Maratón Kaizen de Servicio al Cliente**, con la participación de los 5 mejores preseleccionados entre los 36 desarrollados por la red de concesionarios.

- **1^{er} puesto: Alejandro López, Amiun (Santa Fe)**
Tema del CK: Incremento en la venta de accesorios
- **2^{do} puesto: Alejandro Burghi, Gustavo Ricciardi, (Mercedes, Bs. As.)**
Tema del CK: Logística de repuestos (pedido y recepción)
- **3^{er} puesto: Juan José Ferreyra, Haimovich (Concordia, Entre Ríos)**
Tema del CK: Incrementar visitas de clientes de servicios luego de 12 meses desde su último mantenimiento



2 Conferencia anual de Servicio al Cliente

Se realizó la **XXI Conferencia Anual de Servicio al Cliente**, de la que participaron funcionarios, directivos y nuestra red de concesionarios, con el objetivo de revisar las actividades y los resultados de la actividad de posventa del año en curso, como así también de compartir la visión y los planes futuros.

3 Concurso nacional de habilidades de atención al cliente

Se llevó a cabo el **Concurso Nacional de Habilidades de Atención al Cliente**, del cual participaron técnicos, asesores de servicio, técnicos en repintado y responsables de atención al cliente, seleccionados entre 43 concesionarios de la red. Quienes participaron demostraron las habilidades y destrezas aprendidas, a través de los cursos de capacitación continua que ofrece Toyota Argentina, relacionadas con atención a clientes, conocimientos de producto y resolución de averías. Este concurso está orientado a generar motivación y reconocimiento al esfuerzo continuo del personal de servicio de nuestra red de concesionarios, y reviste máxima relevancia para Toyota Argentina y TMC a nivel mundial.

Ganadores de las distintas categorías:



Técnicos y asesores

- **1^{er} puesto:** Luciano Di Pietro (T) y Enzo Pérez (AS) de Celentano (Ushuaia)
- **2^{do} puesto:** José Argentino Vidal (T) y Ana Laura Pascual (AS) de Tsuyoi (Comodoro Rivadavia)
- **3^{er} puesto:** Maximiliano Palacios (T) y María Eugenia Gambino (AS) de Amiun (Rafaela, Santa Fe)

Responsables de atención al cliente

- **1^{er} puesto:** Celeste Guardia, Senna Automotores (Santiago del Estero)
- **2^{do} puesto:** Raiza Useche, Audec (Corrientes)
- **3^{er} puesto:** Jonatan Díaz, Señor Gonzalez (San Juan)

Técnicas de repintado

- **1^{er} puesto:** Octavio Hollestein, Amiun (Rafaela, Santa Fe)
- **2^{do} puesto:** Luis Barrigón, Alianz (San Luis)
- **3^{er} puesto:** Nicolás Fernández, Autolux (Salta)

Estilo movilidad Toyota - Best in Town

En 2021, se lanzó el **Estilo de Movilidad TOYOTA - Best in Town**, una guía centrada en mejorar los procesos de gestión y los estándares de calidad de atención a clientes. Este nuevo estilo incluye tanto la venta convencional como todas las unidades de negocio de la cadena de valor: Servicio al Cliente, Kinto, Club Toyota, Toyota Plan, TCFA y Usados. Cada capítulo y proceso se encuentra actualizado con la nueva expectativa del cliente en su experiencia con la marca, integrando, de manera orgánica, la experiencia física con el mundo digital.

El CRM nos permite conocer en profundidad a nuestro cliente, focalizando el interés uno a uno y ofreciendo soluciones sobre la base de sus necesidades. Por ello, el nuevo Estilo de Movilidad TOYOTA - Best in Town promueve una guía que alienta a que cada concesionario diseñe su propio procedimiento, siempre tendiendo a mejorar la experiencia de nuestros clientes y la excelencia en las operaciones en cada punto de venta.



Club Toyota

A través de este nuevo programa de lealtad, todos los clientes tienen acceso a un mundo de recompensas, beneficios y experiencias exclusivas, y se sienten, aún más, parte de la marca.

En 2021 presentamos **Club Toyota**, el primer y único programa de fidelización para todos nuestros clientes, a través del cual pueden acceder a experiencias y beneficios exclusivos y personalizados, como así también sumar y canjear puntos por productos y servicios de la línea Toyota.

Club Toyota abarca a todas las áreas de Toyota Argentina., ya que cada persona que tenga un vehículo Toyota esté inscripta en Toyota Plan o haya adquirido su Toyota "usado certificado" puede ser parte del club y disfrutar de los beneficios y experiencias en forma gratuita. Su propósito es fortalecer el vínculo con nuestros clientes, brindándoles sentido de pertenencia y una conexión emocional con la marca. Al cierre del ejercicio del reporte, 45.900 socios a lo largo y ancho del país, que pudieron disfrutar de los principales beneficios como miembros del club.

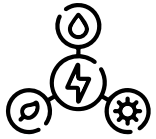








- **Tratamiento preferencial en la red de concesionarios**
- **Beneficios junto a marcas asociadas**
- **Acceso a experiencias únicas con Toyota**
- **Los mejores eventos**
- **Información exclusiva para el cliente**
- **Suma y canje de puntos**
- **Promociones exclusivas**
- **Promociones en servicios postventa**

Más información



DESEMPEÑO AMBIENTAL



 <p>Producimos con energía eléctrica renovable en planta Zárate</p>	 <p>89,96% tasa de reciclabilidad</p>	 <p>3,65 consumo de agua (m³/vehículo)</p>
 <p>24,94% agua procesada de efluentes se reutilizó para la producción de vehículos</p>	 <p>-37,12 reducción toneladas de CO₂/vehículo</p>	 <p>3,74 consumo de energía (GJ/vehículo)</p>
 <p>Lanzamiento Proyecto de Innovación en Economía Circular</p>	 <p>Compromiso neutralidad de carbono para 2050</p>	 <p>Certificación ISO 50001 Sistema de Gestión Energética</p>

Sistema de gestión ambiental y de energía

Aspectos Materiales:

Carbono neutralidad – eficiencia energética & uso de energías renovables, Gestión de riesgos y cumplimiento normativo, Impacto ambiental: calidad del aire & agua, Gestión y eficiencia del uso de recursos/ Economía circular, Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías

Contenidos GRI 2-27, 3-3

A través de nuestra **Política de Seguridad, Salud, Ambiente y Energía**, contamos con un sistema de gestión que busca minimizar los impactos derivados de nuestras actividades y el ciclo de vida del producto, contemplando, al mismo tiempo, la importancia de crear conciencia ambiental.

- **Promoción de la Mejora Continua**
- **Prevención**
- **Cumplimientos Legales**
- **Cooperación con la Sociedad**
- **Difusión y Concientización**
- **Compromiso**

TOYOTA EMS

Nuestro **Sistema de Gestión Ambiental y de Energía**, incorpora la ISO 14001²¹, certificado desde 1999, junto con la ISO 50001, certificada en 2021, los principios, valores y el **Toyota Way**. Buscando nuestra propia superación en los requerimientos ambientales y energéticos, trabajamos en tres pilares: **cumplimiento legal, prevención y mejora continua (Kaizen)**. Estos nos permiten identificar y controlar los aspectos ambientales de la organización, buscando reducir y mitigar los impactos, y restablecer la armonía con el ambiente, bajo un sistema estandarizado basado en la mejora continua.

Monitoreos



Las emisiones gaseosas y la calidad de aire de planta de Zárate son monitoreadas periódicamente. De acuerdo con lo estipulado en el Decreto Reglamentario 1074/18, de la Ley 5.965, del Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires, esta acción se realiza semestralmente, con el objetivo de cumplir los parámetros normativos y de obtener el permiso de emisiones gaseosas a la atmósfera.

En lo que respecta al agua, contamos con nuestro laboratorio de calidad de agua, en

el 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 nuestra 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. Un laboratorio habilitado por el Ministerio de Ambiente de la Provincia de Buenos Aires realiza los monitoreos legales en la cámara de aforo del efluente tratado, los pozos de explotación de agua subterránea y los pozos freáticos.

²¹En el presente ejercicio, logramos la octava recertificación de la norma ISO 14001, sumando, en esta oportunidad, al concesionario Takumi de Lexus.

Requisito Legal	Frecuencia	Autoridad
Agua de descarga	Mensual	OPDS/ADA
Emisiones gaseosas	Semestral	OPDS
Calidad de aire	Semestral	OPDS
Pozos freáticos	Semestral	OPDS/ADA
Pozos de agua	Trimestral	OPDS

CUMPLIMIENTO LEGAL

- Capacitaciones legales ambientales
- Permisos ambientales
- Monitoreos ambientales
- Sistema de gestión de químicos
- Auditoría legal

PREVENCIÓN

- Sistema de hallazgos y reportes ambientales
- Comunicación ambiental interna y externa
- Auditorías internas y externas de ISO 14001 e ISO 50001

MEJORA CONTINUA

- Capacitación al personal en el sistema de gestión ambiental
- Formación de auditores
- Actividades de minimización de impactos ambientales



Desafío ambiental Toyota 2050

Aspectos Materiales:
Carbono neutralidad – eficiencia energética & uso de energías renovables, Impacto ambiental: calidad del aire & agua, Gestión y eficiencia del uso de recursos/ Economía circular, Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías








Contenido GRI 3-3

En 2015, Toyota Motor Corporation presentó una ambiciosa serie de desafíos por cumplir hacia 2050. Frente al cambio climático, la escasez del agua, el agotamiento de los recursos y la degradación de la biodiversidad, el [Desafío Ambiental 2050](#) aspira a reducir el impacto ambiental negativo durante la fabricación y todo el ciclo de vida nuestros vehículos.

A continuación, se expresan los aspectos e impactos ambientales más relevantes de nuestra actividad, su relación con el [Desafío Ambiental 2050](#), los ODS y los objetivos para 2025 relacionados:

DESAFIO 🚗 ♻️ 🏭 💧 🚗 🌳
AMBIENTAL
TOYOTA 2050

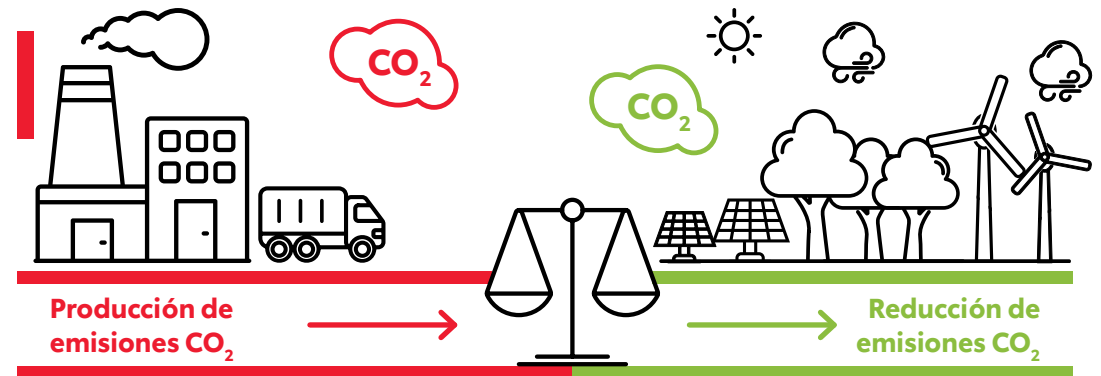


Desafío 1	Desafío 2	Desafío 3	Desafío 4	Desafío 5	Desafío 6	Gestión ambiental.
Cero emisiones de CO₂ en nuevos vehículos.	Cero emisiones de CO₂ en el ciclo de vida del producto.	Cero emisiones de CO₂ en las plantas de fabricación de vehículos.	Minimizar y optimizar el uso de agua en producción.	Establecer una sociedad basada en la cultura del reciclado.	Establecer una sociedad futura en armonía con la naturaleza.	
Aspectos Ambientales	Aspectos Ambientales	Aspectos Ambientales	Aspectos Ambientales	Aspectos Ambientales	Aspectos Ambientales	Aspectos Ambientales
Emisiones de CO ₂ generadas por los vehículos nuevos	Emisiones de CO ₂ generadas en la cadena de valor	Emisiones de CO ₂ generadas en las plantas de producción	Uso del agua	Generación de residuos	Generación de biodiversidad	Gestión de recursos
Impactos Ambientales	Impactos Ambientales	Impactos Ambientales	Impactos Ambientales	Impactos Ambientales	Impactos Ambientales	Impactos Ambientales
Cambio climático	Cambio climático	Cambio climático	Escasez del agua	Agotamiento de recursos	Degradación de la biodiversidad	Contaminación ambiental
Tipo	Tipo	Tipo	Tipo	Tipo	Tipo	Tipo
Indirecto	Indirecto	Directo	Directo	Directo	Directo	Directo
Objetivo 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2025
Aumentar las ventas de vehículos híbridos en Argentina respecto a las ventas de 2020.	Proveedores: Reducir las emisiones de CO ₂ respecto a 2013. Concesionarias: Reducir las emisiones de CO ₂ respecto a 2018. Logísticas: Reducir las emisiones de CO ₂ respecto a 2019.	Reducir las emisiones de CO ₂ de Planta Zárate respecto a 2013.	Reducir el consumo de agua en Planta Zárate respecto a 2019.	Reducir el <i>packing</i> de los repuestos respecto a 2020.	Realizar plantaciones de árboles autóctonos.	Reducir la generación de residuos respecto a 2020. Reducir la emisión de compuestos orgánicos volátiles respecto a 2020. Controlar los productos químicos que se utilizan en Toyota Argentina. Cero quejas y no cumplimiento legales.
ODS	ODS	ODS	ODS	ODS	ODS	ODS
						



NEUTRALIDAD DE CARBONO

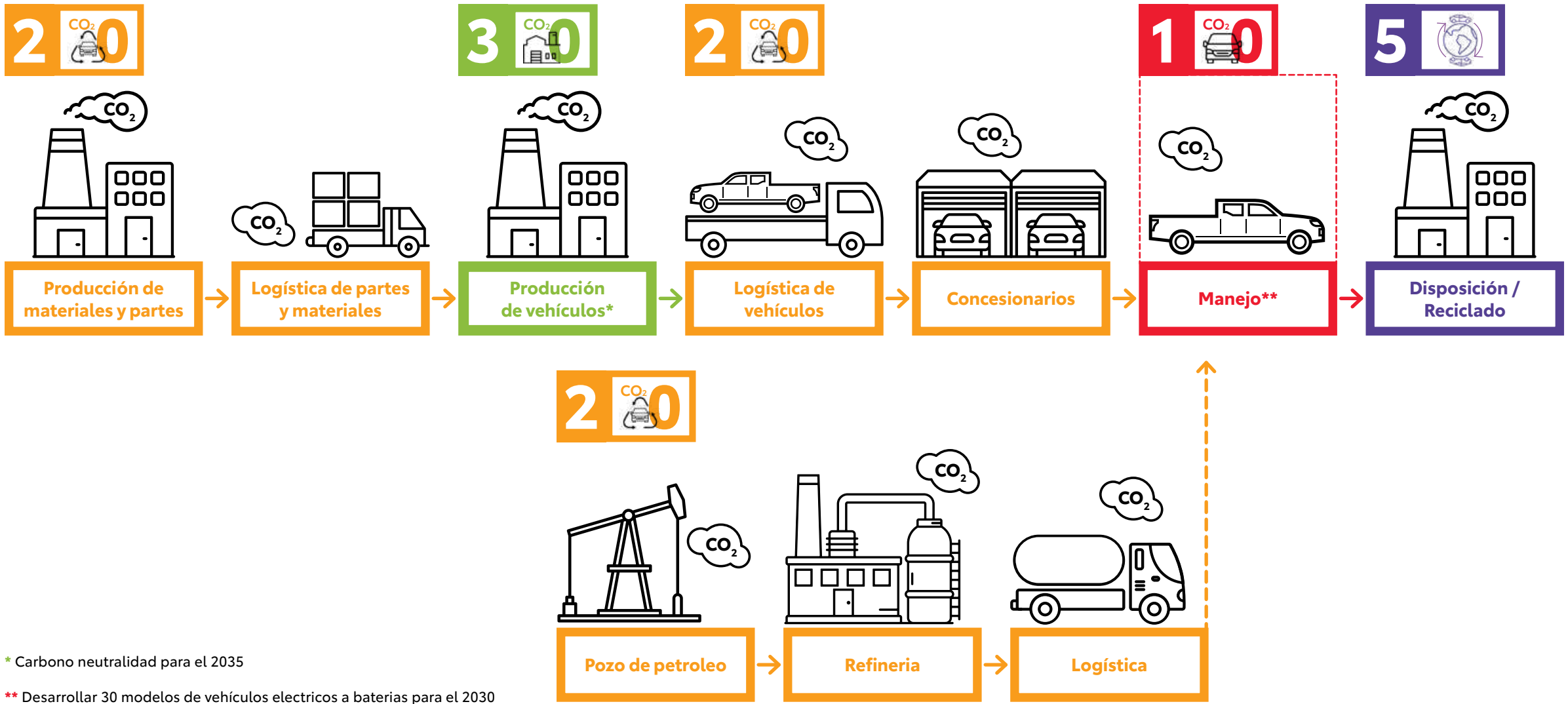
La neutralidad de carbono consiste en lograr un equilibrio entre las emisiones de los gases de efecto invernadero, que generamos en Toyota, y las que se absorben mediante el desarrollo de actividades, por ejemplo, la plantación de árboles y la conservación de estos.



En 2021, TMC anunció oficialmente que la compañía apunta a la neutralidad de carbono para 2050, en apoyo al Acuerdo de París. En junio del mismo año, Masamichi Okada, *Chief Production Officer*, comunicó que Toyota ha asumido una variedad de desafíos para que sus fábricas sean neutras en carbono para 2035.

En la Planta de Zárate, trabajamos alineados a este objetivo, enfocándonos en reducir el consumo de gas natural, ya que es el principal aporte a la huella de carbono. Además, nos encontramos estudiando las emisiones de carbono en cada etapa del ciclo de vida de la Hilux y SW4, y realizando actividades para disminuirlas.

Huella de carbono del ciclo de vida de la Hilux & SW4



* Carbono neutralidad para el 2035

** Desarrollar 30 modelos de vehículos eléctricos a baterías para el 2030

Neutralidad de carbono para el 2050 en todo el ciclo de vida

7° Action Plan

Aspectos Materiales:

Carbono neutralidad – eficiencia energética & uso de energías renovables, Impacto ambiental: calidad del aire & agua, Gestión y eficiencia del uso de recursos/ Economía circular

Contenidos GRI 3-3, 302-3, 305-4

Para cumplir los objetivos del **Desafío Ambiental 2050**, elaboramos planes de acción quinquenales, donde tomamos acciones concretas a corto y mediano plazo. En 2021, se inicio el **7° Action Plan** para el período 2021-2025.

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.
Factores de conversión utilizados: Electricidad: 1 KW/h = 0,0036 GJ. Gas: 1 Nm³ = 9.300 Kcal/m³. 9.300 kcal/m³ * 0,0000041868 GJ/Kcal = 0,039 GJ/m³.
*Año 2020 descontando los meses de producción afectados por COVID-19. Durante este período de no producción, hubo consumos de energía mínimos para mantener los equipos esenciales de planta.
** El valor correspondiente al período de 8 meses de funcionamiento normal de la Planta durante 2020 (enero a marzo y agosto a diciembre). Alcance: Incluye agua industrial/vehículos producidos en el período. No incluye agua de reúso.
*** Calculado como el total de residuos generales y especiales generados, sobre el total de vehículos producidos en el periodo.

Indicadores	Unidad	31/12/2021			31/12/2020*			31/12/2019		
		Resultado	Valor Objetivo	Cumplimiento	Resultado	Valor Objetivo	Cumplimiento	Resultado	Valor Objetivo	Cumplimiento
Intensidad de Energía	GJ/vehículo	3,74	3,95	Sí	3,79 ****	4,02	Sí	3,850	3,710	Parcialmente Alcanzado
Intensidad de Electricidad	kW-hora/vehículo	502,18	541,29	Sí	554,33 *****	578,37	Sí	526,310	528,990	Sí
Intensidad de Gas Natural	M ³ /vehículo	49,59	51,43	Sí	45,90	49,74	Sí	50,190	46,400	Parcialmente Alcanzado
Emisiones de CO ₂	Kg CO ₂ /vehículo	114,62	99,60	No *****	182,28 *****	267,70	Sí	274,00	316,350	Sí
Emisión de VOC	g/m ² (pintado)	32,64	32,67	Sí	32,90 *****	32,93	Sí	33,00	33,010	Sí
Consumo de agua	M ³ /vehículo	3,65	3,80	Sí	3,54 **	3,72	Sí	0,975	1,167	Sí
Generación de Residuos***	Kg/vehículo	19,88	22,71	Sí	23,07 ***	26,08	23,07***	26,280	29,300	Sí*

**** Consumo eléctrico total dentro de la organización sobre vehículos producidos en el período. Se incluye consumo de electricidad (fuente renovable y no renovable) y gas.
***** Incluye electricidad de origen renovable y no renovable.
***** Alcance: Emisiones Alcance 1 y 2.
***** Expresado como el promedio de g/m² de vehículo pintado en el período. Compuestos Orgánicos Volátiles (VOC) considerados como los más significativos.
***** No se alcanzó el target debido a la falta de energía renovable, causada por escasez de vientos y problemas puntuales con generadores eólicos.

Kaizenes	31/12/2021	31/12/2020
Ahorro Emisiones de CO ₂ [tCO ₂]	2.344	2.491
Ahorro Emisiones VOC [g/m ²]	0,124	0,072
Ahorro Consumo de agua [m ³]	65.678	2.235

Inversiones ambientales

En 2021 realizamos diversas inversiones en distintas áreas de la planta y en requisitos legales de emisiones gaseosas.

Inversiones 2021		\$	UDS
Inversiones en el área de almacenamiento de residuos	Nuevas prensas de reciclables	-	52.500
	Carros para segregación de residuos en nuevos sectores	2.645.278	-
Planta general	Incorporación de tecnología de movilidad sustentable H ₂ y cargadores eléctricos	2.513.589	31.595
	Horno eléctrico en comedor (Proyecto CO ₂)	-	25.663
	Implementación ISO 50001	677.050	-
Pintura	Reemplazo de bombas neumáticas por eléctricas (Proyecto CO ₂)	-	51.468
Inversiones asociadas a requisitos legales	Adecuaciones de acceso seguro a techos para los monitoreos de emisiones gaseosas, en relación con el requisito legal Res. 559/19	2.410.009	42.311
TOTAL		8.245.926	203.537

Nuestro desempeño ambiental en 2021

Energía y emisiones

Aspecto Material:

Carbono neutralidad – eficiencia energética & uso de energías renovables, Impacto ambiental: calidad del aire & agua

Contenidos GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302,5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7

Con el fin de minimizar el impacto ambiental del cambio climático, los tres primeros objetivos del Desafío Ambiental 2050 se relacionan con la energía y las emisiones:

Energía

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 renovable y el combustible de fuente no renovable (gas natural)²².

²²La energía eléctrica de fuente no renovable es un consumo no habitual y solo ocurre ante anomalías en el suministro de energía renovable.

Consumo de energía total por fuente (GJ)	31/12/2021	31/12/2020****	31/12/2019
Consumo de electricidad fuente renovable*	238.306	97.844	72.095
Consumo de combustible fuente no renovable (gas natural)**	275.644	138.513	245.278
Consumo de electricidad fuente no renovable***	19.833	56.564	167.087
Total consumo energético****	533.784	292.921	484.460

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.
 * Factor de conversión utilizado: 1 KWh = 0,0036 GJ. Incluye energía renovable proveniente de la red eléctrica y energía autogenerada de paneles solares
 ** Factor de conversión utilizado: 0,039 GJ = 1 m³. Incluye energía proveniente de Gas Natural y GLP. Factor de conversión de GLP en Gas Natural utilizado: 0,7815 kgGLP/m³ GasNatural.
 *** Factor de conversión utilizado: 1 KWh = 0,0036 GJ.
 **** Valores correspondientes a los 8 meses de funcionamiento normal de la Planta durante 2020 (enero a marzo y agosto a diciembre). Consumo de electricidad fuente renovable. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 118.629,5 GJ.
 Consumo de combustible fuente no renovable (gas natural). Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 192.365,2 GJ (incluye GLP).
 Consumo de electricidad fuente no renovable. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 81.741 GJ.
 Total consumo energético. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 392.736 GJ.
 La variación del consumo de energía se debe, principalmente, a la producción de vehículos, donde durante los 8 meses de 2020 se produjeron 77k de unidades contra las 142k de 2021. Respecto a la energía renovable, en septiembre de 2020 comenzamos a tener 100%, por lo tanto fue parte del año. En 2021, durante todo el año, tuvimos 100%.
 *****Valor año 2021 ajustado por redondeo.



Intensidad de energía total por fuente (gj/vehículo)	31/12/2021	31/12/2020****	31/12/2019
Intensidad de electricidad fuente renovable*	1,67	1,26	0,57
Intensidad de combustible fuente no renovable (gas natural)**	1,93	1,79	1,95
Intensidad de electricidad fuente no renovable	0,14	0,73	1,33
Total intensidad energética***	3,74	3,79	3,85

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.
 * Se incluye la energía renovable proporcionada por YPF Luz y la energía autogenerada de paneles solares propios, sobre el total de vehículos producidos en el periodo.
 ** Incluye la energía consumida en forma de gas natural y GLP, sobre el total de vehículos producidos en el periodo.
 *** Consumo Energético total dentro de la organización sobre el total de vehículos producidos en el período. Se incluye consumo de electricidad (fuente renovable y no renovable), Gas Natural y GLP.
 **** Valor correspondiente a los 8 meses de funcionamiento normal de la Planta durante 2020 (enero a marzo y agosto a diciembre).
 Intensidad de electricidad fuente renovable: Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 1,27 GJ/vehículo.
 Intensidad de combustible fuente no renovable. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 2,06 GJ/vehículo. Incluye GLP.
 Intensidad de electricidad fuente no renovable. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 0,88 GJ/vehículo.
 Total intensidad energética. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 4,21 GJ/vehículo.
²³Emisión no habitual, solo ocurre ante anomalías en el suministro de energía renovable.

Emisiones de dióxido de carbono (CO₂)

Las emisiones de CO₂ son resultado del consumo de energía térmica y eléctrica, empleada en la producción de vehículos; se expresan como toneladas de CO₂ por vehículo, para relacionar la generación de emisiones con el volumen de producción. Por otro lado, pensando en toda la cadena de valor, gestionamos y damos seguimiento a las siguientes emisiones:

- **Emisiones de Alcance 1:** Se generan como consecuencia de la combustión de gas natural y de gas licuado de petróleo utilizados en la planta de Zárate.
- **Emisiones de Alcance 2:** Se generan como consecuencia del consumo de energía eléctrica no renovable en la planta de Zárate²³.
- **Emisiones de Alcance 3:**
 - **Logística:** El origen de estas emisiones son el 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); los datos son suministrados por el proveedor, quien reporta, mensualmente, los kilómetros recorridos, el tipo y la cantidad de combustible consumido y las emisiones de CO₂ asociadas a la actividad.

Intensidad de emisiones de alcance 1 y 2	31/12/2021	31/12/2020**	31/12/2019
Toneladas CO ₂ /vehículo*	0,11	0,18	0,27
Reducción o incremento respecto al período anterior (%)	-37,12%	-32,49%	-12,90%

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.

*Calculado como el total de emisiones del alcance 1 y 2 sobre la cantidad total de vehículos producidos en el periodo.

** Valor correspondiente a los 8 meses de funcionamiento normal de la Planta durante 2020 (enero a marzo y agosto a diciembre). Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: Intensidad de Emisiones de Alcance 1 y 2: 0,21 toneladas CO₂/vehículo y reducción en la intensidad de las emisiones respecto al período anterior -22,2%.

Emisiones - Cifras en toneladas de CO ₂	31/12/2021	31/12/2020*****	31/12/2019
Total Alcance 1 (gas natural + GLP)*	13.782,52	6.875,93	12.175,86
Total Alcance 2 (energía eléctrica)**	2.357,89	7.227,63	22.278,31
Total Alcance 3	72.178,69	32.982,60	55.766,00
Alcance 3 (Logística)***	65.534,23	29.900,70	49.233,20
Alcance 3 (Traslado del Personal)****	6.644,46	3.081,97	6.532,80
Total emisiones GEI	88.319,10	47.086,16	90.220,17

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA. * Factor de emisión utilizado: 1,95 tCO₂ / dam3. Fuente: Secretaría de Energía. ** Factor de emisión utilizado: 0,428 ton CO₂/MWh. Fuente: Secretaría de Energía. Se contabilizan las emisiones provenientes de energía eléctrica de fuentes no renovables *** Emisiones estimadas en base a factores utilizados por los proveedores de logística de repuestos, de partes y vehículos; incluye ponderaciones calculadas en base al total de viajes mensuales provistas por el proveedor. **** Alcance: vehículos provistos por la compañía para el traslado de personal. Calculado en base a la información provista por el proveedor. El aumento de emisiones en 2021 se debe al aumento de producción respecto a 2020. ***** Valor correspondiente a los 8 meses de funcionamiento normal de la Planta durante 2020 (enero a marzo y agosto a diciembre). Total Alcance 1. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 9.549,21 t de CO₂. Factor de emisión equivalente a 1,936 t CO₂ /1.000 m³ (Secretaría de Energía de la Nación, factor vigente al inicio del periodo). Total Alcance 2. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 10.444,69 t de CO₂. Factor de emisión equivalente a 0,46 tCO₂ /MWh (Secretaría de Energía de la Nación, factor vigente al inicio del periodo). Alcance 3 (Logística). Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 36.307,2 t de CO₂. Alcance: calculado sobre la base de la información provista por los proveedores de traslados de logística de partes y vehículos; incluye ponderaciones calculadas sobre la base del total de viajes mensuales por proveedor. Alcance 3 (Traslado del Personal). Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 4303,31 Ton de CO₂. Calculado sobre la base de la información provista por el proveedor. Total Alcance 3. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 40.610,5 t de CO₂. Alcance: emisiones generadas por el traslado de personal y logística. Calculado sobre la base de la información provista por proveedores. Total Emisiones GEI. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 60.604,4 t de CO₂.

Reducción de emisiones - Kaizen emisiones

Durante 2021, se logró reducir 1.194 t de CO₂, relacionadas al consumo de gas y consumo de energía eléctrica en la Planta de Zárate, y 1.150 t de CO₂, relacionadas a las logísticas de partes, vehículos y repuestos. Fundamentalmente, desde Toyota nos basamos en 3 pilares:

1. Kaizenes diarios

Las mejoras que se puede llevar a cabo

diariamente y sin inversiones considerables; se basan en la estandarización y yokoten²⁴ de esas mejoras en otros sectores de la planta, en mejoras de eficiencia en el suministro de servicio y en mejoras de eficiencia en los procesos productivos. Estas son llevadas a cabo por grupos de trabajo llamados ESCO (colaboradores para eficiencia energética). Algunas reducciones de emisiones, relacionadas a los kaizenes diarios, son:

- **Alcance 1- Consumo de gas.** En el área de pintura, se logró reducir la temperatura

en las cubas de álcalis, trabajando dentro de los límites de calidad; por lo tanto, se reduce el consumo de gas natural para la generación de vapor.

- **Alcance 2- Consumo de energía eléctrica.** En el área de partes plásticas, se mejoró el proceso de chequeo del aplicador del robot mediante un equipo especial. Esto logra disminuir el tiempo de trabajo dentro de la cabina de pintura, ahorrando considerables cantidades de energía eléctrica.
- **Alcance 3- Logística.** En el área de logística, se optimizaron los traslados entre las rutas de Brasil y TASA.

2. Introducción de tecnología de bajas emisiones de CO₂

Actualmente, nos encontramos en el mercado frente a innovaciones tecnológicas de bajas emisiones de CO₂, debido al compromiso mundial sobre este aspecto. Desde Toyota Argentina, trabajamos en la capacitación de nuestro personal en el diseño y uso de equipos eficientes.

- **Alcance 1- Gas Natural.** Como estandarización en la planta, se establece que los equipos de calefacción nuevos deberán ser eléctricos, para evitar el uso de gas natural. En 2021, reemplazamos el viejo horno a gas por uno eléctrico.
- **Alcance 2. Energía eléctrica.** Se comenzó con el recambio de bombas neumáticas por eléctricas. Esta nueva tecnología trae aparejada una mayor eficiencia de la utilización de la energía eléctrica, ya

que evitamos el uso del aire comprimido originado en los compresores centrales por energía eléctrica *in situ*.

- **Alcance 3- Logística.** Por primera vez, se realizó un recorrido de carga real, a modo de prueba, entre las localidades de Zárate y Córdoba, con un camión a gas natural. Los resultados de eficiencia, operación y emisiones fueron satisfactorios.

3. Introducción de energías renovables

Producimos con energía eléctrica renovable y aumentamos la disponibilidad para los futuros incrementos de producción. Como parte de la alianza estratégica con YPF Luz, Toyota Argentina estuvo trabajando con energía eléctrica renovable y desarrollando nuevos acuerdos, para poder alcanzar los próximos desafíos de carbono neutralidad y cero emisiones de CO₂.

En el marco del **Desafío Ambiental 2050**, esta iniciativa nos permite superar nuestra meta global de alcanzar un 35% de energía renovable en 2030 y reducir el impacto ambiental durante todo el ciclo de vida de nuestros vehículos. Durante todo 2021, TOYOTA formó parte activa de consorcio Y-TEC, un espacio de trabajo colaborativo entre empresas que actúan o están interesadas en participar en la **cadena de valor del hidrógeno en la Argentina**, desde la aplicación hasta la producción. El consorcio se organiza en distintas células de trabajo y, dentro de ellas, en algunos ejes particulares. TOYOTA participa activamente en las células de MOVILIDAD e INDUSTRIA.

Reducción de los requerimientos energéticos de productos

Trabajamos con la norma europea sobre contaminantes, un conjunto de requisitos que regulan los límites aceptables para las emisiones de gases de combustión interna de los vehículos nuevos. Actualmente, la Hilux y SW4, producidas en la planta de Zárate, cumplen con la norma EURO 5. Durante 2020, se realizó un *Minor Model Change* de estos vehículos, donde se aumentó la potencia y se mejoró el consumo de combustible y las emisiones de CO₂.

	Año	Capacidad del motor	Promedio de CO ₂ [g/km]
2KD* Euro 3	2006 a Oct. 2011	2.5	259,9
2KD* Euro 4	Oct. 2011 a Oct. 2015	2.5	239,6
2GD* Euro 4	Oct. 2015 a Oct. 2017	2.4	206,1
2GD* Euro 5	Oct. 2017 a Nov.2020	2.4	197,8
2GD* Euro 5 (MMC**)	Nov.2020 al presente	2.4	192,2

*Tipo de motor. **MMC: *Minor Model Change*.

	Año	Capacidad del motor	Promedio de CO ₂ [g/km]
1KD* Euro 3	2006 a Oct. 2011	3.0	256,9
1KD* Euro 4	Oct. 2011 a Oct. 2015	3.0	242,7
1GD* Euro 4	Oct. 2015 a Oct. 2017	2.8	212,4
1GD* Euro 5	Oct. 2017 a actual	2.8	216,8
1GD* Euro 5 (MMC**)	Nov.2020 al presente	2.8	201,7

*Tipo de motor. **MMC: *Minor Model Change*.

Emisiones de VOC

En el proceso de producción de vehículos, se generan emisiones al aire. Las más significativas son aquellas que generan algunos productos como solventes, pinturas, adhesivos y selladores derivados de los hidrocarburos, que emiten fracciones volátiles, llamadas Compuestos Orgánicos Volátiles (VOC, por sus siglas en inglés).

Compuestos orgánicos volátiles

	31/12/2021	31/12/2020*
Gramos por m² pintado/año	32,64	32,899

Compuestos Orgánicos Volátiles: consideradas como las más significativas.

* Valor correspondiente a los 8 meses de funcionamiento normal de la Planta durante 2020 (enero a marzo y agosto a diciembre). Expresado como el promedio de g/m² de vehículo pintado en el período. Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 30,2 g/m² de vehículo pintado por año.

Reducción de emisiones VOC - Kaizen VOC

Durante 2021, logramos reducir 0,124 g/m² de emisiones de VOC gracias a diferentes actividades de mejora. Por ejemplo, en el área de TOP COAT de pintura, se optimizó la aplicación de pinturas en el programa de partes.

²⁴Yokoten: Palabra Japonesa que se refiere a la práctica de copiar o aplicar las mejoras de un proceso a otros.

Recursos hídricos

Aspecto Material:

Impacto ambiental – calidad del aire & agua

Contenidos GRI 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

Nuestra Planta de Reúso de Agua busca disminuir el consumo de agua a partir del acondicionamiento y la recirculación de los efluentes generados por el proceso productivo.

La gestión de agua está alineada con el **Desafío Ambiental 2050**, específicamente, con el Desafío 4, cuyo objetivo es disminuir y optimizar su uso. En este sentido, trabajamos el impacto en el entorno hídrico desde dos pilares:

- Reducir la cantidad de agua utilizada en nuestros procesos.
- Purificar las aguas residuales para reutilizarlas o retornarlas adecuadamente al ambiente.

Por eso, contamos con una planta de acondicionamiento de agua subterránea para su ingreso al proceso productivo. El agua proviene de los acuíferos Puelche e Hipopuelche y circula por un sistema de ósmosis inversa, logrando la calidad solicitada para el proceso productivo.

²⁵La extracción y vertido de aguas no ocurre en ninguna zona de estrés hídrico.

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 para asegurar la calidad del agua devuelta a la naturaleza.

En 2021, el 24,94% del agua procesada de efluentes se reutilizó de modo industrial para la producción de vehículos.

Uso de agua por fuente ²⁵ (m ³ /año)	31/12/2021	31/12/2020**	31/12/2019
Extracción de agua subterránea	520.527	273.822	341.345
Agua de reúso de efluentes tratados	121.630	62.909	92.307
TOTAL*	642.157	336.731	433.652

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.

*Contempla el agua dulce extraída de pozo y el agua de reúso de efluentes tratados.

**Valor correspondiente a los 8 meses de funcionamiento normal de la Planta durante 2020 (enero a marzo y agosto a diciembre).

Subterránea (m³/año). Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 351.241 m³.

Agua de reúso de efluentes tratado (m³/año). Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 77.828 m³.

Total (m³/año). Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 429.069 m³.

La variación de la extracción de agua se debe, principalmente, la producción de vehículos, donde durante los 8 meses de 2020 se produjeron 77k de unidades contra las 142k de 2021.

Vertidos (m ³ /año)	31/12/2021	31/12/2020*	31/12/2019
Vertidos	310.902	183.309	262.426

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.

El agua vertida es agua dulce tratada y volcada en aguas superficiales.

Cámara de aforo: medición de caudales tratado/vertidos.

* Valor correspondiente a los 8 meses de funcionamiento normal de la Planta durante 2020 (enero a marzo y agosto a diciembre). Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 225.893 m³. El agua vertida es agua dulce tratada y volcada en aguas superficiales.

Consumo de agua	31/12/2021	31/12/2020***	31/12/2019
Uso de agua (m ³ /vehículo)*	3,652	3,539	0,975
Consumo de agua (m ³)**	209.625	-	-

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.

Durante 2019 se realizaba solamente seguimiento del consumo de agua utilizada en el proceso del vehículo. A partir de 2020, se realiza el seguimiento del total del agua extraída del suelo, incluyendo proceso del vehículo, planta de agua, agua potable, etc.

*Calculado como agua extraída de pozo sobre la cantidad total de vehículos producidos en el periodo. No incluye agua de reúso. **Agua consumida = agua extraída - agua vertida. *** Valor correspondiente a los 8 meses de funcionamiento normal de la Planta durante 2020 (enero a marzo y agosto a diciembre). Valor correspondiente a los 12 meses de 2020: 3,77 m³/vehículo.



Reducción del consumo de agua - Kaizen agua

Con las actividades de reducción de consumo de agua, en 2021 se lograron ahorrar 65.668 m³. Por ejemplo, en el área de Pintura, se realizó un kaizen de aprovechamiento del agua de rechazo de la osmosis de pintura, para los enjuagues de las carrocerías. Esto se realizó manteniendo los parámetros del proceso y sin afectar la calidad del producto.

Residuos

Aspecto Material:
Concientización ambiental y consumo responsable, Gestión y eficiencia del uso de recursos/ Economía circular

Contenidos GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

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 interno, se pesan y se registran en una base de datos.

La tasa de reciclabilidad en 2021, que refleja la eficiencia del **Sistema de Gestión Ambiental**, es de 89,96, logrando el valor máximo en diciembre, con una tasa de reciclabilidad mensual de 92,5%.

Residuos generados (en kg)*	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Reciclables	25.477.037	16.411.635	23.199.958
Especiales	1.629.713	1.502.016	2.177.622
Generales	1.203.800	649.467	1.134.393
TOTAL	28.310.550	18.563.118	26.511.973
Total kg/vehículo**	19,88	23,07	26,28

Tasa de reciclabilidad de los residuos (%)	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Tasa de Reciclabilidad	89,96%	87,81%	87,51%



Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.*El total de residuos reportado es obtenido a partir del pesaje al momento de la salida de planta por parte de TASA.** Calculado como el total de residuos generales y especiales generados, sobre el total de vehículos producidos en el periodo.

Generación de residuos por tipo de disposición/tratamiento		31/12/2021			31/12/2020			31/12/2019		
Tipo de residuo (clasificación primaria)	Tipo de residuo (clasificación secundaria)	Kg generados	Kg/vehículo tratados y/o reciclados	Disposición y tratamiento	Kg generados	Kg/vehículo tratados y/o reciclados	Disposición y tratamiento	Kg generados	Kg/vehículo tratados y/o reciclados	Disposición y tratamiento
Especiales	Especiales (sólidos y líquidos)	1.629.713	11,43	Relleno de seguridad/ incineración	1.502.015,53	16,11	Relleno de seguridad / incineración	2.177.622	17,28	Relleno de seguridad/ incineración
Generales	Industriales no especiales (sólidos y líquidos)	1.203.800	8,45	Relleno sanitario	649.467,32	6,96	Relleno sanitario	1.134.393	9,00	Relleno sanitario
Reciclables - Especiales	Baterías	107.786	0,76	Se reciclan todos los componentes	14.981,08	0,16	Se reciclan todos los componentes	35.960	0,29	Reciclado
	Solvente	395.367	2,77	Reciclado	293.912,61	3,15	Reciclado	356.848	2,83	Reciclado
	Aceite	7.978	0,06	Reciclado	18.953,10	0,20	Reciclado	8.229	0,07	Reciclado
Reciclables - No Especiales	Electrónicos	6.529	0,05	Reciclado	6.580,00	0,07	Reciclado	8.919	0,07	Reciclado
	Especiales y Generales	1.856.097	13,02	Combustible alternativo	1.016.483,5	10,90	Combustible alternativo	980.143	7,78	Combustible alternativo
	Madera	567.526	3,98	Reciclado	329.288,02	3,53	Reciclado	452.958	3,60	Reciclado
Reciclables - No Especiales	Metal	19.533.343	137,05	Reciclado	12.436.050,00	133,36	Reciclado	18.357.772	145,71	Reciclado
	Plástico, nailon y aluminio	553.434	3,88	Reciclado	450.903,49	4,84	Reciclado	335.024	2,66	Reciclado
	Telgopor	37.614	0,26	Reciclado	20.397,80	0,22	Reciclado	29.334	1,23	Reciclado
	Compostaje	78.954	0,55	Reciclado	-	-	-	-	-	-
Reciclables - No Especiales	Papel y cartón	2.180.142	15,30	Reciclado	1.710.107,79	18,34	Reciclado	2.393.123	18,99	Reciclado
	Remate	152.267	1,07	Reciclado	113.977,41	1,22	Reciclado	78.747	0,63	Reciclado

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.* Mezcla de residuos con poder calorífico, para ser usados como combustible alternativo al gas natural en los hornos de las cementeras.

Residuos no destinados a eliminación (en t)	31/12/2021		
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Residuos Peligrosos	-	610,23	610,23
Preparación para la reutilización	-	99,09	99,09
Reciclado	-	511,14	511,14
Residuos No Peligrosos	78,95	22.931,77	23.010,72
Preparación para la reutilización	78,95	-	78,95
Reciclado	-	22.931,77	22.931,77
Residuos evitados	78,95	23542,00	23.620,95

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.

Residuos destinados a eliminación (en t)	31/12/2021		
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	Total
Residuos Peligrosos	-	2.986,86	2.986,86
Incineración (con recuperación energética)	-	1.357,15	1.357,15
Incineración (sin recuperación energética)	-	798,83	798,83
Otras opciones de eliminación	-	830,88	830,88
Residuos No Peligrosos	-	1.702,75	1.702,75
Incineración (con recuperación energética)	-	498,95	498,95
Traslado a un vertedero	-	1.203,80	1.203,80
Residuos evitados	-	4.689,61	4.689,61

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.

Resultados de la gestión por residuos (en \$)	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
a) Ingreso por Reciclado	\$344.089.055	\$ 131.775.940	\$111.436.983
b) Costo Total	\$185.006.185	\$ 88.353.938	\$ 86.653.314
Beneficio Económico (a-b)	\$ 159.082.870	\$ 43.422.002	\$24.783.669

Datos correspondientes a Planta Zárate. No incluye Martínez ni CABA.
Cifras de ahorros totales derivados de la gestión de residuos anual.

Reducción de la generación de residuos - Kaizen residuos

Dos de las mejoras relacionadas a la gestión de residuos fueron:

- Reducción de generación de residuos especiales con disposición fuera de la planta, logrando mejoras en los procesos que tratan esos residuos especiales en nuestra planta de tratamiento de efluentes.
- Parte de los residuos generales producidos en la planta comenzaron a disponerse como *blending*.

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 unos 80.000 kilos de residuos orgánicos al año. Los restos orgánicos se recolectan de los comedores, de las oficinas y del mantenimiento de espacios verdes para convertirlos en abono orgánico natural, el cual se utiliza 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.

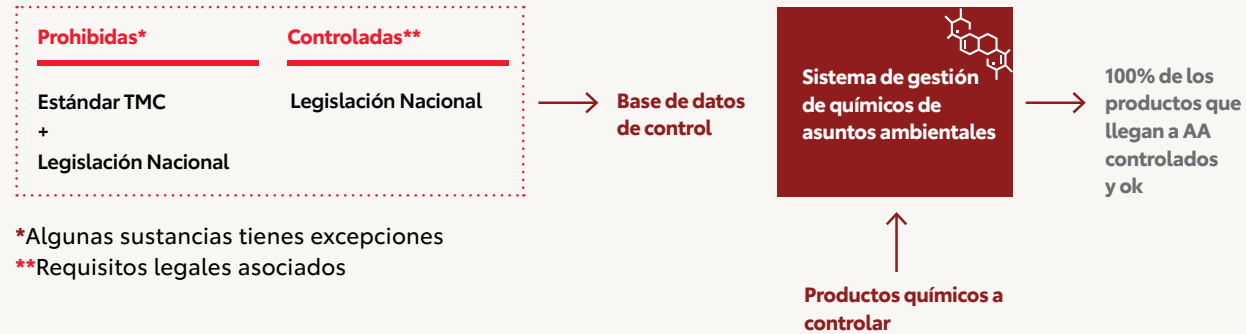
	31/12/2021	31/12/2020
Kg de residuos compostados/año	78.950	61.760



Sistema de gestión de productos químicos

Contamos con un sistema de gestión de productos químicos, donde consideramos las actualizaciones normativas nacionales e internacionales junto a los requisitos de nuestra casa matriz, con el compromiso de asegurar la ausencia de sustancias prohibidas en el ingreso a nuestras instalaciones.

Materiales indirectos

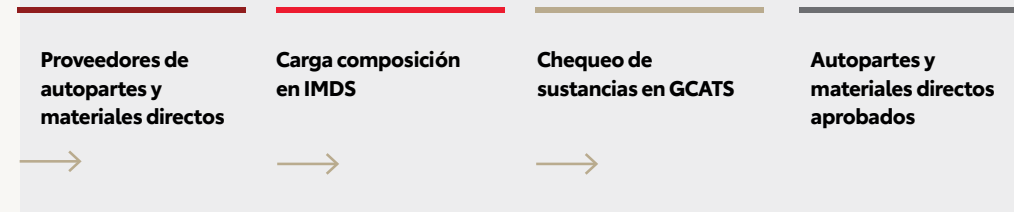


*Algunas sustancias tienen excepciones
 **Requisitos legales asociados

Las áreas de Asuntos Ambientales, Seguridad Industrial y el Servicio Médico trabajan en forma articulada para analizar y definir las condiciones de almacenamiento, manipulación y respuesta ante emergencias necesarias, a fin de reducir los riesgos asociados al uso de productos químicos.

Además, aseguramos que las sustancias químicas, que componen nuestras autopartes y que forman parte de nuestros vehículos (pintura, fluidos de motor, etc.), cumplan con especificaciones ambientales de nuestra casa matriz, así como también normativas nacionales e internacionales.

Materiales directos y autopartes



IMDS: International Material Data System
 GCATS: Grand Chemical Assessment System – Contiene el listado de prohibidos de TMC

Proyecto de innovación de economía circular

Este proyecto de sustentabilidad consiste en integrar nuestra gestión de residuos a la de autopartistas, proveedores y concesionarios, con el fin de brindar soluciones ambientales a nuestra cadena de valor, a través de la fabricación de autopartes con material reciclado, la generación de energía a partir de residuos industriales y el desarrollo de *merchandising* sustentable. Esto nos permite:

- **Disminuir la generación de residuos.**
- **Valorizar materiales para recuperar.**
- **Fortalecer nuestra cadena de valor.**
- **Lograr mayor conciencia ambiental.**

Plantea el reconocimiento mutuo de los sistemas de gestión de residuos entre Toyota, proveedores y concesionarios, para identificar mejoras que brinden beneficios ambientales sustanciales y fortalezcan, de modo recíproco, el plan de negocios conjunto. Tiene 3 ejes principales de acción:

- **Economía circular:** a partir de residuos reciclables que generamos y clasificamos en Toyota Argentina, proveemos materia prima a nuestros autopartistas para fabricar partes de nuestra Hilux.

- **Generación de combustibles alternativos:** se produce a partir de la complementariedad de nuestros residuos peligrosos de alto poder calorífico con otros de baja humedad, generados en proveedores y concesionarios. A partir de estos, a través de un proveedor, se genera un combustible alternativo (*blending*) utilizado por la industria hormigonera. Este reduce la generación de residuos especiales, evitando que sean incinerados y enterrados, y, a la vez, sustituye al gas natural, que es un recurso energético no renovable.
- **Producto responsable:** se utilizan residuos reciclables de la planta como insumo de productos nuevos y brindan, a nuestros clientes, la oportunidad de adquirir *merchandising* sustentable.

Los principales beneficios ambientales, sociales y económicos que genera son:

- Reutilizamos en Bumper **10.546,85 kg** de material reciclado, reduciendo, en su misma cantidad, el consumo de materia prima virgen para la fabricación de **142.525 paragolpes**.
- **317 toneladas de residuos peligrosos** enviados para generar *blending*, ahorrando **171.650 m³** de gas natural.
- Enviamos **7.700 kg de plástico reciclado** a proveedores que utilizaron para generar **1.400 conservadoras y 438 cajas plegables**, para luego ser comercializadas en la boutique de Toyota.










- Los beneficios económicos del proyecto permitieron contratar **5 nuevos colaboradores: 3 en forma directa** en Toyota y **2 contrataciones** a un proveedor.
- **62 notas de prensa** en diversidad de medios, incluyendo la presencia en los principales diarios del país, en sus versiones impresas y online. También, generamos **9 entrevistas** y obtuvimos **26 publicaciones** en redes sociales.
- Nuestra cadena de valor: a partir de actividades de mejora, los **proveedores lograron disminuir un 2,81% la generación de residuos** respecto a 2021.
- Con la implementación de las actividades planteadas, se alcanzó una reducción de costos de **5,04 U\$S/vehículo** en el primer año de implementación.
- En una actividad conjunta con el proveedor GUIDI, se **reaprovecharon 176 toneladas de chatarra** para fabricar los soportes de radiador de la Toyota Hillux; es una actividad de economía circular, que reduce el consumo de materia prima virgen y las emisiones de CO₂ por logística de materiales.
- En la dimensión interna, en 2021 nuestra casa matriz eligió a Kankei como la mejor práctica ambiental entre sus filiales y la publicó en su página oficial como un caso destacado. Sostener el compromiso con el cuidado del ambiente que propone nuestra casa matriz, refuerza las buenas relaciones que mantenemos con ella.

De esta manera, este proyecto representa el comienzo de un camino de transformación para el futuro de la compañía, convirtiendo al área de residuos en parte del negocio y afianzando la idea de una movilidad cada vez más sustentable, de Argentina para toda la región.



DESEMPEÑO **SOCIAL**



 <p>6.782 colaboradores</p>	 <p>82,20% colaboradores bajo convenio</p>	 <p>10,36 horas promedio capacitación por colaborador/a</p>
 <p>0,20 índice de frecuencia acumulada de accidentes en planta de Zárate</p>	 <p>One Toyota nueva plataforma de comunicación interna</p>	 <p>91,97% colaboradores ha recibido evaluación de desempeño</p>
 <p>+ 73.000 personas ya conocieron el Centro de Visitas de Toyota en Zárate</p>	 <p>5,7 tasa de nuevas contrataciones</p>	 <p>5 finalistas Toyota Start</p>

Compromiso con nuestro personal

Aspectos Materiales:

Empleo (atracción & retención de talento), formación y desarrollo profesional, Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades

Contenidos GRI 2-7, 2-8, 3-3, 401-1, 405-1

Nos comprometemos con nuestro personal a revisar sus estilos de trabajo y perfeccionar sus habilidades individuales, mejorando las estructuras del espacio laboral. En este proceso, buscamos asegurar la distribución de la persona idónea en la posición adecuada, independientemente de su nacionalidad, género, año de incorporación, forma de contratación, antecedentes académicos, tipo de trabajo y otros factores, con el objetivo de mejorar la competitividad de la organización.

Basamos todas las decisiones relacionadas con la selección y contratación de personal en habilidades, cualidades, capacidad y experiencia profesional. Tenemos el firme compromiso de que no exista ningún tipo de acto discriminatorio en toda la compañía. Nuestro **Código de Conducta** establece que "los colaboradores de Toyota Argentina deben tratarse con respeto, propiciando un ambiente de trabajo cómodo, saludable y seguro, absteniéndose de cualquier conducta agravante o que suponga algún tipo de discriminación u hostigamiento por motivos de raza, lengua, religión, sexo, estado civil, edad, condición social, discapacidad u otras categorías protegidas por las leyes nacionales y locales, que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad de los derechos y libertades de toda persona".

El respeto por las personas es uno de los principales valores de la compañía. En el **Toyota Way** se señala la importancia de crear un entorno de trabajo donde todas las personas se sientan bienvenidas, seguras y escuchadas, y puedan contribuir creando valor desde su puesto laboral. Trabajamos en el logro y cumplimiento de los siguientes objetivos:

Generar un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, donde cada colaborador/a pueda demostrar sus capacidades al máximo y lograr la autorrealización.

Tener 0 actos discriminatorios y denuncias recibidas por colaboradores que hayan sufrido cualquier tipo de discriminación.

Promover acciones para generar un ambiente de trabajo cómodo, saludable y seguro, donde no exista ningún tipo de discriminación.

Personal*	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Personal Propio	5.250	5.958	5.750
Hombres	4.971	5.697	5.495
Mujeres	279	261	255
Personal de Agencia	1.429	-	-
Hombres	1.403	-	-
Mujeres	26	-	-
Expatriados	34	31	33
Hombres	31	29	32
Mujeres	3	2	1
Pasantes	69	19	39
Hombres	13	14	31
Mujeres	56	5	8
TOTAL	6.782	6.008	5.822

En caso de que algún colaborador perteneciera a más de una categoría se optó por incluirlo en una de ellas para evitar duplicados de la información. *Años 2018, 2019 y 2020 el número de personal propio incluye al personal de agencia. A partir del 2021, se informa personal propio y personal de agencia por separado. No contamos con personal con horas no garantizadas.

Personal Propio por región*	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019	
	Q	%	Q	%	Q	%
Martínez	85	1,62%	82	1,38%	84	1,46%
Capital Federal	18	0,34%	17	0,29%	17	0,30%
Zarate**	5.147	98,04%	5.859	98,34%	5.649	98,24%
Total Personal Propio	5.250	100,00%	5.958	100,00%	5.750	100,00%

*Años 2018, 2019 y 2020 el número de personal propio incluye al personal de agencia. A partir del 2021, se informa personal propio y personal de agencia por separado. Para Zarate: Incluye colaboradores asignados temporalmente en otras locaciones (excluyendo CABA y Martinez).

**Incluye colaboradores asignados temporalmente en otras locaciones (excluyendo CABA y Martinez).

Así, desde el área de Recurso Humanos se trabaja para generar políticas que fomenten un trabajo inclusivo y diverso, donde no exista ningún tipo de discriminación. Adicionalmente, las áreas de Compliance y RR. HH. trabajan en conjunto para investigar y generar acciones ante cualquier reclamo recibido por parte de nuestro personal. Para ello, contamos con un canal de denuncias anónimas mediante mail, página web o por vía telefónica. También se pueden realizar a RR. HH.

Personal Propio- Distribución por categoría profesional y sexo*	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019	
	Q	%	Q	%	Q	%
Directivos y Gerentes	99	1,89%	105	1,76%	100	1,74%
Hombres	93	93,94%	96	91,43%	94	94,00%
Mujeres	6	6,06%	9	8,57%	6	6,00%
Mandos Medios	196	3,73%	217	3,64%	205	3,57%
Hombres	186	94,90%	202	93,09%	190	92,68%
Mujeres	10	5,10%	15	6,91%	15	7,32%
Group Leader y Team Leader	1.103	21,01%	1.088	18,26%	1.072	18,64%
Hombres	1.103	100,00%	1.088	100,00%	1.072	100,00%
Mujeres	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Team Member	3.010	57,33%	3.766	63,21%	3.583	62,31%
Hombres	3.000	99,67%	3.755	99,71%	3.572	99,69%
Mujeres	10	0,33%	11	0,29%	11	0,31%
Analistas y Administrativos	842	16,04%	782	13,13%	790	13,74%
Hombres	589	69,95%	556	71,10%	567	71,77%
Mujeres	253	30,05%	226	28,90%	223	28,23%
Total Personal Propio	5.250	100,00%	5.958	100%	5.750	100%

* Años 2018, 2019 y 2020 el número de personal propio incluye al personal de agencia. A partir del 2021, se informa personal propio y personal de agencia por separado.

Group Leader: Supervisor. Team Leader: Líder de célula.

Team Member: Operario polivalente - Miembro de célula.

Personal Propio- Distribución por categoría profesional y grupo de edad*	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019	
	Q	%	Q	%	Q	%
Directivos y Gerentes	99	1,89%	105	1,76%	100	1,74%
Menores de 30 años	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Entre 30 y 50 años	60	60,61%	65	61,90%	62	62,00%
Mayores a 50 años	39	39,39%	40	38,10%	38	38,00%
Mandos Medios	196	3,73%	217	3,64%	205	3,57%
Menores de 30 años	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Entre 30 y 50 años	163	83,16%	185	85,25%	177	86,00%
Mayores a 50 años	33	16,84%	32	14,75%	28	14,00%
Group Leader y Team Leader	1.103	21,01%	1.088	18,26%	1.072	18,64%
Menores de 30 años	24	2,18%	40	3,68%	55	5,00%
Entre 30 y 50 años	1.046	94,83%	1.031	94,76%	1.008	94,00%
Mayores a 50 años	33	2,99%	17	1,56%	9	1,00%
Team Member	3.010	57,33%	3.766	63,21%	3.583	62,31%
Menores de 30 años	710	23,59%	1.497	39,75%	1.496	42,00%
Entre 30 y 50 años	2.290	76,08%	2.264	60,12%	2.085	58,00%
Mayores a 50 años	10	0,33%	5	0,13%	2	0,00%
Analistas y Administrativos	842	16,04%	782	13,13%	790	13,74%
Menores de 30 años	210	24,94%	169	21,61%	164	21,00%
Entre 30 y 50 años	567	67,34%	549	70,20%	566	72,00%
Mayores a 50 años	65	7,72%	64	8,18%	60	8,00%
Total Personal Propio	5.250	100,00%	5.958	100%	5.750	100%

* Años 2018, 2019 y 2020 el número de personal propio incluye al personal de agencia. A partir del 2021, se informa personal propio y personal de agencia por separado.

Personal Propio por tipo de contrato laboral y localización*	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019	
	Q	%	Q	%	Q	%
Permanente	5.202	100,00%	5.958	100,00%	5.750	100,00%
<i>Martínez</i>	81	1,56%	82	1,38%	84	1,46%
<i>Capital Federal</i>	18	0,35%	17	0,29%	17	0,30%
<i>Zárate</i>	5.103	98,10%	5.859	98,34%	5.649	98,24%
Temporal	48	100%	0	0%	0	0%
<i>Martínez</i>	4	8%	0	0%	0	0%
<i>Capital Federal</i>	0	0%	0	0%	0%	0%
<i>Zárate</i>	44	92%	0	0%	0	0%
Total Personal Propio	5.250	100,00%	5.958	100%	5.750	100%

* Años 2018, 2019 y 2020 el número de personal propio incluye al personal de agencia. A partir del 2021, se informa personal propio y personal de agencia por separado.

Personal Propio por tipo de contrato laboral y sexo*	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019	
	Q	%	Q	%	Q	%
Permanente	5.202	100,00%	5.958	100,00%	5.750	100,00%
<i>Hombres</i>	4.944	95,04%	5.697	95,62%	5.495	95,57%
<i>Mujeres</i>	258	4,96%	261	4,38%	255	4,43%
Temporario	48	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
<i>Hombres</i>	27	56,25%	0	0,00%	0	0,00%
<i>Mujeres</i>	21	43,75%	0	0,00%	0	0,00%
Total Personal Propio	5.250	100,00%	5.958	100%	5.750	100%

* Años 2018, 2019 y 2020 el número de personal propio incluye al personal de agencia. A partir del 2021, se informa personal propio y personal de agencia por separado.

Personal propio por tipo de contrato laboral y localización*	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019	
	Q	%	Q	%	Q	%
Jornada Completa	5.247	100,00%	5.117	100,00%	5.143	100,00%
<i>Martínez</i>	85	1,62%	80	1,56%	83	1,61%
<i>Capital Federal</i>	18	0,34%	17	0,33%	17	0,33%
<i>Zarate</i>	5.144	98,04%	5.020	98,10%	5.043	98,06%
Tiempo Parcial	3	100,00%	841	100,00%	607	100,00%
<i>Martínez</i>	0	0,00%	2	0,24%	1	0,16%
<i>Capital Federal</i>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<i>Zarate</i>	3	100,00%	839	99,76%	606	99,84%
Total Personal Propio	5.250	100,00%	5.958	100,99%	5.750	100,00%

* Años 2018, 2019 y 2020 el número de personal propio incluye al personal de agencia. A partir del 2021, se informa personal propio y personal de agencia por separado.

Personal propio por tipo de contrato laboral y sexo*	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019	
	Q	%	Q	%	Q	%
Jornada Completa	5.247	100,00%	5.117	100,00%	5.143	100,00%
<i>Hombres</i>	4.968	94,68%	4.887	95,51%	4.926	95,78%
<i>Mujeres</i>	279	5,32%	230	4,49%	217	4,22%
Tiempo Parcial	3	100,00%	841	100,00%	607	100,42%
<i>Hombres</i>	3	100,00%	810	96,31%	569	93,74%
<i>Mujeres</i>	0	0,00%	31	3,69%	38	6,68%
Total Personal Propio	5.250	100,00%	5.958	100,99%	5.750	100,00%

* Años 2018, 2019 y 2020 el número de personal propio incluye al personal de agencia. A partir del 2021, se informa personal propio y paersonal de agencia por separado.

Contamos con un **Programa de Pasantías**, donde brindamos a nuestros/as pasantes un ambiente de aprendizaje, en el cual puedan dar sus primeros pasos en el mundo laboral y formarse de la mano de otros profesionales experimentados.

También, nos sumamos al **Programa de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad**, impulsado por el Gobierno Nacional. Su finalidad es la de insertar a personas con diferentes capacidades en el mundo laboral. Bajo este programa, incorporamos jóvenes que desarrollan sus actividades en el Centro de Visitas Toyota, colaborando en la preparación y recepción de visitas y, a su vez, les brindamos capacitación y contribuimos con su desarrollo.

Para impulsar los movimientos internos y fortalecer la carrera profesional de nuestra gente, al generarse una vacante se cubre en primera instancia mediante **Job Posting**. Contamos con una política interna de empleos publicada en la Intranet Corporativa y disponible para todo el personal. El compromiso, al igual que el objetivo, es cubrir las vacantes con el candidato más apto de acuerdo con el perfil buscado. Si no se encuentra el perfil indicado internamente, se publica como externa. Para ello, contamos con una base de datos propia y LinkedIn como fuente de reclutamiento. La eficacia del proceso de selección se mide mediante los indicadores del proceso, que incluyen: el tiempo promedio de cobertura de vacante, la adecuación del candidato seleccionado al rol, la satisfacción del candidato con la asignación y la eficacia de fuentes de reclutamiento.

	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019	
	Q	%	Q	%	Q	%
Nuevas contrataciones*						
Por sexo	297	-	321	-	135	-
<i>Hombres</i>	230	4,6	300	5,3	99	1,8
<i>Mujeres</i>	67	24,0	21	8,0	36	14,1
Por lugar de trabajo	297	-	321	-	135	-
<i>Martínez</i>	20	23,5%	7	8,5	10	11,9
<i>Capital Federal</i>	1	5,6%	2	11,8	2	11,8
<i>Zárate</i>	276	5,4%	312	5,3	123	2,2
Por edad	297	-	321	-	135	-
Menores de 30 años	192	20,3%	280	16,4	69	4,0
Entre 30 y 50 años	103	2,5%	39	1,0	59	1,5
Mayores a 50 años	2	1,1%	2	1,3	7	5,1
Tasa de nuevas contrataciones	297	5,7	321	5,4	135	2,3

	31/12/2021		31/12/2020		31/12/2019	
	Q	%	Q	%	Q	%
Rotación del personal*						
Por sexo	227	-	115	-	193	-
<i>Hombres</i>	179	3,6	98	1,7	171	3,1
<i>Mujeres</i>	48	17,2	17	6,5	22	8,6
Por lugar de trabajo	227	-	115	-	193	-
<i>Martínez</i>	18	21,2	6	7,3	11	13,1
<i>Capital Federal</i>	1	5,6	3	17,6	3	17,6
<i>Zárate</i>	208	4,0	106	1,8	179	3,2
Por edad	227	-	115	-	193	-
Menores de 30 años	54	5,7	53	3,1	99	5,8
Entre 30 y 50 años	144	3,5	56	1,4	89	2,3
Mayores a 50 años	29	16,1	6	3,8	5	3,6
Tasa de rotación de personal	227	4,32	115	1,93	193	3,36

* Se considera dentro del cálculo las altas del personal propio. Método de cálculo: cociente entre la cantidad de altas producidas en el año y el total del personal propio al cierre del año calendario.

* Se considera dentro del cálculo las bajas del personal propio. Método de cálculo: cociente entre la cantidad de bajas producidas en el año y el total de la dotación al cierre del año calendario.

Compensaciones y beneficios

Aspectos Materiales:

Inversión y Desarrollo Económico, Relación con sindicatos, Empleo (atracción & retención de talento), formación y desarrollo profesional, Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades

Contenidos GRI 2-19, 2-20, 2-30, 3-3, 201-3, 401-2, 401-3, 402-1, 405-2

Promovemos un salario digno para todas las personas que integran la compañía, el respeto por la igualdad de condiciones y un amplio programa de beneficios para nuestro personal.

Compensaciones

El proceso para determinar la remuneración consta de un estudio comparativo entre 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, el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres es el mismo para cada categoría laboral.

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. El plan jubilatorio cumple con lo requerido por la normativa argentina vigente en la materia. 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.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Salario Mínimo Toyota	100.047	58.355	40.821
Salario Mínimo Vital y Móvil	32.000	17.522	13.790
Relación Salario Mínimo Toyota y Salario Mínimo, Vital y Móvil²⁶	3,12	3,3	3,0

²⁶Sobre la base del salario mínimo de Toyota Argentina y el Salario Mínimo, Vital y Móvil correspondiente a 31/12/2021.



Personal Propio por los convenios colectivos de trabajo*	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Fuera de Convenio	17,80%	18,45%	20,5%
Dentro de Convenio (SMATA Y ASIMRA)	82,20%	81,55%	79,5%

* Incluye Personal Propio, Personal de Agencia y Pasantes

Permiso Parental	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Personal que gozó de su licencia	319	247	308
Hombres	308	229	298
Mujeres	11	18	10
Personal que regresó luego de la licencia	319	247	306
Hombres	308	229	297
Mujeres	11	18	9
Personal activo luego de los 12 meses	247	306	299
Hombres	229	297	289
Mujeres	18	9	10
Tasa de regreso al trabajo			
Hombres	100,00%	100,00%	100,0%
Mujeres	100,00%	100,00%	100,0%
Tasa de retención			
Hombres	100,00%	100,00%	98,3%
Mujeres	100,00%	100,00%	62,5%

Beneficios

Promovemos el equilibrio entre el trabajo y la familia a través de distintos programas e iniciativas, que ayudan a brindar flexibilidad horaria en nuestros espacios de trabajo.

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

- Seguro de vida adicional.
- Medicina prepaga para 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 colaboradores.
- Descuentos en 0 km (incluye repuestos y accesorios).
- Descuentos en gimnasios, bancos, comestibles, hoteles, seguros, entretenimiento, etc.
- Descuentos en cursos de idiomas.
- Descuentos boutique GR Garage (en planta).
- 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.
- Flexibilidad: flex time y Programa de Home Office (esquema de trabajo remoto de 1 a 3 veces por semana).
- Política de Maternidad y Soft Landing: en los últimos 3 meses del embarazo, gozan de 3 días de home office y un estacionamiento preferencial en caso de concurrir en vehículo propio. Luego, desde su reincorporación a la empresa hasta el año de vida del bebé, 2 días de home office, 3 días de jornada reducida, sala de lactancia y reintegro por guardería.
- Política de Paternidad: licencia especial de 7 días corridos desde el nacimiento o adopción.

Formación y desarrollo

Aspectos Materiales:

Empleo (atracción & retención de talento), formación y desarrollo profesional

Contenidos 3-3, 404-1, 404-2



El Instituto Toyota es el centro de formación, capacitación y entrenamiento para nuestro personal y toda la cadena de valor. Además, allí planificamos e implementamos diferentes iniciativas, destinadas a la educación para la empleabilidad en nuestras comunidades.

Está dividido en 5 jefaturas: Manufactura y Centro de Entrenamiento Técnico, Servicio al Cliente, Comercial, Capacitación Digital y Staff, e Innovación y Educación, cada una dedicada a distintos grupos internos y externos. Existen planes de capacitación que se repiten año a año y otros que se organizan de acuerdo con necesidades específicas.

Horas de Formación	31/12/2021		31/12/2020	
	Total Horas	Media de Hs.	Total Horas	Media de Hs.
Empleados (incluye personal propio, expatriados y personal de agencia)	69.880,40	10,41	36.077,00	6,02
Hombres	67.091,10	10,47	33.185,50	5,80
Mujeres	2.789,30	9,06	2.891,50	10,99
Pasantes	387,30	5,61	27,00	1,42
Hombres	105,80	8,14	20,00	1,43
Mujeres	281,50	5,03	7,00	1,40
Por categoría laboral (incluye personal propio, expatriados, personal de agencia y pasantes)				
Directivos y Gerentes	564,10	4,62	2.164,00	17,74
Mandos Medios	1.141,50	5,79	2.746,75	12,43
Group Leader y Team Leader	6.135,30	5,56	4.004,25	3,68
Team Member	58.272,00	13,13	17.267,75	4,59
Analistas y Administrativos	3.767,50	4,42	9.894,25	12,49
Pasantes	387,30	5,61	27,00	1,42
Total horas de formación	70.267,70	10,36	36.104,00	6,01



Programas y talleres de capacitación

Capacitación manufactura

Los sectores productivos y el personal, que desempeña funciones en manufactura, tienen necesidades de formación que son atendidas por el sector funcional de Capacitación Manufactura. Esta área combina los contenidos globales desarrollados por nuestra casa matriz y los requerimientos particulares identificados en nuestra filial, para dar origen a programas de formación con alcance a todo el personal que se desempeña como *Team Members*, *Team Leaders* y *Group Leaders*. Desarrolla, además, formaciones para atender las necesidades específicas ampliando su alcance a toda la gente de la compañía e, incluso, llega a formar proveedores de la cadena de suministro y, eventualmente, a miembros de la comunidad en general.

Formación Capacitación Manufactura	Asistencias	Horas
Programa de Formación para Ingresantes de Manufactura	806	6.448,0
Programa de Formación General del Personal de Manufactura	737	2.964,0
Programa de Formación Avanzada del Personal de Manufactura	635	5.732,0
Programa de Formación de Líderes	557	3.010,0
Necesidades de Formación Específicas para Manufactura	1.469	2.141,0
Centro de Entrenamiento Técnico (CET)	1.911	43.798,3
TOTAL	6.115	64.093,3

Programa de formación para ingresantes de manufactura

Durante 2021, los nuevos colaboradores y colaboradoras, que desempeñaron sus funciones en los sectores productivos, participaron en su primer día laboral del **Curso de Inducción para Manufactura**. En este, se realiza una revisión histórica de la compañía, haciendo hincapié en los aspectos filosóficos y culturales del Sistema de Producción Toyota (TPS) y del **Toyota Way**. Además, reciben una introducción a los aspectos relativos a la seguridad e higiene, ambiente, calidad, *Kaizen* (mejora continua) y reciben información necesaria para su cotidianidad en la compañía.

Programa de formación general del personal de manufactura

Este programa está dirigido a personal de producción, específicamente, *Team Members*. Tiene como objetivo profundizar los conocimientos básicos y afianzar conceptos claves relacionados al Sistema de Producción Toyota, seguridad, calidad y *kaizen*. Además, se brindan cursos específicos referidos a prevención de adicciones y salud.

Formación avanzada del personal de manufactura

Está dirigido a *Team Members* y *Team Leaders*. Para el caso de los *Team Members*, el programa consta de 3 cursos: *Toyota Job Instruction* (método de enseñanza Toyota), *Actividades Kaizen Intermedio* y *Prevención de Riesgos*. En el caso de los *Team Leaders*, se brindan los cursos de *Rol del Team Leader*, donde colaboradores desarrollan habilidades para conducir su equipo de trabajo, contribuir con el desarrollo de los/s integrantes y responder a las anomalías y problemas que surgen día a día, el curso *TPS para Team Leaders*, donde se profundiza en la filosofía corporativa, en los principios del TPS, en detección de 3Mu (Muda, Mura y Muri), en trabajo estandarizado y en el desarrollo de la habilidad denominada, internamente, como ojo crítico, y el curso de *Toyota Business Practices* (Prácticas Comerciales Toyota).

Programa de formación de líderes

El objetivo es formar a las personas candidatas que cuentan con el potencial para promocionar

a posiciones de liderazgo, brindándoles las herramientas necesarias para cumplir un nuevo rol. El programa se diferencia para *Team Members* con potencial de promocionar a *Team Leader* y de *Team Leader* que podrían promocionar a *Group Leaders*.

En el caso de los *Team Member*, el programa implica 72 horas de formación, en el que se brindan los siguientes cursos: *Toyota Production System* (Sistema de Producción Toyota), *Liderazgo*, *Coordinación de Círculos de Calidad*, *Gestión Ambiental*, *Floor Managment Development System* (Sistema de Desarrollo de Gestión de Planta), *Total Productive Management Team Leader* (Gestión de Mantenimiento Productivo), *Mendomi para Team Leader*, *Introducción al Rol del Team Leader*, *Ergonomía*, *Oratoria*, *Identificación y Prevención de Riesgos*, *Toma de Decisiones*, *Comunicación y Trabajo en Equipo*.

Para los *Team Leader*, el programa consta de 86 horas de formación, en el que se brindan los siguientes cursos: *Toyota Business Practices* (Prácticas Comerciales Toyota), *Toyota Production System* (Sistema de Producción Toyota), *TPM para Group Leader*, *Liderazgo Adecuado*, *Promoción de Actividades Kaizen*, *FMDS para Group Leader*, *Mendomi*, *Feedback*, *Desarrollo de Equipos*, *Negociación y Gestión de Conflictos*, *Oratoria*, *Toyota Communication Skills* (Habilidades de Comunicación en Toyota), *Coaching* y *mejora de Desempeño y Rol y Visión de Group Leader*.



Necesidades de formación específicas para manufactura

Dentro del alcance de las funciones de Capacitación Manufactura, se encuentra la detección de necesidades de formación específicas y en conocimientos y habilidades técnicas, que no son contempladas en los planes estándares y que, por sus características, no es factible la aplicación de entrenamiento en el puesto de trabajo. El Instituto administra el *Safety Learning Center* (Centro de Aprendizaje de Seguridad) internamente, conocido como Dojo de Seguridad. Es una actividad de concientización y reflexión sobre la seguridad laboral, en la que se desarrollan la Prevención de Incendios, Manejo de Energía, *Kiken Yochi* (Prevención de Riesgos) y Trabajo en Altura. Durante 2021, se realizaron cursos de SST, Certificación de Instructores con casa matriz, Operadores de Puente Grúa, Neumática e Interpretación de Planos y *Lockout*.

Centro de entrenamiento técnico (CET)

Esta área tiene como clientes internos a los sectores y colaboradores que se desempeñan en las áreas de producción. Las principales actividades del CET son de concientización, capacitación y entrenamiento, con el objetivo de desarrollar competencias técnicas y conductuales en el personal, que le permita alcanzar un mejor desempeño en seguridad, calidad y productividad en sus puestos de trabajo.

Por cada sector productivo, contamos con los denominados dojos de entrenamiento en habilidades básicas o FST (sigla en inglés de

Fundamental Skill Training). Dojo es un término japonés cuya traducción es *lugar del despertar*, que en Toyota Argentina se refiere al área de entrenamiento. Actualmente, se cuenta con doce dojos: estampado, soldadura, chasis-frame, ensamble de ejes, eje trasero, pintura, inyectado y pintado de partes plásticas, ensamble, motores, manejo de materiales, control de calidad y mantenimiento.

Quienes ingresan realizan su primer contacto con la cultura y filosofía de la compañía en los cursos de inducción, y en el CET desarrollan su primera experiencia empírica con el Sistema Producción Toyota. Aquí, adquieren los conocimientos y las habilidades mínimas para desarrollarse en sus futuros puestos de trabajo, en un ambiente controlado, específicamente diseñado para favorecer la experiencia del aprendizaje, siempre guiado por nuestro equipo de instructores formados y certificados por nuestra casa matriz. Los programas de formación del CET se extienden a lo largo de toda la vida laboral de los colaboradores y las colaboradoras.

Entrenamiento en Habilidades Básicas (FST)

Busca desarrollar los conocimientos y las habilidades básicas necesarios para desempeñarse correctamente en los puestos de trabajos. Es diseñado por el Global Production Center (GPC) de nuestra casa matriz de Japón.

Aha Training

Dirigido a *Team Leaders*, *Group Leaders*, jefaturas y niveles gerenciales. El objetivo es que el personal pueda mejorar sus capacidades para enseñar a otras personas, haciendo foco

en tres factores: enseñar sin omisión, transmitir correctamente y verificar su aplicación.

Shop Skill Training (SST)

Busca reforzar los conceptos de seguridad, calidad y productividad en colaboradores ya experimentados, y darle una visión más profunda de su puesto, sus clientes y proveedores internos, y del impacto de su trabajo en todo el proceso. Esto conduce a que la persona pueda, en primer lugar, juzgar lo normal de lo anormal y entender cuál es la situación ideal de su trabajo. En segundo lugar, se busca generar una mentalidad que conduzca a una buena aplicación de las 5S²⁷.

Renovación de credencial habilitante de conducción de vehículos industriales

En cumplimiento con la resolución de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo 960/15, el CET capacita a todo el personal para certificar la conducción de vehículos autoelevadores, y también lo hace extensiva para la operación de remolcadores internamente identificados como *towing-cars*. La certificación se realiza cuando una persona recibe el curso de habilidades básicas de manejo de materiales. La renovación, en cambio, implica concientizar acerca de aspectos claves relativos a la conducción segura y de repaso de normas aplicables. Las renovaciones tienen dos tipos de modalidades: las de curso completo (dirigidas a quienes tienen la licencia vencida) y las renovaciones.

²⁷Es una metodología de gestión japonesa, que recuerda siempre tener nuestro lugar de trabajo organizado, basándose en los principios de orden y limpieza.



Entrenamientos Especiales

La mayoría de los cursos del CET siguen un formato estándar establecido, pero, excepcionalmente, se requiere desarrollar entrenamientos a medida para poder atender situaciones particulares de nuestros clientes. Un sector puede, por ejemplo, solicitar entrenamiento en una habilidad específica de otro sector, que no se encuentra dentro de sus habilidades estándares de su currículo de entrenamiento.

Formación en otras filiales Toyota (ICT)

Con el objetivo central de lograr transferencia de conocimiento entre filiales Toyota a nivel mundial, entre enero y diciembre de 2021, 3 colaboradores de Toyota Argentina formaron parte del Programa de ICT de formación.

Programa de innovación

Creamos un espacio para que nuestra gente sea parte del cambio y pueda presentar propuestas sobre nuevos productos o servicios. El objetivo es promover y fortalecer la innovación como competencia de Toyota.

En 2019 lanzamos el **Innovation Lab** destinado a todo el staff, para plasmar en nuestro ADN la cultura de la innovación a partir de la mejora continua. El programa tuvo su tercera edición en 2021 **Innovation Lab 3.0**. Participaron **43 colaboradores**, que presentaron un total de 12 ideas, de las cuales 5 se discutieron en una mesa de evaluación, conformada por el equipo de innovación y la Presidencia. En 2021, **2 ideas** fueron

seleccionadas como **ganadoras**, asignándose recursos para desarrollarlas. Ambas fueron del **eje de sustentabilidad**.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Participantes	43	131	16
Ideas presentadas	12	17	5

Capacitación idiomática

La formación de idiomas, alineada a la detección anual de necesidades, abarca inglés para quienes necesitan utilizar el idioma para el desempeño de su trabajo, japonés para quienes son seleccionados en los programas de ICT y GST en Japón y español para colaboradores japoneses que realizan tareas en Argentina.

Cursos virtuales e-learning

Contamos con una plataforma digital de capacitación, para que nuestro personal pueda incorporar nuevos contenidos y acceder a diferentes cursos según su necesidad. La oferta de cursos en formato *e-learning* se divide en dos tipos: obligatoria y opcional. Los cursos obligatorios abordan contenidos relacionados a aspectos legales o buenas prácticas que el personal debe conocer para el desarrollo de sus tareas diarias, como pueden ser: código de conducta y *Compliance*, uso seguro de Internet y mail, datos personales, etc. En cuanto a los cursos opcionales, se realizan con temáticas de interés general respecto a la compañía.

Capacitación general

Se incluyen los siguientes programas y/o cursos: Programa de Formación para *Staff*, Contenidos Globales, Programa para Jefes Nuevos, Programa para Gerentes, Diplomatura y Maestría en Gestión Industrial y Capacitaciones Técnicas Específicas.

Capacitación comercial

Un pilar clave de la formación dentro del área de Capacitación Comercial es la formación en Tecnología Híbrida y Electromovilidad. Busca concientizar a quienes participan en temas ambientales y la comunicación de los productos híbridos que ofrece Toyota al mercado local. El contenido es abordado de diferentes formas, en función de las disponibilidades y los recursos de los/as participantes, y pueden ser en forma presencial, virtual o en formato *e-learning*. El público que participó durante 2021 fue muy amplio; abarcó desde personal de ventas de nuestras concesionarias y clientes específicos hasta instituciones educativas y gubernamentales.



Evaluación de desempeño

Aspectos Materiales:

Empleo (atracción & retención de talento), formación y desarrollo profesional

Contenidos GRI 2-18, 3-3, 404-3

Explicitado en nuestra **Política de Evaluación de Desempeño**, el **Sistema de Comunicación de Dos Vías** es el proceso de evaluación de desempeño que utilizamos en Toyota y se encuentra alineado regionalmente. Su propósito es evaluar sobre la base de los objetivos y las competencias, la performance de cada colaborador/a. En él se definen los objetivos, se evalúa y se brinda *feedback* para planificar oportunidades de desarrollo, generando espacios de diálogo entre el superior y colaborador/a. En dicha evaluación se considera:

- La contribución del/de la colaborador/a para el cumplimiento de metas fijadas (evaluación de objetivos).
- El desarrollo de actitudes y habilidades para el cumplimiento de su función (evaluación de competencias).

Al inicio de cada año, el Top Management define las metas de la organización para que luego se realice el "cascado" a los siguientes niveles. La Gerencia define los objetivos de su división y el personal sus propios objetivos de manera alineada. Finalizado el año calendario, cada colaborador/a se autoevalúa y, luego, es evaluado por su superior directo.

Se realizan las reuniones de moderación (comparación entre pares) de acuerdo con una curva de distribución establecida, donde participan Gerentes y Desarrollo de RR. HH. Por último, en la instancia de feedback, cada superior se reúne con cada colaborador/a para brindarle información sobre su calificación, puntos fuertes, oportunidades de mejora y conversar sobre su Plan Individual de Desarrollo e intereses profesionales. En esta instancia, el/la empleado/a puede dejar registrado en el sistema su disconformidad, queja o reclamo.

La evaluación de desempeño, de quienes integran el máximo órgano de gobierno de cada división, consta de la autoevaluación, seguida de la evaluación del superior y una calibración (comparación entre pares), de acuerdo con una curva de distribución preestablecida. Dicho proceso analiza el cumplimiento de los objetivos definidos por cada integrante a principio de año y acordados con el top *management*.

El personal fuera de convenio define sus objetivos anuales sobre la base de los lineamientos de la compañía. El proceso de

evaluación de desempeño del año comienza con la autoevaluación del colaborador/a, sigue con la evaluación del superior directo y, luego, con la moderación entre pares. En la devolución se conversa sobre los puntos alcanzados y aquellos por mejorar, además de los intereses profesionales.

En el caso del personal dentro de convenio, los supervisores definen sus objetivos anuales sobre la base de los lineamientos de la compañía. El proceso de evaluación de desempeño consta de una revisión formal semestral y la evaluación de fin de año, que comienza con la autoevaluación del empleado/a, sigue con la evaluación del superior directo y, luego, con la moderación

entre pares. En la devolución se conversa sobre los puntos alcanzados y aquellos por mejorar.

Los *Team Members* y *Team Leaders*, por su parte, son evaluados por sus supervisores y jefes según las competencias y los objetivos establecidos por la compañía al comienzo del período de evaluación, realizándose revisiones formales semestralmente y evaluando los resultados alcanzados de forma anual. Dentro de los objetivos, se contempla: habilidad en las operaciones, cumplimiento del rol (*Team Leaders*), presentismo, mejoras en las condiciones de seguridad, participación en actividades *Kaizen* (Sugerencias y Círculos de Calidad) y cursos de capacitación.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
% de colaboradores que recibieron Evaluación de Desempeño por Categoría Laboral*			
Directivos y Gerentes	93,9%	100%	100%
Mandos Medios	94,4%	100%	100%
<i>Group Leader</i> y <i>Team Leader</i>	95,7%	-	100%
<i>Team Member</i>	93,6%	-	100%
Analistas y Administrativos	78,0%	100%	100%
% de colaboradores que recibieron Evaluación de Desempeño por sexo			
Hombres	92,7%	77%	100%
Mujeres	76,1%	23%	100%
% de colaboradores que recibieron Evaluación de Desempeño			
Total	91,97%	-	-

Contempla personas evaluadas por su desempeño durante el año calendario. Incluye personal dentro y fuera de convenio. Se excluyen pasantes y expatriados, ya que no fueron evaluados.

*Debido al contexto, durante 2020 se evaluó exclusivamente al personal fuera de convenio (que no incluyó al personal bajo las categorías *Group Leader* y *Team Leader* ni *Team Member*).

Calidad de vida y clima laboral

Tema Material:

Bienestar laboral: salud, seguridad, calidad de vida y clima laboral

Contenido GRI 3-3

En el área de Comunicación Interna tenemos como objetivo planificar, diseñar y gestionar estratégicamente las comunicaciones internas, alineadas con la misión y visión de la compañía. Dentro de nuestros ejes de trabajo, contemplamos estas metas:

- Generar, gestionar y compartir información relevante de la compañía con todo el personal.
- Promover el sentido de pertenencia de los/as colaboradores/as a través de la transmisión de los valores de la compañía.
- Fomentar espacios de comunicación entre los líderes y sus equipos para que puedan comunicarse y generar confianza mutua.

Fomentamos la innovación en nuestras formas de comunicar, adaptándonos a diversos formatos y desafíos del contexto, generando contenido con valor y poniendo al personal como una prioridad. Para ello, desde el área de Comunicación Interna, gestionamos diversos canales, los cuales varían según el soporte a través del que se transmite el mensaje y del público al que se quiere alcanzar.

Canales digitales



One Toyota: Una plataforma de comunicación interna para colaboradores que se lanzó en 2021. Es una herramienta global,

liderada por Toyota Motor North America (TMNA), pero con aplicación y contenido local. Sus contenidos se actualizan diariamente y está disponible como aplicación para teléfonos móviles y en versión web para PC.

Digital Signage: Es un canal de comunicación interna de contenidos audiovisuales, que se renueva semanalmente y está disponible en comedores dentro de la planta de producción y en oficinas comerciales. En él se difunden novedades relevantes para el personal de la compañía y contenido estratégico del ámbito local, regional y global. El objetivo es promover nuestros valores y reforzar los ejes de trabajo. Se comparten novedades del negocio y avances de la compañía en temáticas como movilidad y sustentabilidad, así como se comparten casos de éxito de los propios empleados/as.



Canales de cara a cara

Charlas de 5': Desde Comunicación Interna, se genera un brief semanal que se envía, vía One Toyota, a todos los supervisores de las áreas de producción, para que puedan compartir esas novedades con sus equipos de trabajo. Allí se comunica el status de los indicadores de planta, un mensaje del director de planta y las principales novedades de la semana (beneficios, campañas especiales, entre otras).

Reuniones de negocio: El objetivo es compartir al personal las principales novedades e indicadores de la operación, la situación del mercado y la estrategia a corto, mediano y largo plazo para alcanzar los objetivos y metas estratégicas de la compañía.

Almuerzos y desayunos con el Presidente y directores: Espacio de diálogo entre



colaboradores y referentes del top *management*, en el cual se impulsa un intercambio de opiniones y se buscan soluciones conjuntas a temas comunes. Gracias al *feedback* de nuestro personal, podemos mejorar continuamente los procesos de la compañía.

Canales físicos

Atmósfera: Carteleras físicas: estratégicamente distribuidas en los lugares de mayor circulación. Cartelería específica de temas como: cultura, seguridad, calidad, ambiente, identificación de sectores, etc.

Campañas institucionales

Aualmente, desarrollamos campañas con los temas estratégicos, como, por ejemplo: el Mes del Ambiente, Mes de la Seguridad, Mes de la Calidad, *Compliance Week*, Innovación, Encuesta de Clima y Compromiso y Cultura.

Campañas especiales:

Lanzamiento de One Toyota

Para el lanzamiento de One Toyota, el área de Comunicación Interna trabajó de forma articulada con el equipo de Business y IT de TMNA, para lograr el acceso del personal de oficina y el de operarios de línea, que eran el mayor desafío. Resultó, así, una **adhesión de más del 70% a diciembre de 2021**, in crescendo. Además, se trabajó con los principales clientes internos y se realizó una

estrategia de lanzamiento diferenciada para los dos grandes públicos: colaboradores fuera y dentro de convenio.

“DESMUTEATE” - Encuesta de Clima y Compromiso 2021

Cada dos años, realizamos una encuesta de opinión interna para todo el personal en todos sus niveles. Es anónima y auditada por una consultora externa, para garantizar la transparencia y confidencialidad en el tratamiento de los datos. Esta edición se realizó en un formato 100% digital. Este sondeo busca conocer los distintos puntos de vista del personal para seguir recorriendo el camino de la mejora continua sobre la base de la opinión de quienes conforman la empresa.

Para su lanzamiento, se realizó una campaña regional, para fomentar que los/as colaboradores/as la completen. Se usó el concepto “desmuteate”, como nexo con la virtualidad en auge por la pandemia y haciendo alusión a la típica situación de “estás muteado”. Además, se trabajó el claim “tu voz es acción”, para que el personal pudiera identificar que el expresarse se traduciría, luego, en un plan de engagement y en acciones concretas.

	2021
Compromiso Toyota	79%
Imagen de la Compañía	81%
Satisfacción Personal	68%



ANTONELLA SILVANI
RR.HH.

Salud y seguridad

Aspectos Materiales Bienestar laboral: salud, seguridad, calidad de vida y clima laboral

Contenidos GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Sistema de gestión de salud y seguridad

El **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad** se basa en la legislación aplicable, los principios establecidos por casa matriz y otros requerimientos adicionales. Colaboradores, proveedores y contratistas, que prestan servicios en las instalaciones de Toyota Argentina, deben realizar sus tareas en un ambiente de trabajo saludable y seguro, con lo cual tienen la responsabilidad de cumplir con las normas de salud y seguridad de la empresa. El 100% de nuestro personal está cubierto por nuestro **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad** y cada persona debe tomar las medidas adecuadas para proteger su seguridad física y cumplir con las prácticas de trabajo seguras y responsables*.

*La cobertura del sistema incluye personal propio y contratistas. Se realizan actividades de auditoría interna sobre el Sistema de Salud y Seguridad.



Pilares de la seguridad en la planta industrial

Colaborador/a	Trabajo	Lugar de trabajo
<ul style="list-style-type: none"> Lograr el más alto nivel de cultura por la seguridad en nuestra gente. Generar empatía entre todas las personas y sentido de pertenencia. Fortalecer vínculos y compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiamos los riesgos de todos los puestos de trabajo y desarrollamos capacidades de detección 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). 	<ul style="list-style-type: none"> Priorizamos la ergonomía en los puestos laborales, para trabajar con más confort y seguridad. Aplicamos las 5S en nuestros lugares, generando ambientes ordenados y cálidos. Respetamos las políticas del <i>Environmental Challenge 2050</i> y el cuidado ambiental.

Los principales indicadores del **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud**, obtenidos durante el período reportado, son los siguientes:

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Horas trabajadas	15.070.103	10.947.413	12.254.966
Tasa de accidentes con pérdidas de días de trabajo*	-	-	-
Accidentes sin pérdida de días de trabajo**	3	2	4
Akachin***	1	2	7
Fatalidad****	-	-	-
Índice de Frecuencia Acumulada de Accidentes*****	0,20	0,18	0,33
Casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	7	12	20

* Lesión severa, ausencia prolongada debido a la complejidad del tratamiento médico que requiere la lesión.
 ** Requieren un tratamiento médico superior al primer auxilio.
 *** Marca registrada japonesa que significa primer auxilio; son casos muy menores, muy leves.
 **** No se han producido fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral, ni de una dolencia o enfermedad laboral.
 ***** 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.

El área de Seguridad e Higiene Industrial es responsable 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. Se realizan estudios interdisciplinarios entre el 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
- Entrenamiento a la brigada para actuar en caso de contingencias

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

Tasa de Incidentes Ergonómicos (EIR)*	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Tasa EIR	0,47	1,11	1,63
Objetivo EIR	1,17	1,96	2,18

*El EIR se obtiene de la sumatoria de los trastornos musculoesqueléticos mayores (requieren cirugía o más de 90 días de recuperación) y los trastornos musculoesqueléticos menores (casos con más de 4 consultas en el servicio médico), sobre las horas trabajadas por 1.000.000. Aplica solo al personal de Toyota Argentina. A los contratistas se les realiza un análisis preliminar de riesgos (APR). En el período, se realizaron 3.248 APR en actividades desarrolladas por contratistas.

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), donde está representado nuestro personal y se evalúa el 95% de los temas de salud y seguridad. El COHISE levanta puntos por conversar y en las reuniones se ven estos puntos.

Comité de ergonomía

Se reúne mensualmente y cuenta con la participación del director de planta y de todos

los sectores de producción, demostrando nuestro compromiso con el cuidado de la salud. En todos los sectores, especialmente en la línea de producción, llevamos adelante un protocolo interno de seguridad, que consiste en un método de evaluación, denominado **Toyota Ergonomics Burden Assessment (TEBA)**, el cual fija parámetros de acción y prevención para evaluar la carga física de trabajo.

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.

YOKOTEN	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Oportunidades identificadas para aplicar contramedidas	27	24	21
Contramedidas Implementadas	72%	66%	33%
Contramedidas en Proceso	28%	34%	67%

Safety culture (cultura de seguridad)

Es un indicador que sirve para medir la cultura de seguridad de la compañía y tiene en cuenta aspectos fundamentales para la organización, como ser el comportamiento, el liderazgo, el cumplimiento de las normas internas y la capacitación.

Con el objetivo de educar a nuestro personal en la cultura de la seguridad y concientizarlo en la prevención de accidentes, se utiliza el *Safety Learning Center* como medio de educación y conocimientos en:

- Prevención de incendios: Energía estática y manejo de combustibles;
- Manejo de energía: Lockout y energía residual;
- Comportamiento: *Kiken Yochi* y manejo de herramientas de mano;
- Trabajo en altura: Uso de las escaleras y de andamios y medios de elevación.

En el mes de la seguridad, se trabajó en cuatro temáticas fundamentales para construir una mirada integral de la seguridad: Kodokan, Incendio, Ergonomía y Cultura.

13
charlas

4
actividades presenciales

1.496
participantes

+ 20
concesionarios participantes

Promoción de la salud

En conjunto con los sindicatos, trabajamos cumpliendo y respetando un riguroso **Protocolo de Salud y Seguridad**, para minimizar los riesgos de nuestro personal en la operación diaria. Las medidas desarrolladas e implementadas, para garantizar su cuidado, con el acuerdo de las autoridades nacionales, provinciales y municipales, nos permitió producir de forma ordenada y eficiente durante todo el año.

Si bien los procedimientos fueron compartidos con los equipos de producción a través de un [video instructivo](#), los cambios al protocolo se compartieron mediante todos nuestros canales de comunicación. El plan de prevención, que incluyó a las oficinas administrativas y comerciales en Zárate y en Martínez, continuó con un esquema del 50% de cada área bajo la modalidad de trabajo remoto.

A su vez, mediante nuestra **Guía de Planta**, informamos todas las mejoras implementadas y las contramedidas que surgieron en el transcurso de todo el año. Esta guía informa sobre cómo actuar y qué hacer ante diversas situaciones que pudieran presentarse con motivo de la pandemia, como así también ciertas medidas que se fueron flexibilizando según la evolución de esta.

Tomamos la decisión de brindar soporte en forma permanente a nuestra gente de administración, implementando charlas relacionadas con el manejo del trabajo remoto y buenas prácticas para ayudar a reducir el estrés.

Servicio médico

Contamos con un Servicio Médico, con una dotación de 38 profesionales que prestan servicios las 24 horas todos los días. En la actualidad, el servicio cuenta con:

- **6 consultorios médicos** (con ecógrafo, dinamómetro, medidores de temperatura, presión, y examinación de oídos).
- Recepción, sala de espera (con pantalla de llamados a consultorios) y una sala de reunión.
- **Consultorio de guardia** (con medidores de temperatura, presión y examinación general, medicación y equipamiento de tratamiento de suturas, quemaduras y patologías en general).
- **Shock Room** (con 2 camas, electrocardiógrafo, 2 monitores multiparamétricos y espirómetros, kits para emergencias de quemados, DEA).
- **5 box de kinesiología** (con láser, magneto y demás equipos para tratamiento general).
- **Sala de lactancia.**
- **Farmacia** (medicación general, como así también para emergencias e insumos generales).
- Una **ambulancia con equipamiento de última generación** con habilitación

gubernamental, para traslados fuera de planta en situaciones de emergencia con riesgo de vida, utilizando una red de comunicación y logística para la atención de la emergencia en planta.

Exámenes médicos periódicos

Cada año, realizamos exámenes médicos en la Planta de Zárate y en las oficinas comerciales en Martínez y Lexus (CABA), que incluyen los estudios solicitados por ley relacionados con el puesto de trabajo y otros estudios complementarios. Recibidos los resultados, el Servicio Médico cita al personal para informarlos, 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.

Campaña de vacunación antigripal

Anualmente, brindamos a todo nuestro personal la posibilidad de vacunarse contra la gripe, en forma gratuita y en su lugar de trabajo. La tabla siguiente muestra la evolución y el alcance de esta iniciativa:

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Asistencia	4.880	4.417	4.239
% sobre el total	77%	75%	74%



Prevención de adicciones

Asumimos la responsabilidad de desarrollar acciones integrales para abordar el abuso de alcohol, el uso de fármacos sin prescripción médica y otras drogas ilegales, enfatizando en la prevención y educación. Realizamos campañas de comunicación interna para concientizar sobre los efectos nocivos del consumo de alcohol, tabaco y drogas. Desde su ingreso, se informa al personal acerca de la **Política sobre Adicciones**. Además, implementamos áreas laborales sin consumo de tabaco. Diariamente, de forma aleatoria, se realiza una selección de colaboradores (2 por día), que deben someterse a un control de alcohol y drogas, concurrendo a Servicio Médico. Se cuenta con equipamiento idóneo para medir sustancias en el organismo y con un protocolo de prueba y contraprueba de resultados.

Alimentación saludable

Ofrecemos un menú planificado por nutricionistas, para brindar una dieta balanceada a nuestra gente. En el comedor contamos con opciones de bajas calorías.

Gimnasio

Disponemos de 3 gimnasios en planta (1 principal y 2 secundarios), con el equipamiento y profesionales necesarios para desarrollar actividad física, orientada al cuidado de la salud.

Programa de rehabilitación física

Brinda una herramienta para prevenir y mejorar la condición física del personal afectado, con el propósito de retornar a la condición física prepandemia de modo tal de evitar lesiones en sus tareas habituales diarias.

Proceso de asistencia psicosocial

El **Servicio de Asistencia Psicosocial** es un programa gratuito, que brinda contención psicológica a los/as colaboradores/as, ante un conflicto y/o situación traumática, para restablecer su equilibrio emocional, tanto dentro como fuera del ámbito laboral. Se cuenta con la asistencia de 4 profesionales, que brindan servicios en planta, en consultorio, en forma remota o en el domicilio particular del personal interesado, según la necesidad y la gravedad del caso.

Capacitaciones en primeros auxilios, RCP, ETS y prevención de adicciones

Se brindan capacitaciones en primeros auxilios, prácticas de reanimación cardiopulmonar (RCP) y del uso del dispositivo de desfibrilación externa automática (DEA) para todo el personal. También, capacitaciones en enfermedades de transmisión sexual (ETS) y prevención de adicciones para cumplimentar nuestro programa de alcohol y drogas.



Compromiso con nuestras comunidades

Temas Materiales:

Gestión de alianzas con grupos de interés

Contenidos GRI 2-12, 3-3, 413-1

El vínculo con la comunidad es un aspecto central de nuestro modelo de gestión sustentable. Nuestra **Política de Sustentabilidad** es el marco para el relacionamiento y diseño de programas sociales, ambientales y de gobernanza (ESG) y tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades, fomentando el diálogo y basándose en cuatro ejes principales de acción:

- Ambiente
- Educación y Empleo
- Movilidad e Innovación
- Gobierno Corporativo

Trabajamos colaborativamente con las comunidades cercanas donde operamos, para comprender y atender sus necesidades, implementando programas de inversión social sobre la base de estos cuatro ejes.

Nuestro foco está en la localidad de Zárate y todas las comunidades cercanas a nuestra planta industrial, como lo son Campana, Baradero, San Pedro y Escobar, entre otras. Con todas ellas implementamos planes de acción conjunto siguiendo los siguientes lineamientos:

- **Voluntariado Corporativo:** Desarrollamos acciones de voluntariado, con el compromiso solidario de nuestro personal, en alianza con los sindicatos SMATA y ASIMRA.
- **Donaciones y Contribuciones:** Promovemos activamente el fortalecimiento y apoyamos a instituciones de bien público.
- **Alianzas Multiactorales:** Trabajamos en articulación con organizaciones de la sociedad civil, organismos públicos y empresas en programas de desarrollo social comunitario.



Diagnóstico de necesidades de la comunidad

Realizamos un diagnóstico bianual de necesidades en la comunidad de Zárate, donde también relevamos sus expectativas hacia la compañía. Debido a la pandemia por COVID-19, el último diagnóstico se ejecutó en 2019 y, entre los aspectos más importantes relevados, se destacan: la inseguridad, el empleo, la restauración de calles y la salud. En relación con la compañía, hay una percepción positiva de la comunidad hacia la empresa, alcanzando más del 90% de valoración positiva, además de ser la empresa más reconocida por su compromiso, prestigio, visión de futuro, aportes a la comunidad y por ser buen empleador para quienes habitan Zárate.

Los resultados son presentados al Directorio de Toyota Argentina, junto a una propuesta de mejora en aquellos aspectos que requieren atención. Luego, se incorporan las nuevas acciones e iniciativas en el plan de trabajo de las áreas correspondientes.

Ambiente

Tema Material:
Concientización ambiental y consumo responsable

Contenido GRI 3-3

El **Objetivo 6**, de los **Desafíos Ambientales 2050**, busca establecer una sociedad futura en armonía con la naturaleza, y hace foco en promover y realizar actividades de conservación, construir relaciones de colaboración y cooperación con organizaciones involucradas en promover la biodiversidad y divulgar, voluntariamente, información ambiental, para contribuir al desarrollo de una sociedad sostenible y transparente. Así, trabajamos bajo tres pilares:

- **Conectando con comunidades (Toyota Wave Green Project)**
 Con el propósito de preservar la flora y fauna nativas, contamos con una Reserva Natural de 21 hectáreas abierta al público, ubicada dentro de las instalaciones de nuestra planta industrial.
- **Conectando con el mundo (Toyota Today for Tomorrow Project)**
 Participamos en diferentes programas de conservación de biodiversidad, brindando apoyo a distintas organizaciones que trabajan para conservar las especies.
- **Conectando con el futuro (Toyota ESD Project)**

Desde 2004, llevamos adelante el Programa Conciencia Ambiental, con el objetivo de sensibilizar y promover la educación ambiental en niños y niñas a través de talleres y actividades lúdicas.

Reserva natural Toyota

La Reserva Natural, ubicada en el predio de la Planta de Zárate, tiene el propósito de conservar la flora y la fauna nativa del noreste bonaerense, la captación de emisiones de CO₂ y la recepción de visitantes con fines educativos y recreativos. 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: Región Pampeana, Región Espinal, Región Delta e islas del Paraná (pastizal, humedal, selva marginal y talar). En este espacio educativo, además de realizar visitas guiadas, llevamos a cabo liberaciones de especies nativas, forestaciones y talleres educativos.

A partir de marzo de 2021, debido a las condiciones de aislamiento por la pandemia, no se pudo invitar a las escuelas de nuestra comunidad a la Reserva Natural, por lo que el número de visitantes alcanzó solamente las 324 personas. No obstante, se realizó la construcción de una laguna de 10.000 m² en la zona más baja de la reserva, para captar

agua de lluvia y mejorar la biodiversidad con la incorporación de nuevas especies, que conviven con los espejos de agua de los ecosistemas de humedales. La ingeniería para este proyecto fue realizada el año anterior y contó con todas las aprobaciones regulatorias correspondientes.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Visitantes que fueron recibidos por nuestra guardaparques	324	461	5.042



Programa conciencia ambiental

Desde 2004, llevamos adelante este programa para el alumnado de 5° grado, el cual concientiza 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 las escuelas de nuestra red de concesionarios, a nuestro personal y sus familias y, en 2019, también a docentes.

Durante 2021, los programas se vieron afectados en su carácter de presencialidad, por lo que tuvieron que revisarse y reconvertirse, en algunos casos, a la virtualidad. En este aspecto, desarrollamos 28 talleres y charlas, así como actividades en el Mes del Ambiente, de las cuales participaron 1.423 personas.

Programa Eco Award TLAC

Junto a las filiales miembro de TLAC, se llevó a cabo el segundo **TLAC Eco Award Program**. Este programa busca elegir la mejora ambiental que mayor impacto haya generado en su país, bajo los criterios de innovación, originalidad, costo de implementación e impacto ambiental.

Esta edición contó con la asistencia virtual de 14 países, quienes aportaron sus mejoras ambientales, que fueron evaluadas por el Comité Toyota Argentina-Toyota Brasil. Dentro de los 3 países finalistas, Guatemala, Perú y Brasil, este último fue seleccionado como Mejor *Kaizen* Regional. La mejora presentada por esta filial consistió en utilizar el material de los cintos de seguridad (alta resistencia) para aplicar el concepto de economía circular para el desenvolvimiento de accesorios, en conjunto con el proyecto “ReTornar”, y contribuir para el beneficio de la sociedad.

Conservación ambiental

“Programa Patagonia” de Aves Argentinas

Mantenemos una alianza de colaboración mutua con la Asociación Aves Argentinas, organización nacional miembro de *Bird Life International*, que hace más de 100 años protege las aves silvestres y la naturaleza.

Alineados al **Desafío Ambiental 2050**, colaboramos con la conservación del macá tobiano²⁸, un ave autóctona de nuestro país que se encuentra en peligro crítico de extinción y que solo habita en la Patagonia Argentina. Para investigar más sobre esta especie, apoyamos a científicos y personas voluntarias del proyecto con el préstamo de vehículos.

En los últimos años, ampliamos el alcance del programa a otras especies nativas de la región, como son: el huillín, la gallineta chica, el pato de los torrentes y el chinchillón anaranjado, entre otras.

En 2020 el [Programa Patagonia de Aves Argentinas](#) recibió un financiamiento de nuestra casa matriz, a través del programa de becas ambientales “Environmental Grant”. Consiste en un apoyo económico de 2 años, para continuar con la noble tarea de conservar nuestras especies en peligro.

Los invitamos a conocer más del proyecto en:



“Proyecto Pantano”

Desde Toyota Argentina apoyamos el proyecto impulsado por el Centro de Investigaciones del Bosque Atlántico-CEIBA, una asociación civil sin fines de lucro, que busca conservar la población más austral del mundo del ciervo de los pantanos (*Blastocerus Dichotomus*) y de los humedales del Delta del Paraná que la sustentan, procurando compatibilizar este proceso de conservación con el contexto socioproductivo regional. Este proyecto trabaja sobre cuatro ejes complementarios: investigación científica, gestión para la conservación, educación ambiental y difusión.

²⁸El macá tobiano (*Podiceps Gallardoii*) es una especie de zambullidor, que habita lagos y lagunas de las mesetas patagónicas por encima de los 700 metros durante el período reproductivo. Durante los meses invernales, al congelarse gran parte de los cuerpos de agua en que habita, atraviesa la estepa patagónica y se desplaza hacia la costa atlántica de la misma provincia, en los estuarios de los ríos Santa Cruz, Coyle y Gallegos.



El programa argentino busca evitar la desaparición del ciervo de los pantanos en las islas del Bajo Delta del Paraná, y fue ganador del premio “Toyota Environmental Activities Grant Program”.

Apoyamos y trabajamos con Proyecto Pantano para generar información científica que permita la conservación de los ciervos, al mismo tiempo que se implementan estrategias de comunicación que visibilicen y valoren la especie. Durante 2021, se realizaron dos liberaciones de especies, que fueron rehabilitadas por el CRET (Centro de Recuperación de Especies), perteneciente a la Fundación Temaikén.



Programa AcercaRSE

17 empresas trabajamos juntas para el desarrollo sustentable de las comunidades donde operamos. Todos los años, realizamos actividades con el objetivo de construir un espacio comunitario orientado a generar valor social, promoviendo la articulación público-privada.

Desde 2009, integramos esta iniciativa junto a 16 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 2021, se implementó el programa La **Basura Sirve**, que trabaja aspectos de separación y reciclado de residuos con estudiantes de escuelas de Zárate, Campana y Lima. Se realizaron 11 videos cortos focalizados en temas de salud, cuidado ambiental, biodiversidad, energías y parques

nacionales, entre otros temas. Bajo la premisa **La Escuela TV**, concientizamos al alumnado sobre el aporte que pueden realizar en sus propias escuelas y hogares –junto a sus pares, docentes y padres–, fomentando hábitos saludables para el cuidado de las personas y el ambiente.

65 escuelas de Campana, Zárate y Lima
20.412 Alumnos/as

Jornadas de capacitación para docentes

En el marco del Programa de Fortalecimiento Institucional en Gestión Educativa, realizamos 8 encuentros de capacitaciones virtuales. Las temáticas abordadas estuvieron relacionadas con las nuevas formas de aprendizaje a través de las TAC's, la ESI –Educación Sexual Integral– y un ciclo de capacitación para equipos directivos en gestión y calidad educativa. Participaron 400 personas, entre docentes, directivos e inspectores.

Encuentro de empleabilidad para escuelas técnicas

Abordamos temas relacionados con la empleabilidad, el acceso al primer empleo, cómo realizar un mapa de intereses, cómo presentarse a una entrevista laboral y confeccionar un buen currículum, que refleje las fortalezas de quien se postula. Además, llevamos adelante un concurso de preguntas y respuestas, relacionadas con los contenidos de empleabilidad y otorgamos premios a los/as 10 primeros/as alumnos/as que respondieron correctamente las preguntas

en el menor tiempo posible. Participaron 200 estudiantes de escuelas técnicas de la región XI (EET1 y EET2 de Campana; EET1, EET2, EET3 y EET4 de Zárate; EET1 de Exaltación de la Cruz; EET5 de Lima y la Escuela Técnica Roberto Rocca).

Movilidad e innovación

Temas Materiales Concientización vial

Contenido GRI 3-3

Promovemos actividades de formación sobre seguridad vial, diseñadas para la realidad actual. Nuestros programas de seguridad vial proponen trabajar en el concepto de manejo seguro y en prevenir accidentes de tránsito. En forma directa, esto se logra por la participación articulada de adolescentes y sus padres y, en forma indirecta, a través de su difusión.

Programa Toyota y Vos

Buscamos contribuir en la prevención de incidentes de tránsito, concientizando y educando en hábitos de manejo seguro y responsabilidad al volante a las generaciones futuras, y así contribuir con una movilidad responsable.

Desde 2007, llevamos adelante el programa de seguridad vial **Toyota & 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 la recreación de situaciones reales de riesgo en el manejo. A través de esta experiencia, quienes conducen adquieren –en condiciones seguras y ante la mirada de instructores profesionales– herramientas de manejo, que luego formarán parte de su acervo de habilidades en el manejo diario.

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

Durante 2021, se finalizó un trabajo sobre contenidos virtuales junto con el Hospital Austral y Sistemas Reid, los cuales fueron utilizados en diversas campañas de comunicación y concientización. Por otra parte, se realizaron 4 clínicas de Toyota y Vos en el predio de la planta, con la participación de la comunidad local, colaboradores y conductores de flota de los municipios de Zárate, Campana, Baradero y San Pedro.

Programa *Dream Car Art Contest*

Apoyamos la educación y estimulamos la creatividad e imaginación de los/as más chicos/as. Buscamos inspirarlos a crear grandes ideas para seguir construyendo nuestro futuro.

Desde 2004, TMC desarrolla el concurso de arte **“El auto de tus sueños”**, que invita a niños y niñas 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”**, estimulamos la creatividad y desafiamos la imaginación de la próxima generación de grandes inventores, pensadores y soñadores.

Es un concurso de dibujos, que consta de una primera instancia nacional, realizada en las distintas filiales de Toyota a nivel global. En cada una de ellas se eligen 9 dibujos ganadores (3 por categoría). La segunda instancia se lleva a cabo en Japón, donde se efectúa una selección mundial con los dibujos ganadores de las instancias nacionales de cada país participante.

La décima edición se lanzó en septiembre de 2021, tanto en plataformas digitales como en eventos presenciales. Una vez más, contó con el soporte de las inspectorías distritales de Zárate y Campana, para difundir el concurso en las escuelas primarias de la localidad. Con este propósito, se visitaron 45 escuelas para entregar cuadernillos de dibujo, presentar los lineamientos generales a estudiantes de primer y segundo ciclo y compartir un taller de arte virtual, que fue desarrollado junto con tres expertas en arte.

Por otro lado, al reestablecerse las actividades presenciales, se pudo participar de diversos eventos en las comunidades cercanas y a lo largo de todo el país, en sinergia con la red de concesionarios, quienes se desempeñaron como un actor clave en la difusión del programa y en la colección de obras. A su vez, los/as más pequeños/as de la Familia Toyota volvieron a ser parte del programa: se les entregó cuadernillos a los hijos e hijas del personal, se llevó un stand de *Dream Car* a las dos fechas de la fiesta anual y se brindaron dos *streamings* del taller de arte virtual durante el receso escolar de verano.

Dentro de las novedades, se sumó una nueva instancia spot, involucrando a dos Embajadores de *Dream Car*, que participaron en la difusión del concurso, al igual que durante el proceso de evaluación junto con el panel de jurados de las demás instancias. Al ser una instancia promovida por Toyota Motor Corporation, el Premio de los Embajadores estuvo alineado con los demás países participantes y fue entregado por los mismos Embajadores de *Dream Car* en nuestro país, adicionalmente a los reconocimientos otorgados en las instancias Nacional, Intercolegial e Interempleados.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Concesionarios	36	39	31
Escuelas Públicas de Zárate, Campana	45	28	54
Dibujos	8.724	4.241	6.017

Toyota Start

Toyota Start es un concurso abierto al público y destinado a apoyar emprendedores con ideas innovadoras y enfocadas en mejorar la calidad de vida de las personas. Todas las candidaturas presentadas fueron evaluadas por el Comité de Innovación de Toyota y se seleccionaron 5 proyectos, que pasaron a la instancia de asesoramiento y desarrollo.

Por otro lado, realizamos un encuentro en la Planta de Zárate, que reunió a cada emprendedor/a, para reconocer y conversar acerca de sus proyectos, que apuestan a llevar soluciones que impactan en la vida cotidiana.



Finalmente, tras un proceso de mentorías lideradas por especialistas de distintos sectores de la compañía, el Comité de Innovación, seleccionó a los proyectos ganadores cuyos planes de negocio corresponden a las categorías Hi-Tech, Movilidad y Sustentabilidad.

El primer premio fue para **Anny CAECUSLab**, de Lucas Sala, que desarrolló una solución para personas con discapacidad visual: consiste en un anteojito inteligente que detecta obstáculos, indica recorridos y ofrece asistencia remota de un tutor.

El segundo puesto fue compartido. Por un lado, **Kinebot**, de Cristian Alberoni, una plataforma integrada de rehabilitación, que utiliza la robótica y la inteligencia artificial para ofrecer tratamiento de calidad a personas con lesiones traumáticas, congénitas o neurológicas. Por otro lado, **Genesis Hydrokinetic**, de Martín Paladini, un desarrollo de turbinas hidrocinéticas para generar energía renovable, continua y predecible, sin la necesidad de represas ni grandes obras civiles. Ambos recibirán \$250.000 como reconocimiento y podrán acceder a las capacitaciones de la compañía.



Educación y empleo

Temas Materiales:

Empleabilidad – educación técnica y empleo

Contenido GRI 3-3

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

Programa nexos laboral

Se implementó un nuevo programa para mejorar la capacidad de búsqueda de empleabilidad en jóvenes de entre 18 y 24 años de la ciudad de Zárate, con secundario completo. Este se llevó adelante juntamente con la Municipalidad de Zárate, cuyos docentes brindan refuerzos en matemática y lecto comprensión. Desde Toyota, nuestros/as instructores/as internos/as brindaron talleres como calidad, ergonomía, seguridad e higiene, e introducción al mundo del trabajo.

	31/12/2021
Participantes	67
Hombres	57
Mujeres	10
Horas de clase	35

COIC docentes

Con la idea de compartir, con los docentes de escuelas técnicas de la Provincia de Buenos Aires, el material que recibe el alumnado y con el fin de maximizar el conocimiento en las aulas, se desarrolló el COIC para Docentes. Este se dividió en los módulos de seguridad e higiene, calidad, relaciones laborales y gestión docente, brindado por el área de Educación de la provincia. Como cierre de la actividad, se desarrolló la visita a nuestra Planta de Zárate.

	31/12/2021
Participantes	127
Horas de clase por participante	12

Puentes de contacto

Para dar herramientas que mejoren el desempeño educativo, se llevó adelante un nuevo programa, en el cual se brindaron, de forma virtual, charlas a la comunidad educativa (alumnos/as y docentes de escuelas técnicas del país), donde se compartían *webinars* de seguridad y ergonomía, calidad y trabajo estandarizado, mantenimiento a la gestión de activos, clave para la mejora continua: 5S y método de resolución de problemas. Participaron 573 personas y estuvo a cargo de instructores/as internos/as de la compañía.

Curso de operario industrial calificado

A través de este programa, buscamos promover la empleabilidad y acreditación de prácticas profesionales para alumnos y alumnas que deseen obtener el título de técnico/a. Consta de 3 cursos, dictados por docentes y colaboradores de Toyota Argentina, sobre Calidad, Seguridad e Higiene y Relaciones del Trabajo. Están reconocidos por la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires, y acreditan las prácticas profesionalizantes de alumnos/as de 7mo año de las escuelas técnicas: EEST1, EEST2, EEST3, EEST4, EEST5 y Colegio Vanguardia de la ciudad de Zárate.

Durante 2021, se continuó con el programa con formato virtual y se implementó, como prueba piloto, sumar a escuelas técnicas del interior de la Provincia de Buenos Aires (Junín, Henderson, Lobos, Mercedes).

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Participantes	197	245	170
Hombres	154	205	170
Mujeres	43	40	0
Horas de Clases	243	243	243
Cantidad de escuelas	11	6	6

Pasantías universitarias

Acordamos planes de pasantías educativas, cumpliendo con la Ley 26.427, donde el alumnado desarrolla competencias del mundo laboral y ponen en juego los saberes aprendidos en el aula. Generamos convenios



con diferentes universidades: Facultad de Cs Económicas, Ingeniería, Cs Sociales, Derecho (UBA); UTN; ITBA; UNLU; Facultad de Cs Económicas, Ingeniería (UCA); UADE; Universidad Austral; Universidad de Morón; etc.

	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
Participantes	88	37	45
Horas	1.920	705,62	828
Horas* Participantes	168.960	26.108	37.260

Programa de educación sobre ruedas

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

Este programa tiene como principal objetivo dar herramientas y fortalecer los procesos de aprendizaje de escuelas técnicas con orientación mecánica o automotriz, poner al alcance del alumnado la tecnología desarrollada por Toyota y mejorar las condiciones de empleo de aquellos/as que egresen. Desde su inicio, se realizó la donación de 47 vehículos no rodantes, 58 motores y 15 millones de pesos, para financiar proyectos educativos en 14 provincias.



Comunidades locales

Tema Material:

Gestión de alianzas con grupos de interés

Contenido GRI 3-3

recorrido por el Centro de Visitas, continúa con una visita a la Planta de Producción y culmina con un espacio de preguntas y respuestas en vivo con el equipo del lugar. Se sumaron a esta nueva propuesta 1.939 personas, dentro de las cuales se encuentran otras filiales y concesionarios de Latinoamérica y el Caribe.

Centro de visitas

Seguimos fortaleciendo los lazos con las comunidades, transmitiendo la filosofía y el sistema de producción Toyota. más de 73.000 personas ya conocieron el centro de visitas de Toyota en Zárate.

Este centro se convirtió en un espacio estratégico donde recibimos visitas corporativas, educativas, gubernamentales, prensa, concesionarios y clientes. En 2021, comenzamos a retomarlas luego de la flexibilización de las restricciones, pero en grupos reducidos, recibiendo un total de 7.591 personas. Además, ante este nuevo contexto y con el objetivo de que más personas puedan visitarnos, desarrollamos una propuesta virtual, que cuenta con un

Para realizar visitas guiadas a la planta de producción, se pueden reservar los espacios a través de nuestra página web



TPS (Toyota Production System) en la comunidad

Durante 2020, desarrollamos la segunda edición del proyecto que vincula al **Sistema de Producción Toyota (TPS)** con organizaciones de la sociedad civil. La propuesta consiste en brindarles herramientas que forman parte de nuestra filosofía de trabajo, para mejorar la gestión y hacer sus procesos más eficientes.

Durante 2021, continuamos trabajando en los cuatro grupos con los cuales se inició la actividad de TPS en la Fundación Favaloro en 2020: Gestión de camas, Facturación, Farmacia y Quirófano, y se agregaron dos áreas de trabajo adicionales: Débitos y Neumonología. Además, se comenzó a trabajar en el área de enfermería en los

siguientes temas: reducción de tasa de flebitis, reducción de tasa de úlceras por presión, reducción de tasa de colonización de microorganismos, mejora en los registros de enfermería, mejora en la identificación de pacientes y mejora en el índice de satisfacción de servicios.

Paralelamente, trabajó en otro centro de salud: Hospital Naval Dr. Pedro Mallo. En esta institución y por pedido de su director, se comenzó con la mejora de los siguientes procesos: quirófano, consultorios, camilleros y enfermería.



Asistencia por emergencia Covid-19

Desde el inicio de la emergencia socio-sanitaria ocurrida por la pandemia del COVID-19 y durante 2021, nos pusimos en contacto con las principales instituciones de las comunidades locales (municipios, hospitales, salas de atención primaria, centros comunitarios, etc.) para relevar sus necesidades y diseñar un plan de acción de asistencia comunitaria. Las principales

problemáticas relevadas fueron: salud, alimentos, falta de conectividad a internet y movilidad. De esta manera, diseñamos una Estrategia por Asistencia COVID, que fue presentada ante el Directorio de la compañía, quien aprobó la ejecución del plan basado, principalmente, en tres ejes:

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE SALUD:

En 2021 se amplió el Centro de Atención Primaria "Las Praderas", en la localidad de Campana. Con una importante inversión, Toyota llevó a cabo la construcción del consultorio odontológico, el consultorio clínico y 3 baños. Asimismo, se realizaron otras mejoras en el predio.

CONTRIBUCIÓN ALIMENTARIA:

A través del Programa Integral de Asistencia Alimentaria con Voluntariado, donamos alimentos a comedores locales (Zárate, Campana, Lima y Alsina), en alianza con SMATA, ASIMRA y Cookins (proveedor de servicio alimentario). En 2021, donamos 12 toneladas de productos alimenticios, 85.680 huevos y 18.750 kg de legumbres, en alianza con la Fundación Iniciativa Solidaria (FIS) y la Cámara de Argentina de Productores Avícolas (CAPIA).

SOLUCIONES DE MOVILIDAD:

15 vehículos fueron asignados en préstamo al servicio logístico de los diferentes municipios de las comunidades cercanas. Por otro lado, en 2021 arribó, a la Base Belgrano de la Antártida Argentina, una unidad Hilux para asistencia general. A la fecha, son 3 los vehículos Toyota operando en distintas bases de la Antártida.



Voluntariado corporativo

Desarrollamos acciones de voluntariado en nuestra comunidad cercana, con el compromiso solidario de nuestra gente, en alianza con SMATA y ASIMRA.

Festejos de navidad:

Retomamos los festejos de Navidad en nuestro Centro de Visitas con 500 niños y niñas de entre 7 y 12 años, provenientes de hogares y clubes de zonas periféricas de Zárate y Campana; disfrutaron de un espectáculo para toda la familia, una obra llena de humor con personajes que narran historias a través de acrobacias y malabares. También, compartieron una merienda junto a docentes y colaboradores de la compañía. La actividad culminó con la llegada de Papá Noel, quien le entregó a cada niño/a su regalo. Además, cada familia recibió una caja con alimentos no perecederos, donación que realizamos junto con SMATA.

Programa integral de asistencia alimentaria con voluntariado:

El **Programa de Asistencia Alimentaria** con Voluntariado se implementa en 8 comedores comunitarios de la Obra Don Bosco, junto con el Obispado Zárate-Campana y en alianza estratégica con nuestro proveedor Cookins. Desde septiembre de 2020, se entregan 1.500 viandas diarias, que incluyen alimentos frescos y secos de alto valor nutricional. Al 31 de diciembre de 2021, se entregaron un total de 189.000 viandas. Además, en Navidad se donaron 1.500 packs navideños, alcanzado a un total de 9.194 personas.

A su vez, con el objetivo de apoyar la reinserción de los jóvenes de la Obra Don Bosco al mundo laboral, a través de un voluntariado corporativo, se dictó un taller de Introducción al Mundo Laboral, donde participaron 30 jóvenes de entre 18 y 25 años. Además, se dio apoyo escolar a niños, niñas y jóvenes y, para generar empleabilidad en las comunidades cercanas, se compraron 120 panes dulces al Centro de Formación Profesional Padre Mario Leonfanti, para el brindis de Navidad de Toyota Argentina.

ÍNDICE DE **CONTENIDOS GRI**

Declaración de uso – Toyota Argentina ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo correspondiente a los contenidos sobre temas económicos (período 01/04/2021 – 31/03/2022) y contenidos sobre temas ambientales y sociales (período 01/01/2021 – 31/12/2021) utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado – GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
GRI 2: Contenidos Generales 2021	1. La organización y sus prácticas de presentación de informes							
	2-1 Detalles organizativos	9						
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	20						
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	20						
	2-4 Actualización de la información	20						
	2-5 Verificación externa	20						
	2. Actividades y trabajadores							
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9, 39						
	2-7 Empleados	68		✓				8 - 10
2-8 Trabajadores que no son empleados	68						8	8.5

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
GRI 2: Contenidos Generales 2021	3. Gobernanza							
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	29					5 - 16	5.5 - 16.7
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	29					5 - 16	5.5 - 16.7
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	29					16	16.6
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	20, 84					16	16.7
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	20						
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	20						
	2-15 Conflictos de interés	29					16	16.6
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	29						
2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	29							

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030		
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META	
Contenidos generales									
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	77							
	2-19 Políticas de remuneración	72							
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	72							
	2-21 Ratio de compensación total anual	Confidencial							
	4. Estrategia, políticas y prácticas								
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3							
	2-23 Compromisos y políticas	6, 32						16	16.3
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	32							
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	32							
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	32						16	16.3
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	37, 52								

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-28 Afiliación a asociaciones	25						
	5. Participación de los grupos de interés							
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	20, 24						
	2-30 Convenios de negociación colectiva	72	✓				8	8.8
Temas Materiales								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	20						
	3-2 Lista de temas materiales	20						
Bienestar laboral: salud, seguridad, calidad de vida y clima laboral								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	78, 80						
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	80					8	8.8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	80					8	8.8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	80					8	8.8

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	80					8 - 16	8.8 - 16.7
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	80					8	8.8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	80					3	3.2 - 3.5 - 3.7 - 3.8
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	80					8	8.8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	80		✓			8	8.8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	80		✓			3 - 8 - 16	3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	80					3 - 8 - 16	3.3 - 3.4 - 3.9 - 8.8 - 16.1
Seguridad y calidad automotriz								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6, 9, 16, 39, 43, 46						

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	9, 39, 46						
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	39, 46					16	16.3
Atención al cliente, resolución de quejas y reclamos								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46						
Indicador Propio	Encuesta de Satisfacción de Clientes	46						
Ética y anticorrupción								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32						
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	32					16	16.5
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	32					16	16.5
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	32	✓				16	16.5

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
Carbono neutralidad: eficiencia energética & uso de energías renovables								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	52, 53, 57, 58						
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	58	✓				7 - 8 - 12 - 13	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Información no disponible					7 - 8 - 12 - 13	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
GRI 302: Energía 2016	302-3 Intensidad energética	57, 58	✓				7 - 8 - 12 - 13	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-4 Reducción del consumo energético	58					7 - 8 - 12 - 13	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	58					7 - 8 - 12 - 13	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	58	✓				3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
GRI 305: Emisiones 2016	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	58	✓				3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	58	✓				3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	57, 58	✓				13 - 14 - 15	13.1 - 14.3 - 15.2

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
GRI 305: Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	58					13 - 14 - 15	13.1 - 14.3 - 15.2
Empleabilidad: educación técnica y empleo								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	89						
Indicador Propio	Iniciativas que promuevan la educación técnica y el empleo	89						
Gestión de riesgos y cumplimiento normativo								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	16, 29, 37, 46, 52						
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	46					16	16.3 - 16.10
Impacto ambiental: calidad del aire & agua								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	52, 53, 57, 58, 61						
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	61					6 - 12	6.3 - 6.4 - 12.4
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	61					6	6.3
	303-3 Extracción de agua	61	✓				6	6.4

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-4 Vertidos de agua	61	✓				6	6.3
	303-5 Consumo de agua	61	✓				6	6.4
GRI 305: Emisiones 2016	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	En función de nuestro sistema de gestión de productos químicos, las sustancias que agotan la capa de ozono se encuentran prohibidas, por lo tanto desde Toyota Argentina, no emitimos esta sustancias.					3 - 12	3.9 - 12.4
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	58					3 - 12 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 14.3 - 15.2
Empleo (atracción & retención de talento), formación y desarrollo profesional								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	68, 72, 73, 77						
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	68	✓				5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	72					2 - 5 - 8	3.2 - 5.4 - 8.5
	401-3 Permiso parental	72					5 - 8	5.1 - 5.4 - 8.5

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	73	✓				4 - 8 - 10	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8.5 - 10.3
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	73					8	8.2 - 8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	77	✓				5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3
Derechos humanos								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	32						
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	32	✓				5 - 8	5.1 - 8.8
GRI 407: Libertad de Asociación y Negociación Colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	32					8	8.8
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	32					5 - 8 - 16	5.2 - 8.7 - 16.2

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	32					5 - 8	5.2 - 8.7
Diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	29, 68, 72						
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	29, 68	✓				5 - 8	5.1 - 5.5 - 8.5
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	72					5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3
Desarrollo de la cadena de valor (proveedores & concesionarios)								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	39, 43						
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	39						
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	39						

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	39					5 - 8 - 16	5.2 - 8.8 - 16.1
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	39					5 - 8 - 16	5.2 - 8.8 - 16.1
Inversión y desarrollo económico								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	9, 37, 72						
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	37	✓				8 - 9	8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	9					13	13.1
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	72						
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	37						
Movilidad sustentable e inclusiva/ Movilidad del futuro								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6, 9						

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
Indicador Propio	Iniciativas que promuevan la movilidad sustentable	6, 9						
Concientización ambiental y consumo responsable								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	62, 85						
Indicador Propio	Iniciativas que promuevan la concientización ambiental y el consumo responsable	62, 85						
Relación con sindicatos								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	72						
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	2					8	8.8
Gestión de alianzas con grupos de interés								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	24, 25, 84, 90						
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	84						
Innovación y desarrollo de nuevas tecnologías								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6, 52, 53						

Estándar GRI/ otra fuente	Contenido	Ubicación	Verificación externa	Omisión			Agenda 2030	
				Requisitos omisión	Motivo	Explicación	ODS	META
Contenidos generales								
Indicador Propio	Iniciativas que promueven la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías	6, 52, 53						
Concientización vial								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	46, 87						
Indicador Propio	Iniciativas que promuevan la Seguridad Vial	46, 87						
Gestión y eficiencia del uso de recursos/ Economía circular								
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	52, 53, 57, 62						
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	62					3 - 6 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 6.6 - 6.a - 6.b - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	62					3 - 6 - 8 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-3 Residuos generados	62	✓				3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	62					3 - 11 - 12	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5
	306-5 Residuos destinados a eliminación	62					3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1
Indicador Propio	Iniciativas que promueven la economía circular	52, 53, 57, 62						



INFORMES DE SEGURIDAD LIMITADA INDEPENDIENTE

Informe de seguridad limitada independiente sobre el Reporte de Sustentabilidad 2021 de Toyota Argentina S.A. Correspondiente a los contenidos sobre temas económicos (período 01/04/2021 – 31/03/2022) y contenidos sobre temas ambientales y sociales (período 01/01/2021 – 31/12/2021)

A los señores Presidente y Directores de Toyota Argentina S.A.
 Domicilio legal: Ruta Nacional 12 Km 81
 Zárate, Buenos Aires – B2800OFA
 Argentina
 CUIT 33-67913936-9

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 2021 de Toyota Argentina S.A. Correspondiente a los contenidos sobre temas económicos (período 01/04/2021 – 31/03/2022) y contenidos sobre temas ambientales y sociales (período 01/01/2021 – 31/12/2021), por el período iniciado el 01 de enero de 2021 y finalizado el 31 de marzo de 2022 (en adelante, el “Reporte”). Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en administración de empresas, licenciados en gestión ambiental, y especialistas en responsabilidad social empresaria.

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 el “Índice de Contenidos GRI”, identificados con el símbolo √.
- La manifestación realizada por el Directorio de la Sociedad respecto a que el Reporte se ha elaborado utilizando como referencia los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), versión 2021.

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección del Reporte a la cual se hace referencia en forma precedente, por el período iniciado el 01 de enero de 2021 y finalizado el 31 de marzo de 2022; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otra información incluida en el Reporte, no emitiendo una conclusión al respecto.

Criterios con los cuales fue preparado el Reporte (en adelante, “los Criterios”)

Los indicadores claves detallados en el “Índice de Contenidos 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 tomando como referencia las recomendaciones y principios incluidos en dicha guía, versión 2021.

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en el Reporte

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

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.

Independencia y Gestión de la Calidad

Hemos cumplido con las normas de independencia y otros requisitos éticos incluidos en el Código de Ética Internacional para Contadores Públicos (incluidas las normas de independencia) 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 la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados con 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 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 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 del uso de los Criterios por parte de la Dirección de la Sociedad para la preparación de la información sujeta a análisis identificada en forma precedente, principalmente evaluando los riesgos de incorrecciones significativas en la preparación de dicha información debido a fraude o error y la presentación general de la información sujeta a análisis. Un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor en alcance que un trabajo de seguridad razonable, tanto en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, el entendimiento del control interno, como en relación a los procedimientos que se realizan en respuesta a los riesgos identificados.

Los procedimientos realizados fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y la evaluación de las políticas de presentación de la información y la concordancia con los registros utilizados.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI.
- Evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluyó el testeo de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.

- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos.
- Revisar la presentación de la información incluida en el acápite “Información sujeta a análisis”.

Los procedimientos realizados en un trabajo de seguridad limitada varían en naturaleza y oportunidad y son de menor alcance que los efectuados para un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor. Por consiguiente, no expresamos una opinión de seguridad razonable sobre si la información de Toyota Argentina S.A. incluida en el acápite “Información sujeta a análisis” se ha preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Criterios.

Conclusión


Sobre la base del trabajo realizado descrito en el presente informe y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información de Toyota Argentina S.A. sujeta a análisis, incluida en el acápite “Información sujeta a análisis” por el período iniciado el 01 de enero de 2021 y finalizado el 31 de marzo de 2022, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Otras cuestiones: uso del presente informe

El presente informe se preparó únicamente para su utilización por parte del Directorio de la Sociedad. Permitimos su difusión solamente a los fines de colaborar con el Directorio en su divulgación de las actividades y el desempeño de la Sociedad en temas de sostenibilidad y, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad ante cualquier otra persona o entidad que no sea dicho Directorio.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 13 de abril de 2023.

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L

 (Socio)
 C.P.C.E.C.A.B.A. T° 1 F° 17
 Dr. Diego Hernán López
 Contador Público (UBA)
 C.P.C.E.C.A.B.A. T° 285 F° 44

AGRADECIMIENTOS

Colaboraron en este reporte:

Coordinación y contenidos:

Dirección Asuntos Corporativos - Toyota Argentina

Asesoramiento Externo

AG Sustentable

Auditoría externa:

PWC Argentina

Comunicación Visual:

Approach Comunicação

Feedback

Su opinión es importante para nosotros.
corporate@toyota.com.ar

Este reporte es el resultado del trabajo conjunto de las distintas áreas de la compañía.

TOYOTA

 toyota.com.ar

 [@toyotaargentina](https://www.instagram.com/toyotaargentina)

 [/toyotaargentina](https://www.linkedin.com/company/toyotaargentina)

 [/toyotaargentina](https://www.youtube.com/toyotaargentina)