



# Reporte de Sustentabilidad **2019**

El camino hacia el futuro de la movilidad



Correspondiente a los indicadores sobre temas económicos (período 01/04/2018 - 31/03/2020) e indicadores sobre temas ambientales y sociales (período 01/01/2018 al 31/12/2019)

# ÍNDICE

<b>MENSAJE DEL PRESIDENTE</b>	03	<b>Cadena de Valor</b>	35
.....		<b>Proveedores</b>	36
<b>ACERCA DE TOYOTA</b>	04	<b>Red de Concesionarios</b>	41
<b>Visión y Filosofía</b>	05	<b>Clientes</b>	46
<b>Toyota Argentina</b>	09	.....	
.....		<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>	50
<b>SUSTENTABILIDAD</b>	19	<b>Sistema de Gestión Ambiental</b>	51
<b>Política y Estructura de la Responsabilidad Social</b>	20	<b>Contenidos de Desempeño Ambiental</b>	56
<b>Grupos de Interés</b>	21	<b>Actividades Relevantes del Período</b>	65
<b>Sobre este Reporte</b>	22	.....	
.....		<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>	66
<b>GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	25	<b>Compromiso con Nuestro Personal</b>	67
<b>Gobierno Corporativo</b>	26	<b>Compromiso con Nuestras Comunidades</b>	83
<b>Ética e Integridad</b>	28	.....	
.....		<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI</b>	96
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	33	.....	
<b>El Sector Automotriz en Argentina</b>	34	<b>GLOSARIO</b>	109
<b>Valor Económico Directo Generado y Distribuido</b>	34	.....	
		<b>INFORME DE SEGURIDAD LIMITADA INDEPENDIENTE</b>	110

## MENSAJE DEL PRESIDENTE

Contenidos GRI 102-14, 102-15

Estimados:

Quiero darles la bienvenida a nuestro 17° Reporte de Sustentabilidad, desarrollado junto a todos los equipos de la compañía que acompañan la sustentabilidad de nuestra operación, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La pandemia del COVID-19, que afecta a las personas en nuestro país y en todo el mundo, es una crisis que trajo mucho sufrimiento. Aun así, es una etapa de aprendizajes. Luego de la espera, volvimos a producir con el esfuerzo de nuestros colaboradores, sindicatos y autoridades gubernamentales a partir de rigurosos protocolos sanitarios, un gran trabajo en conjunto que demuestra la madurez y la confianza mutua de quienes construimos este proyecto. Pero también acompañamos a quienes más sufrieron el impacto de la pandemia, a través de la asistencia alimentaria, sanitaria y logística en las comunidades donde operamos.

En Toyota estamos convencidos que la crisis por el COVID-19 también pasará, por eso seguimos comprometidos con los desafíos que enfrentamos en el largo plazo. En este sentido, hemos conseguido un nuevo hito: nuestra planta de Zárate ya opera con el 100% de energía limpia y renovable que nos provee YPF Luz, lo que significa un ahorro de 14.079 toneladas de CO<sub>2</sub>. Este logro de cero emisiones en planta forma parte del Desafío Ambiental 2050, nuestra guía para seguir avanzando en el futuro de la movilidad optimizando el uso de los recursos, la cultura del reciclado

y la protección de la biodiversidad.

Hoy, toda nuestra sociedad reconoce la necesidad de seguir trabajando fuertemente en todas las medidas necesarias para enfrentar el cambio climático. En Toyota también compartimos esta necesidad, por eso asumimos la responsabilidad de nuestras propias emisiones. La electrificación de nuestros vehículos es una evolución que no tiene marcha atrás, la cual está sustentada en nuestra apuesta por la tecnología híbrida en toda la región.

Vamos a seguir apostando por la educación. En 2019 finalizamos el programa “Educar para el Cambio”, una experiencia que nos llena de orgullo: hemos acompañado a 91 alumnos que habían abandonado el colegio secundario en la finalización de sus estudios. Fue un trabajo en conjunto con gobiernos, universidades y organizaciones que tuvo un solo objetivo: mejorar las condiciones de empleabilidad para los jóvenes.

Los invitamos a recorrer nuestro informe y conocer qué significa la sustentabilidad para nosotros. Los avances que hemos alcanzado desde lo económico, social y ambiental nos generan una gran satisfacción, pero también nuevas oportunidades para seguir creciendo.

Buenos Aires, Noviembre de 2020

**Daniel Herrero**  
Presidente de Toyota Argentina





TOYOTA

# 1.

## Acerca de Toyota

En Toyota compartimos una filosofía de trabajo sustentada en dos pilares:

La mejora continua y el respeto por la gente. A partir de una visión a largo plazo, aceptamos los desafíos para alcanzar nuestros sueños.



**354.860 m<sup>2</sup>**  
Totales entre edificios  
y playas de logísticas

**+ 5.700**  
Colaboradores

**2**

Modelos fabricados  
en Argentina:  
Hilux y SW4

**22**

Años de operación  
en Argentina

**43**

Concesionarios oficiales  
con 88 puntos de venta

**140.000**  
Unidades de capacidad  
productiva

**15**  
Modelos  
comercializados

**+ U\$D 2.000**  
Millones de inversión  
acumulada desde 1997

Tecnologías de  
propulsión  
alternativas

**1.400.000**  
Unidades producidas  
desde 1997

Nuevas tecnologías  
de conectividad

Pioneros en  
tecnología híbrida



## VISIÓN Y FILOSOFÍA

Aspectos Materiales: Innovación y Desarrollo, Salud y Seguridad de los Clientes  
Contenidos GRI 102-16, 103-1, 103-2, 103-3

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

**370.870**  
Colaboradores

**8.985.186**  
Vehículos  
producidos

**8.976.795**  
Vehículos  
vendidos

**67**  
Plantas de  
producción

**167**  
Distribuidores

**16**  
Centros de  
Investigación  
y Desarrollo

Al 31 de marzo  
de 2019.  
Para acceder al reporte  
de Toyota Motor  
Corporation (TMC)

[https://global.toyota/  
pages/global\\_toyota/  
sustainability/rport/sdb/  
sdb19\\_en.pdf](https://global.toyota/pages/global_toyota/sustainability/rport/sdb/sdb19_en.pdf)

La **Visión Global de Toyota** surge como producto de la articulación entre la clase de compañía que Toyota es y la que espera ser. La imagen de un árbol ha sido elegida para simbolizarla: de las raíces a las frutas. Las raíces representan los valores compartidos, la "manera de hacer las cosas"; el fruto es el producto que Toyota ofrece a sus clientes, "siempre vehículos mejores" y el "mejorar la calidad de vida en las comunidades en las cuales opera"; el tronco es el soporte subyacente de Toyota, es decir "la base estable de negocios".

El concepto global se basa en asegurar el crecimiento sostenible, fomentando el círculo virtuoso entre: **siempre vehículos mejores, enriquecimiento de las comunidades y una base estable de negocios**. Desde su fundación en Japón en el año 1937, Toyota adhirió al principio central de realizar un aporte a la sociedad mediante la fabricación de productos y servicios de alta calidad. Sus prácticas y actividades comerciales basadas en este principio central han creado valores, creencias y metodologías de negocios que se han transformado, a través de los años en una fuerte ventaja competitiva.

### FRUTOS

**Enriquecer la vida de la comunidad**  
Contribuir a la comunidad y al futuro de la movilidad.

### FRUTOS

**Siempre autos mejores**  
Desarrollar vehículos que excedan las expectativas del consumidor.

### RAÍCES

#### Valores Toyota

- 5 principios Toyota
- Principios guía Toyota
- Toyota Way

**TRONCO**  
Base estable de negocios



## VISIÓN GLOBAL

A través de nuestro compromiso con la calidad, innovación constante y respeto por el planeta, intentamos superar las expectativas de nuestros clientes y ser recompensados con una sonrisa.

## NUESTRA VISIÓN

“Liderar el futuro de la movilidad, mejorando vidas alrededor del mundo a partir de las maneras más seguras y responsables de trasladar personas. A través de nuestro compromiso con la calidad, la constante innovación y el respeto por el planeta, aspiramos a exceder las expectativas y ser recompensados con una sonrisa. Buscamos cumplir metas desafiantes comprometiendo el talento y la pasión de las personas que creen que siempre hay una mejor manera de hacer las cosas.”.

## TOYOTA WAY

Enmarcadas en el Toyota Way, todas las filiales de Toyota Motor Corporation llevamos al ámbito local la visión, valores y metodologías que rigen nuestras operaciones a nivel global. De este modo, nos guiamos por una misma cultura empresarial común, orientada a superar las expectativas de nuestros clientes.

El **Toyota Way** expresa las creencias y valores compartidos por Toyota a nivel global. Está basado en la Guía de **Principios de Toyota**, la cual define la misión de

Toyota como compañía y los valores que alientan la construcción de una cultura corporativa que garantiza un espíritu común y un modo de ser y actuar en todas las filiales. El **Toyota Way** se sostiene en dos pilares fundamentales: la Mejora Continua y Respeto por la Gente. Juntos, definen la manera en que las personas tratan a los demás y la manera en que realizan su trabajo para brindar los valores de la Compañía a sus grupos de interés.

Mejora Continua	<b>Desafío</b>	Tenemos una visión a largo plazo, enfrentando los desafíos con valor y creatividad para concretar nuestros sueños.
	<b>Kaizen</b>	Continuamente, mejoramos la operación de nuestro negocio buscando siempre la innovación y la evolución.
	<b>Genchi Genbutsu</b>	Vamos a la fuente para encontrar los hechos que nos permitan tomar decisiones correctas construir consenso y alcanzar los objetivos a la mayor velocidad posible.
Respeto por Nuestra Gente	<b>Respeto</b>	Respetamos al prójimo, nos esforzamos para comprender a los demás, asumimos responsabilidades y ponemos lo mejor de nosotros para construir confianza mutua.
	<b>Trabajo en Equipo</b>	Estimulamos el crecimiento personal y profesional, compartimos las oportunidades para el desarrollo y maximizamos el desempeño individual y grupal.





## 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, la cual 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 nunca darse por vencido.

**Con esta alianza mundial, Toyota promueve la creación de una sociedad sin discriminación a través del deporte y se compromete a crear una sociedad sostenible a través de la movilidad.**

Start Your Impossible es la base de la transformación de Toyota de una empresa de automóviles a una empresa de movilidad. La movilidad significa algo diferente para cada persona en todo el mundo. En Toyota, siempre hemos definido la movilidad como una oportunidad para que las personas puedan moverse libremente, y creemos que ha llegado el momento de compartir nuestra visión y las soluciones de movilidad para todos.

## JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD BUENOS AIRES 2018

El acuerdo global con el Comité Olímpico Internacional (COI) incluyó los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018, donde Toyota fue una parte

fundamental de la organización proveyendo 338 vehículos de soporte para diferentes actividades del certamen olímpico. A su vez, Toyota participó en el Tour de la Antorcha Buenos Aires 2018 con el soporte de la pick-up Hilux producida en Zárate, que transportó la llama Olímpica de la juventud a través de 17 ciudades de Argentina en casi 60 días, con un recorrido total de 14.000 km. Durante el desarrollo de la competencia Olímpica, Toyota también estuvo presente en 2 de los parques Olímpicos de la ciudad de Buenos Aires:

- **Green Park** presentado por Toyota (Bosques de Palermo): El parque ofreció actividades vinculadas al cuidado del medio ambiente. La marca contó con un espacio dedicado a la tecnología híbrida con la presencia del vehículo Prius, presentó los avances del Desafío Ambiental 2050 y desarrolló acciones orientadas a la sustentabilidad y la educación de los niños.
- **Parque Tecnópolis:** Con la exhibición de los Concept-i Series, se realizaron diferentes activaciones interactivas con el objetivo de representar el concepto de “movilidad para todos” de Toyota, a través de la tecnología de inteligencia artificial que desarrolla la Compañía.

Más información en <https://landings.toyota.com.ar/start-your-impossible/>





## SIEMPRE MEJORES VEHÍCULOS

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

**TNGA** Toyota  
New  
Global  
Architecture



### Fortaleza Estructural

Fortalecer las partes esenciales del vehículo para mejorar drásticamente la 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.

Los nuevos estándares que propone TNGA se traducen en vehículos más atractivos, seguros y placenteros de conducir.

## TOYOTA ARGENTINA

Aspectos Materiales: Desempeño Económico de la Organización, Movilidad Sustentable, Innovación y Desarrollo, Salud y Seguridad de los Clientes  
Contenidos GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-12, 102-13, 102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 416-1

La planta industrial de Toyota Argentina se inauguró el 21 de marzo de 1997; fue la planta número 29 del mundo y la tercera en América Latina. En ella se fabrican y ensamblan 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). Con el proyecto Toyota Mobility Services se amplió el estatuto social facultándose a Toyota Argentina a alquilar todo tipo de vehículos designados o autorizados por TMC<sup>1</sup>.

A su vez, por medio del concesionario Takumi, se comercializan en el mercado local los vehículos de la marca Lexus.

Desde la planta industrial de Toyota en Zárate se exporta el 80% de la producción a 23 destinos de Latinoamérica y el Caribe.

Planta industrial  
ubicada en  
Zárate, Prov.  
de Buenos  
Aires

Oficinas Comerciales  
y Administrativas  
Martínez, BA.

### Dimensiones de Toyota Argentina

FY 2019/2020

FY 2018/2019

Activos Totales	83.679	96.656
Pasivos Totales	72.390	82.815
Patrimonio Neto	11.289	13.841

Memoria y Estados Contables de Toyota Argentina S.A. al 31 de marzo de 2020. En millones de pesos \$ argentinos.

“Somos el resultado del trabajo en equipo entre sindicatos, empleados, proveedores, concesionarios, y también de nuestros clientes, que son los que confían día a día en nuestros vehículos. La mejora continua y el largo plazo son las bases de nuestro proyecto sustentable en el país.”

Daniel Herrero, Presidente de Toyota Argentina

DESEMPEÑO DE TOYOTA ARGENTINA		31/12/2019	31/12/2018
DESEMPEÑO ECONÓMICO	Unidades vendidas Toyota (Vehículos)	155.809	193.207
	Mercado doméstico Toyota (Vehículos)	55.676	91.387
	Mercado de exportación Toyota (Vehículos)	100.133	101.820
	Unidades producidas Toyota* (Vehículos)	125.295	141.164
DESEMPEÑO AMBIENTAL	Emisiones de CO <sub>2</sub> (Ton. CO <sub>2</sub> /vehículo)	0,27	0,31
	Consumo de Energía GJ/vehículo	3,85	3,28
	Generación de Residuos Kg/vehículo	26,28	34,94
	Consumo de agua m <sup>3</sup> /vehículo	0,975	1,197
DESEMPEÑO SOCIAL	Colaboradores	5.750	5.802
	% de colaboradores bajo convenio	79,5	80,8
	Índice de Frecuencia Acumulada de Accidentes	0,3	0,61
	Inversión social	\$19.510.043	\$22.909.479

<sup>1</sup>TMC es la sociedad controlante de Toyota Argentina y participa con el 99,99% del capital de esta última. A su vez, Toyota Argentina posee una participación del 95% del capital social de Toyota Plan Argentina S.A. de Ahorro para fines determinados.

\*Fuente: ADEFA.

## TRASLADO DE OPERACIONES REGIONALES DESDE JAPÓN A LA ARGENTINA

En 2019, Toyota anunció el traslado de las operaciones de su División para Latinoamérica y el Caribe (LACD, según sus siglas en inglés) desde Japón a la Argentina, generando nuevos puestos de trabajo en el país. La nueva oficina coordina la operación de 37 distribuidores independientes que tiene la compañía en 36 países de la región.

**Toyota opera en la Latinoamérica y el Caribe desde hace 66 años. Cuenta con 4 plantas de producción de vehículos, 2 plantas de autopartes y 1 Centro de Entrenamiento.**

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

Mejoramos nuestro negocio mediante la generación permanente de ideas, el esfuerzo continuo y la práctica de resolver los problemas haciéndonos presentes en el lugar que 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 excelencia.

## INNOVAR ES CRECER Y ESTAR EN CONSTANTE MOVIMIENTO

► **Movilidad Sustentable:** Los vehículos de última generación de Toyota contribuyen a reducir el impacto ambiental a través de la utilización de tecnologías de propulsión alternativas.

► **Movilidad del Futuro:** Estos vehículos ultra compactos fueron diseñados para mejorar la movilidad urbana sólo a través de diseños que contribuyen a reducir el impacto ambiental sino también a través de nuevas tecnologías de conectividad.

► **Autos Híbridos:** Los híbridos fueron diseñados para hacer la vida más fácil. La tecnología híbrida te da mucho más: ahorro de combustible, reducción de emisiones, generación de su propia energía reciclada.

## SISTEMA DE PRODUCCIÓN TOYOTA

El **Sistema de Producción Toyota** es la base de nuestra filosofía de trabajo. 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 in Time, Jidoka, Trabajo Estandarizado y Kaizen.



### Mejora en cada proceso

El sistema pone su énfasis en la mejora continua, la eliminación de desperdicio (muda) y el valor del compromiso de los colaboradores, incluida la cadena de valor. Impulsamos la excelencia en la fabricación, produciendo lo necesario, en el momento justo, con la mejor calidad y a un precio competitivo.



## SISTEMA DE SEGURIDAD ACTIVA

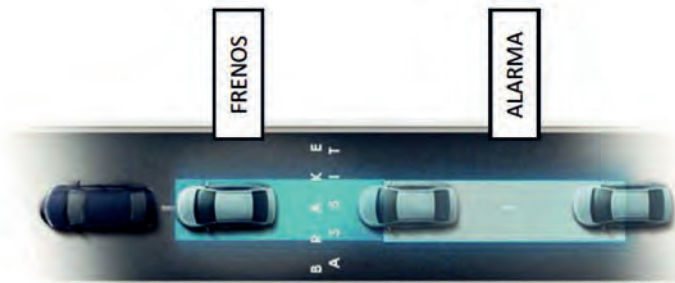
Para Toyota Argentina la seguridad está primero, ya que es la puerta y condición fundamental para realizar todo trabajo. Nos comprometemos a desarrollar una cultura de la seguridad sólida, con foco en cuidarnos y en cuidar la salud y la seguridad de todas las personas que trabajan en nuestra Empresa.



El Sistema de Seguridad Activa **Toyota Safety Sense** incorpora un radar de ondas milimétricas, combinado con una cámara monocular para detectar una variedad de peligros y alertar al conductor.

**Estos cuatro sistemas avanzados de asistencia a la conducción complementan al conductor en diversas situaciones de peligro, contribuyendo a reducir los riesgos de colisión y a una conducción más segura.**

**Sistema de precolisión frontal (PCS):** Este sistema utiliza una cámara monocular y un radar de ondas milimétricas, para detectar vehículos que circulan por delante en las calles y autopistas. Si el sistema detecta la posibilidad de una colisión, este alertará al conductor mediante avisos sonoros y visuales. Si el conductor responde y aplica el freno suavemente, el sistema activará la asistencia de frenado (Brake Assist) para incrementar el poder de frenado y, así, evitar o mitigar el accidente. Si, ante esta situación, el conductor no aplica los frenos, el sistema aplicará los frenos de emergencia para evitar o mitigar un posible accidente.



**Sistema de alerta de cambio de carril (LDA):** Este sistema alerta al conductor cuando el vehículo se desvía involuntariamente de su carril. Utiliza la cámara monocular para detectar la posición del vehículo en relación con las marcas del carril. Si el vehículo comienza a desviarse de este sin la previa activación de la señal de giro, el sistema advierte al conductor con una alerta auditiva y visual. Adicionalmente, el sistema puede aplicar una pequeña corrección en el volante, para ayudar al conductor a retomar el carril (dependiendo de cada modelo, el funcionamiento del LDA puede variar).



**Sistema de luces automáticas (AHB):** Consiste en un sistema diseñado para ayudar al conductor a ver más claramente en la noche, gracias al uso frecuente de las luces altas (sin distraer a otros conductores). El sistema utiliza la cámara monocular para detectar las luces delanteras de vehículos que se aproximan y las luces traseras de los vehículos de frente y, automáticamente, cambia entre las luces altas y bajas consecuentemente (el sistema AHB no siempre se encuentra disponible en todos los modelos con Toyota Safety Sense, consultar cada modelo en particular).



**Sistema de control de velocidad crucero adaptativo (ACC):** Es un sistema similar al control de velocidad crucero, que permite conducir a una velocidad constante predeterminada. Además de cumplir con esta función, este nuevo sistema usa el radar de ondas milimétricas y la cámara para detectar vehículos en el camino, calcular su distancia y ajustar la velocidad en consecuencia, para ayudar a mantener una distancia segura entre los vehículos.










Para conocer más acerca de Toyota Safety Sense <https://landings.toyota.com.ar/seguridad/toyota-safety-sense.php>  
Descarga aquí nuestro manual de seguridad <http://toyotadesarrollo.com/usuarios/seguridad/images/MANUAL.pdf>




## MODELOS COMERCIALIZADOS

### MODELOS COMERCIALIZADOS - UNIDADES VENDIDAS






#### AUTOS Y MINIVANS

	<b>Etios*</b> 13.822 31/12/19	29.449 31/12/18
	<b>Yaris*</b> 8.391 31/12/19	5.199 31/12/18
	<b>Corolla* (Híbrido)</b> 6.124 31/12/19	16.109 31/12/18
	<b>Prius* (Híbrido)</b> 122 31/12/19	437 31/12/18
	<b>Camry*</b> 42 31/12/19	114 31/12/18
	<b>Toyota 86*</b> 2 31/12/19	2 31/12/18
	<b>Innova*</b> 284 31/12/19	786 31/12/18

#### PICKUPS Y COMERCIALES

	<b>Hilux**</b> 101.995 31/12/19	111.331 31/12/18
	<b>Hilux GR-Sport**</b> 488 31/12/19	29 31/12/18
	<b>Hiace*</b> 36 31/12/19	- 31/12/18

#### SUV Y CROSSOVERS

	<b>CH-R* (Híbrido)</b> 44 31/12/19	- 31/12/18
	<b>RAV4* (Híbrido)</b> 1.276 31/12/19	1.523 31/12/18
	<b>SW4**</b> 23.005 31/12/19	28.100 31/12/18
	<b>Land Cruiser Prado*</b> 28 31/12/19	70 31/12/18
	<b>Land Cruiser 200*</b> 21 31/12/19	39 31/12/18

**TOTAL**

**155.679**  
31/12/19

**193.188**  
31/12/18

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

\* 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.

Conoce más sobre nuestros modelos en <https://www.toyota.com.ar/modelos>

## LA APUESTA POR LA TECNOLOGÍA HÍBRIDA

**Toyota Motor Corporation** asumió el compromiso mundial de no comercializar más vehículos con motores de combustión interna para 2050. En este sentido, teniendo en cuenta que somos una Compañía que trabaja pensando siempre a largo plazo, desde 2015 nos encontramos trabajando para alinearnos y contribuir a este compromiso también en Argentina. La estrategia actual de vehículos electrificados de la Compañía se centra en una aceleración del desarrollo y lanzamiento de vehículos eléctricos híbridos (HEV), vehículos eléctricos híbridos enchufables (PHEV), vehículos eléctricos de batería (BEV) y vehículos eléctricos de celda de combustible (FCEV).

Para Toyota Argentina, la incorporación de la tecnología híbrida en nuestro mercado significa un avance importante, ya que es un puente hacia las nuevas formas de propulsión. Esta tecnología nos ayuda a educar sobre el nuevo tipo de motorizaciones que ahorran combustible y cuidan el medioambiente, sin resignar performance de conducción ni confort de marcha. La tecnología híbrida, ideal tanto para la Argentina como para la región latinoamericana, no necesita contar con infraestructura de carga y genera su propia energía para cargar la batería eléctrica. Después de haber lanzado el Prius en 2009, el primer vehículo híbrido de nuestro país, incorporamos a nuestro line up la RAV 4 –híbrida en todas sus versiones–; el crossover CH-R y el primer vehículo de la región desarrollado con esta tecnología, el Corolla, producido en Brasil.



Para conocer más acerca de la tecnología híbrida <https://landings.toyota.com.ar/hibridos/autopartes> y 1 Centro de Entrenamiento.

## LEXUS

Con la visión de crear nuevas experiencias, transformando la funcionalidad en EMOCIÓN, la performance en PASIÓN y la tecnología en IMAGINACIÓN, Lexus busca proporcionar a sus clientes momentos y recuerdos únicos.

Lexus, la marca de vehículos de lujo de origen japonés nacida en 1989, desembarcó con su operación en Argentina en diciembre de 2018. Con el ADN japonés, el Omotenashi y la tecnología avanzada como pilares de la

marca, Lexus cuenta con un concesionario único y exclusivo en la ciudad de Buenos Aires, llamado TAKUMI. Este local, de 2.400 m2, es el más grande de América Latina, está ubicado en Av. Libertador 860, una de las zonas más exclusivas y de mejor acceso de la Capital Federal.

Para conocer más acerca de la marca Lexus <https://www.lexus.com.ar/>



Modelos Comercializados - Unidades Vendidas	31/12/19	31/12/18
NX 300h Luxury	66	13
IS 300h Luxury	26	-
NX 300 F-Sport	14	4
GS 450h Luxury	7	2
LS 500h Executive	3	-
RX 450h Luxury	4	-
RX 450h F-Sport	4	-
GS 450h F-Sport	1	-
IS 300 F-Sport	1	-
RC 350 F-Sport	1	-
RX 350 F-Sport	3	-
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>19</b>

## TOYOTA MOBILITY SERVICES, LA PLATAFORMA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD\*

**Toyota Mobility Services es el primer paso de Toyota Argentina en la transición de una compañía de automóviles a una de movilidad.**

Toyota Mobility Services fue lanzada oficialmente en Argentina en noviembre de 2018, como parte del legado de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018. Propone opciones de movilidad para los diferentes estilos de vida, necesidades y deseos de las personas. La plataforma invita a los usuarios a vivir diferentes experiencias a través del line-up completo de vehículos que Toyota ofrece en nuestro mercado y dos modelos desarrollados exclusivamente para la flota de Toyota Mobility Services: Hilux con grúa e Hiace, adaptada para transportar personas con movilidad reducida.

También, Toyota Mobility Services permite al usuario elegir dónde retirar y devolver su vehículo entre diferentes “Estaciones Mobility” de la red de concesionarios, como también personalizar el vehículo sobre la base de sus necesidades y preferencias.



\*En julio de 2020 Toyota Mobility Services cambió su nombre a KINTO, como parte de la estrategia global. Con la llegada de KINTO, Toyota Argentina ampliará sus servicios de movilidad, sumando servicios para empresas (B2B) y de suscripción. Para conocer más acerca de Toyota Mobility Services <https://www.kintomobility.com.ar/>



## TOYOTA GAZOO RACING

TOYOTA GAZOO Racing Company, además de ser la marca del grupo responsable de englobar las actividades de motorsports, nació con el propósito de desarrollar y evaluar nuevas tecnologías en los ambientes más exigentes del mundo de la competición. Para ello, al mismo tiempo, se enfoca en la formación de recursos humanos e ingenieros que, sobre la base de dichas experiencias y aprendizajes, puedan aplicarlos en diseñar vehículos cada vez mejores.

De este modo, uno de los pilares fundamentales de TOYOTA GAZOO Racing Company es desarrollar un line up de vehículos cada vez mejores, más pasionales y deportivos, y alineados con el espíritu de waku-doki, una expresión japonesa que se aplica para describir una emoción anticipada, la adrenalina que está por llegar cuando alguien está a punto de hacer algo emocionante. 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.



Para conocer más acerca de GAZOO Racing Company <https://www.toyotagazooracing.com.ar/>



## HILUX GR-SPORT

**Hilux GR Sport** es el primer producto de TOYOTA GAZOO Racing Company desarrollado en la región, concebido, mayoritariamente, para uso off-road, en especial en caminos rápidos de tierra y ripio, con soporte directo de TOYOTA GAZOO Racing Company. La Hilux GR Sport se enfoca en generar en el conductor la sensación de adrenalina que se experimenta durante una carrera de rally: alta velocidad en caminos de baja adherencia. Para ello, se trabajó sobre el comportamiento de la suspensión modificando la dureza de los resortes y aumentando la capacidad de amortiguación, al reemplazar los amortiguadores por unos monotubos de mayor diámetro. Así, se logra mejorar el control del conductor sobre el vehículo y elevar la confianza de manejo en caminos accidentados de tierra y ripio a alta velocidad, manteniendo, a su vez, las capacidades propias de Hilux de confort de marcha y capacidad de carga. Además, se consigue un vehículo más firme, con menor grado de roído y muy sólido, así como una dirección más precisa, con una respuesta más lineal y progresiva en relación con el giro del volante.

El resultado final es un vehículo único en la región y más divertido de manejar, que conjuga todas las emociones del manejo competitivo, el atractivo aspiracional de un vehículo de diseño especial y las fortalezas y capacidades que hacen al ADN de la Hilux: Calidad, Durabilidad y Confiabilidad.

## GR GARAGE, UN ESPACIO PARA LOS FANÁTICOS

En 2019 se anunció el lanzamiento de **GR Garage**, un nuevo espacio especialmente pensado para que las personas entusiastas de los automóviles y fanáticos del deporte motor encuentren un lugar donde reunirse, disfrutar de la pasión por los autos y el automovilismo y, además, tengan acceso a un amplio catálogo con exclusivos accesorios TOYOTA GAZOO RACING para toda la línea de vehículos Toyota, indumentaria oficial de los equipos, y pilotos oficiales y artículos de merchandising.

El GR Garage, que se inauguró en el concesionario Centro Motor de la ciudad de Córdoba, es el primero que se instala fuera de Japón y Asia. La elección de Córdoba para recibir el primer TOYOTA GAZOO RACING Garage en el país no es casual, ya que es la ciudad donde se encuentra la base del equipo TOYOTA GAZOO Racing YPF Infinia, que participa en los campeonatos argentinos de Súper TC2000 y Top Race. Un segundo GR Garage también abrió sus puertas en la ciudad de Pilar, dentro de las instalaciones del concesionario Toyota del Pilar.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Aspectos Materiales: Salud y Seguridad de los Clientes, Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo, Innovación y Desarrollo  
Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3

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

**Nuestro Sistema de Calidad se sustenta en los siguientes principios:**

**1.**

Producir vehículos de acuerdo con los estándares de calidad internacionales de nuestra casa matriz TMC.

**2.**

Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

**3.**

Construir y mejorar la calidad en el proceso, trabajando sobre la base del TPS.

**CALIDAD DE**

DISEÑO    PRODUCCIÓN    SERVICIO    PRODUCTO    TRABAJO

### NIVEL 1

#### 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.

### NIVEL 2

#### MANUAL DE CALIDAD

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

### NIVEL 3

#### PROCEDIMIENTO

Indica la manera de llevar a cabo las actividades en cada sector de la Empresa, tanto en los sectores productivos como en los sectores periféricos de soporte.

### NIVEL 4

#### INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Especifican detalladamente la manera de realizar cada operación del proceso productivo.

### NIVEL 5

#### REGISTROS

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



## SUGERENCIAS Y CÍRCULOS DE CALIDAD

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

### SISTEMA DE SUGERENCIA

Este programa busca canalizar la iniciativa del personal a través de la identificación y la ejecución de acciones de mejora, solucionando problemas específicos o, bien, mejorando sus propios procesos de trabajo. El programa cuenta con un sistema de auditorías, a fin de reconocer junto, a la gerencia del área, a aquellos colaboradores y colaboradoras cuyas sugerencias hayan marcado un diferencial de excelencia respecto del resto. En adhesión, cada sugerencia es reconocida económicamente sobre la base de los resultados alcanzados.

	31/12/2019	31/12/2018
Sugerencias recibidas	80.073	64.382
Incremento respecto al período anterior	24%	9%
Promedio de sugerencias por persona	19,2	16,4
Colaboradores	3.906	3.735
Distribución de Sugerencias por Temas		
Seguridad	44%	42%
Ambiente de Trabajo	36%	36%
Calidad	11%	12%
Productividad	6%	7%
Costos	1%	1%
Medioambiente	2%	2%

### CÍRCULOS DE CALIDAD

Esta actividad grupal busca desarrollar las habilidades del personal, mejorar las condiciones del lugar de trabajo y contribuir al desarrollo de la Compañía, mediante la resolución de problemas complejos, para

lo cual los miembros hacen uso de herramientas de calidad. De esta manera, construimos una organización capaz de responder al mundo de los negocios con flexibilidad.

	31/12/2019	31/12/2018
Colaboradores	3.858	3.150
Círculos de Calidad finalizados	1.313	898

Círculos de Calidad por Tema		
Productividad	25%	25%
Seguridad	20%	21%
Calidad	26%	19%
5S	10%	19%
Ergonomía	12%	10%
Costos	6%	4%
Medioambiente	1%	1%
Ambiente de Trabajo	0%	1%



### CONVENCIÓN DE CÍRCULOS DE CALIDAD LOCAL 2018 (21° Edición) Y 2019 (22° Edición)

En junio de 2018 y 2019, se realizó esta actividad en el auditorio de la Planta de Zárate, con la participación de los 8 mejores círculos de Toyota Argentina, que expusieron sus trabajos a los máximos directivos de Toyota Argentina, personal de proveedores y concesionarios, entre otros.

### CONVENCIÓN DE CÍRCULOS DE CALIDAD REGIONAL (TLAC) Y GLOBAL

Por su parte, en agosto de 2018 y 2019, Toyota do Brasil organizó la 15ª y 16ª Convención TLAC, de la cual participaron los mejores Círculos de Calidad de Argentina y Brasil viajaron a Japón en octubre, tanto de 2018 de 2019, a la Convención Global de Círculos de Calidad, coordinada por Toyota Motor Corporation. Participaron más de 40 círculos de calidad, en representación de las distintas filiales de Toyota en el mundo.



## TOYOTA ARGENTINA E YPF FORTALECEN SU ALIANZA ESTRATÉGICA

En 2018, Toyota e YPF firmaron un acuerdo marco de trabajo en conjunto entre ambas compañías. La alianza estratégica incluye, además de la provisión de energía eléctrica renovable suministrada por YPF Luz, el abastecimiento y recomendación de combustibles, iniciativas para ofrecer soluciones de movilidad a través de Kinto, el desarrollo de nuevas tecnologías y actividades de motorsports, entre otras.

## COMPROMISO CON ORGANIZACIONES EXTERNAS

La articulación y el diálogo con otras organizaciones se plasma 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	✓	✓	✓
Cámara de Sociedades Anónimas	Legales	✓	✓	✓
Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina- IDEA	Presidencia	✓	✓	✓
Comité Interindustrial para la Conservación del Ambiente de Campana y Zárate- CICACZ	Asuntos Ambientales	—	✓	✓
Asociación de Fábricas de Automotores de Argentina- ADEFA	Presidencia	✓	✓	✓
Unión Industrial Argentina- UIA	Asuntos Gubernamentales	—	—	✓
Unión Industrial de Zárate- UIZ	Legales	✓	✓	✓
AcercaRSE	RSE	✓	✓	✓
Instituto Argentino de Normalización y Certificación	Asuntos Ambientales	—	—	—
Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina- AMCHAM	RSE	✓	✓	✓
Unión Industrial de la Prov. de Buenos Aires - UIPBA	Asuntos Gubernamentales	✓	✓	✓
Asociación Empresaria Argentina - AEA	Presidencia	—	✓	✓
Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas - FIEL	Presidencia	✓	✓	—



## RECONOCIMIENTOS

### Programa de Evaluación de Autos Nuevos para América y el Caribe - Latin NCAP

Toyota Argentina recibió el trofeo de Latin NCAP, en reconocimiento a la obtención de las cinco estrellas para Protección de Ocupante Adulto e Infantil en sus modelos SW4 y Hilux doble cabina, según el último y más estricto protocolo de pruebas de la entidad regional.

### Premio Ciudadanía Empresaria - AMCHAM

#### Modalidad Iniciativas Temáticas, eje Gobierno Corporativo.

Recibimos un galardón en la categoría “Valores de Responsabilidad Socioambiental” 2018.

#### Modalidad Iniciativas Temáticas, eje Medioambiente.

Recibimos un galardón en la categoría “Uso de Agua” 2019.

### Premios Eikon

**Categoría Sustentabilidad Social.** Centro de visitas de Toyota: las puertas que se abren a la comunidad de Zárate.

### 10ª Edición Premio Foro Ecueménico

Premio al Mejor Reporte Social de Empresas de la Argentina.

### Randstad Employer Brand Research 2018

Toyota volvió a recibir una mención especial en 2018 como el mejor empleador en el sector automotriz.

“ Es un orgullo recibir este premio. Es un rubro difícil y los empleados valoran que Toyota es una empresa que continúa avanzando, continúa creciendo, que ofrece seguridad y estabilidad laboral. La cultura de Toyota se sostiene sobre dos pilares, que llamamos el Toyota Way: respeto por la gente y mejora continua. Esto quiere decir que siempre hay una forma mejor de hacer las cosas. Y, en cuanto al respeto, tiene que ver con tratar de que la gente se sienta orgullosa de trabajar con nosotros. ”

Andrés Massuh, Director de Recursos Humanos de Toyota

### Konex de Platino

Categoría Empresa y Comunidad para el período 2008-2018.

### MERCO EMPRESAS: Empresas con mejor reputación corporativa

3º Puesto en 2018 y 2019.

1º Puesto Sector Automotriz en 2018 y 2019.

### MERCO LÍDERES: Líderes empresariales mejor valorados

3º Puesto Daniel Herrero en 2018 y 2019.

### MERCO TALENTO: Empresas que mejor atraen y retienen el talento personal

2º Puesto en 2018 y 2019.

1º Puesto Sector Automotriz en 2018 y 2019.

### MERCO RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO: Empresas más responsables

4º Puesto en 2018.

1º Puesto Sector Automotriz en 2018.

### Apertura: Las 100 empresas con mejor imagen

3º Puesto en 2018.

2º Puesto en 2019.

### Premio Fortuna a las mejores y mayores empresas

Mejor Empresa Automotriz en 2018 y 2019.

Fotos: Latin NCAP  
Premio Ciudadanía Empresaria - AMCHAM



## 2. Sustentabilidad

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





## POLÍTICA Y ESTRUCTURA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

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 es el órgano principal de decisión y control del plan anual de sustentabilidad. Funciona como un espacio para establecer planes de acción coordinados entre las áreas y reporta las acciones realizadas. Está formado de la siguiente manera:
- ▶ El área de Responsabilidad Social coordina el Comité de RSE y reporta directamente al Presidente.
- ▶ El área de Asuntos Ambientales lleva adelante la gestión y los proyectos ambientales.
- ▶ El área de Comunicación Externa es la encargada de elaborar el Reporte de Sustentabilidad, que se realiza en colaboración de todos los sectores de la Compañía.

Tanto el Hoshin del Presidente de Toyota Argentina como el de la División de Asuntos Corporativos, establecen, puntualmente, la promoción de la RSE como una actividad permanente en las comunidades locales y la cadena de valor (enfocada en los tres ejes de acción de nuestra **Política de Relaciones con la Comunidad**), así como implementar pasos y actividades para alcanzar el **Desafío Ambiental 2050**.

## AGENDA 2030

Desde Toyota Argentina, continuamos avanzando en el proceso para contribuir a la Agenda 2030, minimizando los impactos negativos y maximizando los positivos de nuestra actividad y la de nuestra cadena de valor, sobre las personas y el planeta.

Utilizando la herramienta SDG Compass, una guía que ofrece 5 pasos para que las organizaciones maximicen su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en Toyota Argentina estamos definiendo nuestras prioridades y metas. El proceso de análisis y la evaluación de cada una de las 169 metas, llevados adelante por el equipo de RSE, contempló los siguientes aspectos:

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

### Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos como prioritarios



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.



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



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



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



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



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



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



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



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



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



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

## GRUPOS DE INTERÉS

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

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

El proceso de identificación de nuestros grupos de interés está realizado sobre la base del principio de inclusión de los Grupos de Interés de los estándares de GRI (Global Reporting Initiative) y la Guía AA1000SES de Accountability, donde se ponderan cinco dimensiones:



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

Grupo	Canales de Comunicación y Diálogo
<b>Accionistas</b>	Memoria y Estados Contables. Reporte de Sustentabilidad. Asamblea de accionistas. Eventos y reuniones. Gacetillas de prensa.
<b>Sindicatos y Representantes del Sector</b>	Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte de Automotor de la República Argentina (SMATA). Asociación de Supervisores de la Industria Metal - Mecánica de la República Argentina (ASIMRA). Comité de Higiene y Seguridad (COHISE). Asociación de Fábricas de Automotores de Argentina (ADEFA). Comunidad financiera. Compañías de seguros. Competidores.
<b>Concesionarios</b>	Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina (ACTRA). Programas de capacitación de venta y posventa, encuestas de evaluación de cada actividad. Reporte y auditorías del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001. Auditorías de riesgos ambientales. Convención anual de servicio al cliente. Programa de Responsabilidad Social en concesionarios (segunda edición).
<b>Proveedores</b>	Manual de prestación de servicios para contratistas y subcontratistas. Guía ambiental de compras. Actividades de capacitación y encuestas de evaluación. Programa Valor RSE + Competitividad. Guía RSE para proveedores. Asociación de Proveedores de Toyota de la República Argentina (APTA).
<b>Comunidades Locales</b>	Diagnóstico bianual sobre necesidades de la comunidad. Programas de capacitación en escuelas y universidades. Visitas y reuniones con directivos de instituciones educativas, para evaluar necesidades de las comunidades. Interacciones con autoridades municipales de Zárate y Campana. Participación en iniciativas sociales. Contacto directo con diversas ONG.
<b>Colaboradores</b>	Sistema de comunicación de dos vías. Sistema de sugerencias y círculos de calidad. Comité de ética y canal de ética. Comunicación cara a cara (reuniones de negocio, almuerzos y desayunos con directivos, mesas abiertas, charlas especiales). Boletines informativos, revista Desde Adentro, Intranet, e-mailing corporativo, cartelera y TV corporativa.
<b>Entidades Gubernamentales</b>	Participación en cámaras y asociaciones gubernamentales. Reuniones con autoridades nacionales, provinciales y municipales.
<b>Clientes</b>	Centro de atención al cliente. Encuestas de satisfacción y calidad. Actividades EDER (Early Detection and Early Resolution, detección rápida y resolución rápida). Contacto con los concesionarios. Redes sociales y web corporativa.

## SOBRE ESTE REPORTE

Contenidos GRI 102-10, 102-21, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56, 103-1

El Reporte de Sustentabilidad 2019 de Toyota Argentina ha sido elaborado de conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative), en su opción exhaustiva. Tiene una frecuencia anual y abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, comparativo con el período anterior, a excepción de los datos económicos que dan respuesta a los contenidos 102-7, 201-1, 201-4 y 204-1 que abarcan el año fiscal comprendido entre el 1 de abril 2019 al 31 de marzo de 2020, comparativo con el período anterior. La presente es la 17a edición y el último publicado fue el Reporte de Sustentabilidad 2018.

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

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

Ante cualquier consulta o sugerencia, los invitamos a hacernos llegar sus comentarios sobre el presente Reporte a

[corporate@toyota.com.ar](mailto:corporate@toyota.com.ar)

Este documento se presenta en formato digital en

[www.toyota.com.ar](http://www.toyota.com.ar)

## TEMAS MATERIALES Y COBERTURA

GRI define el principio de materialidad en el contexto de una memoria de sostenibilidad como: “El informe debe abordar aspectos que: reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o influyan sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”.

### Identificación:

En esta primera etapa se identificaron los potenciales temas que hacen a la sustentabilidad de nuestra compañía.



### Priorización:

Se realizó a través de una encuesta online por medio de la cual nuestros grupos de interés opinaron respecto a la relevancia de cada tema.



### Validación:

Ya relevadas las opiniones de los grupos de interés las mismas fueron analizadas, consolidadas y validadas junto al Comité de RSE



REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD





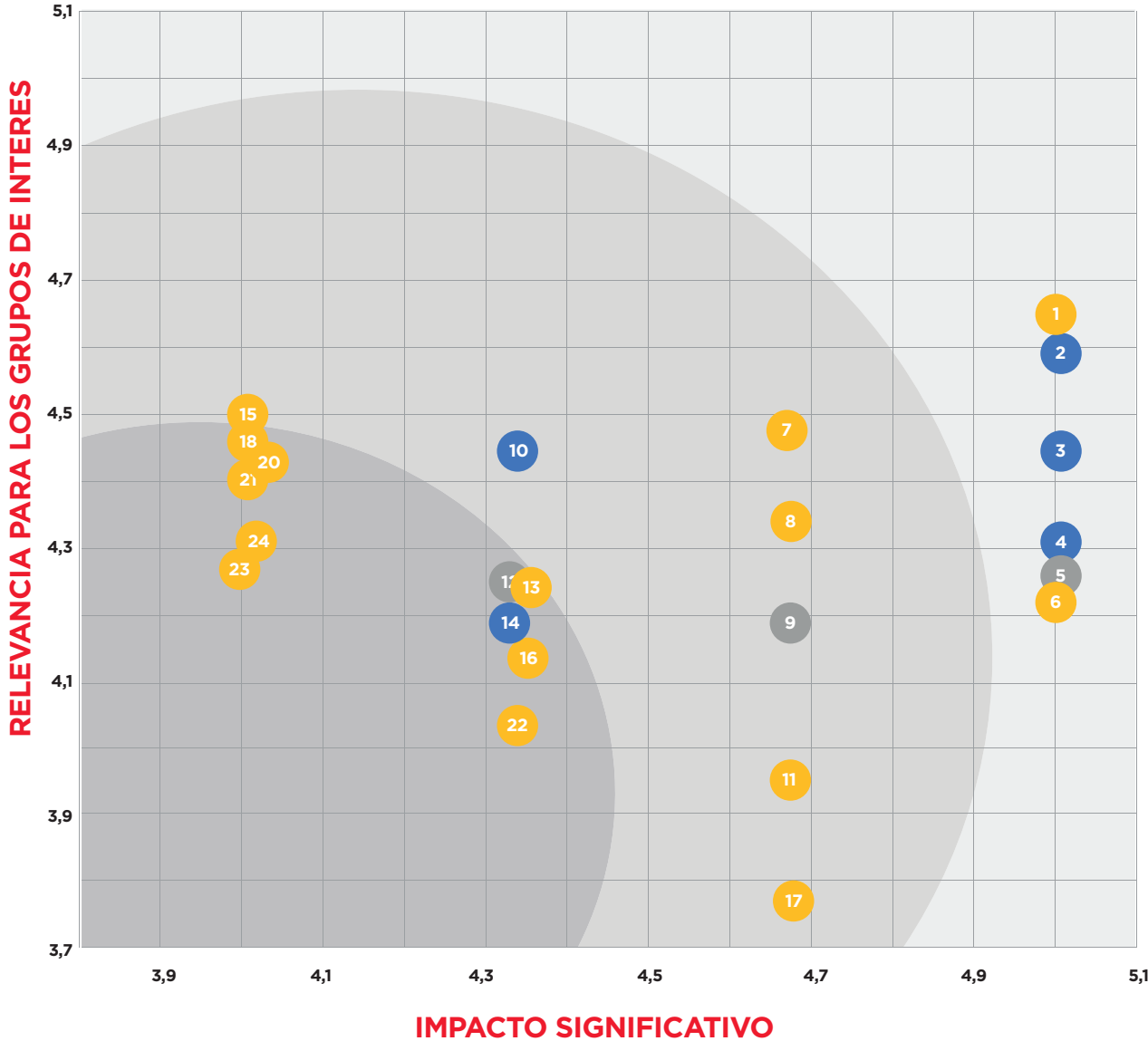
## ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS

Tema Material	Cobertura	Estándar GRI asociado	Capítulo
Seguridad y Calidad Automotriz	Impactos en la salud y seguridad de los clientes, en el ciclo de vida de los productos y cómo los gestionamos.	416- Salud y Seguridad de los Clientes	1.3 Sistema de Calidad 4.3.2 Red de Concesionarios 4.3.3 Clientes
Eficiencia Energética y Energías Renovables	Consumo de energía en el desarrollo del proceso productivo.	302- Energía	5.1 Sistema de Gestión Ambiental 5.2.1 Energía y Emisiones
Gestión de Agua y Tratamiento de Efluentes	Consumo y uso de agua y vertido de efluentes del desarrollo productivo.	303- Agua y Efluentes	5.1 Sistema de Gestión Ambiental 5.2.2 Recursos Hídricos
Cambio Climático, Calidad de Aire y Reducción de Emisiones GEI	Gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero e impacto en el cambio climático.	305- Emisiones	5.1 Sistema de Gestión Ambiental 5.2.1 Energía y Emisiones
Ética y Anticorrupción	Gestión de la ética empresarial en todas las operaciones y en la cadena de valor.	205- Anticorrupción	3.2 Ética e Integridad
Estrategia Postventa: Atención al Cliente, Resolución de Quejas y Reclamos	Gestión y ofrecimiento de mecanismos para que los clientes puedan satisfacer sus necesidades tras haber adquirido un producto o servicio (certificados de garantías, soporte técnico, entre otros).	Indicadores Propios	4.3.3 Clientes
Salud y Seguridad en el Trabajo	Gestión de un entorno de trabajo seguro y saludable.	403- Salud y Seguridad en el Trabajo	6.1.5 Salud y Seguridad
Formación y Desarrollo Profesional	Gestión con respecto a la formación y la mejora de las aptitudes de los empleados, así como con respecto a las evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional.	404- Formación y Enseñanza	6.1.2 Formación y Desarrollo 6.1.3 Evaluación de Desempeño
Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo	Gestión de los riesgos inherentes al negocio y de cumplimiento normativo.	307- Cumplimiento Ambiental 419- Cumplimiento Socioeconómico	1.3 Sistema de Gestión de Calidad 4.2 Valor Económico Directo Generado y Distribuido 5.1 Sistema de Gestión Ambiental
Gestión de Residuos	Gestión para minimizar la disposición final de residuos fomentando la reducción, la reutilización y el reciclado de los materiales.	306- Efluentes y Residuos	5.1 Sistema de Gestión Ambiental 5.2.3 Residuos
Evaluación Social y Ambiental de Proveedores	Incorporar los principios de sostenibilidad en la política de adquisiciones de la empresa.	308- Evaluación Ambiental de Proveedores 414- Evaluación Social de los Proveedores	4.3.1 Proveedores
Desempeño Económico de la Organización	Referencia al valor económico generado y distribuido (VEGD), entre otros impactos directos económicos.	201- Desempeño Económico	1.2 Toyota Argentina 1.3 Sistema de Gestión de Calidad 4.2 Valor Económico Directo Generado y Distribuido 6.1 Compromiso con Nuestros Colaboradores
Seguridad Vial	Promover programas y actividades de manejo seguro.	Indicadores Propios	6.2.2 Seguridad Vial
Educación Ambiental y Consumo Responsable	Generar conciencia sobre la importancia de establecer una sociedad en armonía con la naturaleza.	Indicadores Propios	6.2.1 Ambiente
Calidad de Vida y Clima Laboral	Nuestro estilo de liderazgo, vías de comunicación, formas de reconocimiento, valores, entre otros.	Indicadores Propios	6.1 Compromiso con Nuestros Colaboradores 6.1.4 Comunicación Interna
Prácticas Laborales y Derechos Humanos	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.	406- No Discriminación 412- Evaluación de los Derechos Humanos	3.2 Ética e Integridad
Relación con Sindicatos	Garantizar la libertad de asociación de los colaboradores de la empresa y la participación en negociaciones colectivas.	402- Relaciones Trabajador- Empresa	6.1 Compromiso con Nuestros Colaboradores
Movilidad Sustentable	Actuaciones de movilidad sustentable que ayuden a reducir los efectos negativos, ambientales y sociales de la generalización del transporte.	Indicadores Propios	1.2 Toyota Argentina
Impactos Ambientales	Efecto de las actividades de nuestra organización sobre el medioambiente.	Indicadores Propios	5.1 Sistema de Gestión Ambiental
Innovación y Desarrollo	Desarrollo y mejora de los procesos que ayuden a mitigar el impacto de sus acciones como así también la investigación, desarrollo y mejora de la oferta de productos sustentables.	Indicadores Propios	1.1 Visión Global
Diversidad, Inclusión e Igualdad de Oportunidades	Nuestro enfoque con respecto a la diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades en el trabajo.	405- Diversidad e Igualdad de Oportunidades	3.1 Gobierno Corporativo 6.1 Compromiso con Nuestros Colaboradores
Gestión Sostenible de Proveedores	Crear y fortalecer relaciones estables y duraderas con proveedores, a través del intercambio de valores razonables (precios justos) y del apoyo continuo.	Indicadores Propios	4.3.1 Proveedores
Promoción de Empleo en Comunidades Locales	Mejorar la empleabilidad de jóvenes y adultos a través de programas y en alianza con organizaciones y autoridades educativas nacionales, provinciales, regionales y locales.	Indicadores Propios	6.2.3 Educación para la Empleabilidad
Empleo, Atracción y Retención de Talento	Creación de empleo y las condiciones laborales que proporcionamos.	401- Empleo	6.1 Compromiso con Nuestros Colaboradores

Sobre la base de la información recabada, se elaboró una Matriz de Materialidad, donde exponemos los temas materiales según las siguientes variables:

**Impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la Compañía (eje X).**

**Influencia sustancial en las valoraciones y en las decisiones de los grupos de interés (eje Y).**



- AMBIENTE
- GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA E INTEGRIDAD
- SOCIAL- Prácticas Laborales
- SOCIAL- Cadena de Valor
- SOCIAL- Comunidad
- SOCIAL- Clientes y Responsabilidad de Productos y Servicios

1. Seguridad y Calidad Automotriz
2. Eficiencia Energética y Energías Renovables
3. Gestión de Agua y Tratamiento de Efluentes
4. Cambio Climático, Calidad de Aire y Reducción de Emisiones GEI
5. Ética y Anticorrupción
6. Estrategia Postventa: Atención al Cliente, Resolución de Quejas y Reclamos
7. Salud y Seguridad en el Trabajo
8. Formación y Desarrollo Profesional
9. Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo
10. Gestión de Residuos
11. Evaluación Social y Ambiental de Proveedores
12. Desempeño Económico de la Organización
13. Seguridad Vial
14. Educación Ambiental y Consumo Responsable
15. Calidad de Vida y Clima Laboral
16. Prácticas Laborales y Derechos Humanos
17. Relación con Sindicatos (Libertad de Asociación y Negociación Colectiva)
18. Movilidad Sustentable
19. Impactos Ambientales
20. Innovación y Desarrollo
21. Diversidad, Inclusión e Igualdad de Oportunidades
22. Gestión Sostenible de Proveedores
23. Promoción de Empleo en Comunidades Locales (Educación para la Empleabilidad)
24. Empleo, Atracción y Retención de Talento

# 3.

## Gobierno Corporativo, Ética e Integridad

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

**563**  
Personas capacitadas  
en Sistema  
PLAFT

**100%**  
Del Directorio ha  
recibido  
formación sobre  
anticorrupción

Código de Conducta  
para proveedores,  
concesionarios y  
distribuidores

Compliance  
Week

**100%**  
Del personal fue  
comunicado sobre  
políticas y  
procedimientos de  
anticorrupción

**100%**  
De denuncias  
recibidas en el Canal  
de Ética fueron  
atendidas y  
resueltas



El hoshin kanri es un sistema de trabajo adoptado por Toyota en todo el mundo, y se define como las actividades realizadas para alcanzar los objetivos de mediano y largo plazo, y los establecidos en el plan de gestión a corto plazo, basándose en los fundamentos del hoshin. El hoshin se utiliza para guiar a los líderes a encaminar sus actividades hacia los objetivos estratégicos de la Empresa, alineando los esfuerzos de todas las personas y superando las barreras de los distintos departamentos, para lograr un gran desempeño sostenido en el tiempo.

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

**Hoshin del Presidente de Toyota Argentina:** Consolidar a Toyota Argentina como un buen ciudadano corporativo, contribuyendo con la sociedad y la comunidad local.

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

**Hoshin del Área de Responsabilidad Social y Comunidad:** Desarrollar, coordinar y articular las actividades de RSE hacia los diversos grupos de interés como parte de un sistema unificado, enfocado en los tres ejes de acción de Toyota Argentina.

### CICLO PLAN-DO-CHECK-ACTION

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

**Plan** Elaboración de estrategias y planes de acción.

**Do** Implementación de los planes.

**Check** Evaluación de resultados.

**Action** Definición de las acciones apropiadas.



## ESTRUCTURA DE GOBIERNO

En la compañía la toma de decisiones está a cargo del Directorio, compuesto por colaboradores de Toyota Argentina y de nuestra casa matriz. Los Directores, funcionarios de comprobada experiencia y trayectoria profesional en la empresa, son designados por la Asamblea de Accionistas en función a sus habilidades y sus competencias. Actualmente, el Directorio está compuesto por 6 miembros titulares y un cargo de 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, que, habitualmente, se lleva a cabo en julio de cada año.

### Composición del Directorio al 31 de marzo de 2020

Nombre	Cargo Ejecutivo	Cargo en el Directorio	Antigüedad en el cargo de Directorio
Daniel A. Herrero	Presidente de Toyota Argentina	Presidente	9 años
Mariano Barriola	Director de Planta	Director Titular	3 años
Ichiro Ota	Director Senior	Director Titular	3 años
Masahiro Inoue	No posee cargo ejecutivo en Toyota Argentina	Director Titular	4 años
Gustavo Salinas	Director Senior	Director Titular	8 años
Akira Nagata	Director de Contabilidad y Finanzas	Director Titular	2 años
Rafael Chang Miyasaki	No posee cargo ejecutivo en Toyota Argentina	Director Suplente	Menor a 1 año

Por sexo			Por edad			Por nacionalidad		
	FY 2019/2020	FY 2018/2019		FY 2019/2020	FY 2018/2019		FY 2019/2020	FY 2018/2019
<b>Mujeres</b>	-	14%	<b>Mayores a 50 años</b>	100%	100%	<b>Argentinos</b>	43%	43%
<b>Hombres</b>	100%	86%	<b>Entre 30 y 50 años</b>	-	-	<b>Extranjeros</b>	57%	57%
			<b>Menos de 30 años</b>	-	-			

## TOMA DE DECISIONES

Es importante destacar que, 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.

### TIPOS DE REUNIONES

- **Board of Directors Meetings (BOD).**

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

- **Key Meetings (KM).** Reuniones 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.

DIRECTORIO		Reuniones	
Comité de Compliance	Comité de RSE		Board of Directors Meeting BOD
			Key Meeting KM
			Toyota Argentina operational Meeting TOM
Comité de Crisis	Comité de Ética	Weekly Production Meeting WPM	

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, apoyando fuertemente las operaciones. Asimismo, promueve la cooperación de las distintas unidades de negocio y contribuye con la comunicación región a región y región a Toyota Motor Corporation. De este modo, impulsa la mejora de los sistemas de cumplimiento de la compañía, a fin de mantener la integridad de Toyota Argentina como su causa más elevada y contribuyendo, así, con su crecimiento sostenible.

## COMITÉ DE CRISIS

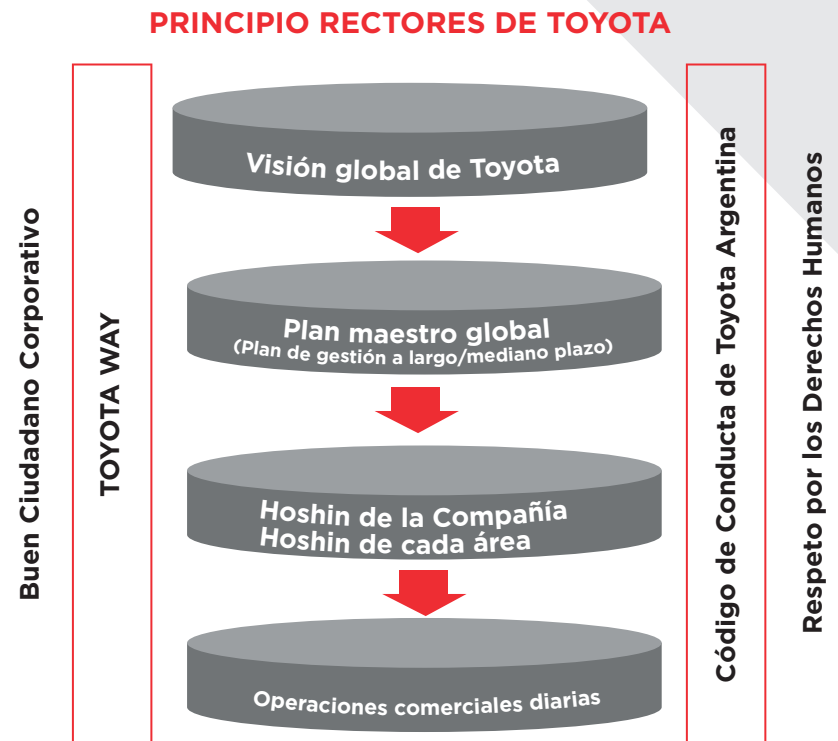
Está integrado por miembros del Directorio y de las áreas de Legales, Compliance, Relaciones Gubernamentales y Recursos Humanos, así como también por los responsables de las áreas involucradas en el tema por el cual fue reunido el Comité. La función del Comité de Crisis es analizar y esbozar contramedidas ante un acontecimiento fuera de lo habitual, que pudiera afectar tanto a la comunidad local como a la comunidad de colaboradores. Las preocupaciones críticas de las divisiones son comunicadas al órgano de gobierno de acuerdo con su criticidad, mediante distintos canales, tales como las reuniones de Directorio, reuniones del Comité de Crisis y reuniones operacionales periódicas en las que participa la Alta Dirección de la compañía. En 2019, hemos reportado un incidente al Comité de Crisis.

## ÉTICA E INTEGRIDAD

Aspectos Materiales: Ética y Anticorrupción, Prácticas Laborales y Derechos Humanos  
 Contenidos GRI 102-16, 102-17, 102-25, 102-30, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 412-1

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

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





## GUÍA DE PRINCIPIOS TOYOTA

Estos principios, que han servido de base para construir **la Visión Global Toyota** y la **Política de Responsabilidad Social Empresaria (RSE)**, guían las actividades que realizan las más de 370.000 personas que forman la compañía a nivel mundial, y las más de 5.700 de Toyota Argentina.

- 1. Honrar el contenido y el espíritu de las leyes** de todas las naciones del mundo y llevar a cabo actividades de política abierta y justa, para ser un buen ciudadano corporativo en todo el mundo.
- 2. Respetar la cultura y tradiciones de todas las naciones** y contribuir al desarrollo económico y social, a través de las actividades corporativas en las comunidades locales.
- 3. Dedicarnos a proveer productos limpios y seguros, y contribuir a la mejora en la calidad de vida en todo el mundo**, por medio de nuestras actividades.
- 4. Crear y desarrollar tecnología de avanzada**, y suministrar productos y servicios de primer nivel, que satisfagan las necesidades de nuestros clientes en todo el mundo.
- 5. Promover una cultura corporativa que realce la creatividad individual y el valor del trabajo en equipo**, que sea honrando a la vez, la confianza mutua y el respeto entre los directivos y colaboradores.
- 6. Lograr el crecimiento en armonía con la comunidad global** a través de una dirección innovadora.
- 7. Trabajar con los socios del negocio en la investigación y la creación, para obtener un crecimiento a largo plazo y beneficiarnos mutuamente**, sin perder de vista las posibilidades de establecer nuevos lazos de negocios.



## CÓDIGO DE CONDUCTA

Toyota Argentina, mediante la difusión de su Código de Conducta, promueve los más altos estándares éticos y de integridad, y el estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones entre sus colaboradores, proveedores, distribuidores, concesionarios y, en general, con todos sus grupos de interés.

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

En 2018 se terminó la revisión del Código de Conducta y, mediante una campaña realizada dentro de la compañía, se oficializó su distribución a todo el personal de Toyota Argentina. Esta nueva versión del Código de Conducta tiene por objetivo crear y establecer normas generales, que permitan prevenir conductas incorrectas, mediante la promoción de un comportamiento idóneo y una conducta digna por parte de todo el personal de la compañía.

Por decisión del Comité de Compliance, por primera vez, se distribuyó el nuevo **Código de Conducta para Proveedores, Concesionarios y Distribuidores**, cuyo fin es promover nuestros máximos valores con nuestros principales socios de negocios. A su vez, con el fin de reforzar la comunicación, se continuó con el proceso de debida diligencia con todos nuestros proveedores y dealers.

Durante junio de 2019, se realizó el **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 personal. A su vez, se les entregó una tarjeta de bolsillo con los puntos más importantes del Código de Conducta y del Canal de Denuncias.

**El área de Compliance se encarga de velar por el cumplimiento del Código de Conducta y, junto a RR. HH., capacita a todos los nuevos miembros y colaboradores de Toyota Argentina durante el curso de inducción, para que asuman el compromiso de su estricto cumplimiento.**

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos de anticorrupción	31/12/2019	31/12/2018
Miembros del Directorio a quienes se les ha comunicado las políticas y los procedimientos de anticorrupción	100%	100%
Colaboradores a quienes se les ha comunicado las políticas y los procedimientos de anticorrupción	100%	100%
Principales proveedores a quienes se les ha comunicado las políticas y los procedimientos de anticorrupción <sup>1</sup>	100%	100%
Miembros del Directorio que han recibido formación sobre anticorrupción	100%	-
Directores y Gerentes que han recibido formación sobre anticorrupción	100%	-

Durante diciembre de 2019, se enviaron comunicaciones y se realizaron capacitaciones para Directores y Gerentes. A su vez, todo el personal que tiene asignada una PC puede entrar a la Intranet y ver los procedimientos vigentes, como así también realizar una capacitación e-learning sobre el Código de Conducta y Compliance. Para el personal de Planta sin acceso a PC, se reforzaron los conceptos básicos del Código de Conducta a través de comunicaciones, afiches en planta y charlas de 5 minutos durante la Compliance Week.

<sup>1</sup>Emisión de Código de Conducta para Proveedores y Concesionarios 2018. En 2018 se comunicó al 100% de nuestros proveedores de autopartes y materiales directos. En 2019 se comunicó al 100% de concesionarios y se comenzó con la comunicación al resto de los proveedores principales. En 2020, continuamos trabajando con el resto de los proveedores.

Semana de Compliance en TASA



### ¿Sabías que...

El Código de conducta de TASA nos ofrece normas claras, transparentes y seguras para cumplir nuestras funciones y responsabilidades de manera ética ?

**RECORDÁ QUE:**

- Ante cualquier duda sobre el Código de Conducta podés comunicarte con el Área de Gobierno Corporativo y Compliance
- En caso de detectar alguna situación que incumpla con el Código de Conducta debés comunicarla a tu Superior o través del canal de ética.

**REGLAS CLARAS PARA TODOS**


 Sitio web: [www.canaltoyota.kpmg.com.ar](http://www.canaltoyota.kpmg.com.ar)  
 Línea telefónica gratuita: 0800-888-1880  
 E-mail: [canaltoyota@kpmg.com.ar](mailto:canaltoyota@kpmg.com.ar)





## COMITÉ DE COMPLIANCE

Con un rol preventivo y con el objetivo de detectar incumplimientos a la normativa legal y corporativa dentro de la compañía, en 2016 creamos el **Comité de Compliance**, que está integrado por la Alta Dirección y representantes de las principales áreas de riesgo. Dicho comité se reúne semestralmente y en él 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 de Toyota Argentina, mediante la publicación y la difusión de la **Política de Gestión de Riesgos**, que se encuentra alineada a los estándares globales de nuestra casa matriz y está basada en el programa 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.

## CANAL DE ÉTICA

Permite a nuestro personal, proveedores y/concesionarios comunicar o denunciar irregularidades. Es administrado por un proveedor externo, lo que garantiza el anonimato en todas las denuncias recibidas.

**Línea telefónica gratuita** 0800-888-1880

**Web** [www.canaltoyota.kpmg.com.ar](http://www.canaltoyota.kpmg.com.ar)

**E-mail** [canaltoyota@kpmg.com.ar](mailto:canaltoyota@kpmg.com.ar)

**Entrevista personal solicitarla al** 0800-888-1880

Todo el personal recibe una capacitación sobre el funcionamiento de estos mecanismos al momento de su ingreso. Asimismo, la nueva estructura de compliance colabora con la promoción constante y periódica de los canales de denuncia, a fin de continuar acercando a todo el personal y también 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.

	31/12/2019	31/12/2018
<b>Denuncias recibidas</b>	<b>71</b>	<b>35</b>
<b>Hechos No Comprobados</b>	<b>15</b>	<b>22</b>
<b>Hechos Comprobados</b>	<b>56</b>	<b>13</b>
<b>Desvinculaciones</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
<b>Medida Correctiva y Mejora del Control Interno</b>	<b>51</b>	<b>11</b>
<b>Denuncias atendidas y resueltas</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## RESPECTO POR LOS DERECHOS HUMANOS

El concepto de respetar y honrar los Derechos Humanos está presente en numerosos artículos del Código de Conducta de Toyota Argentina, y es uno de los principales valores al momento de realizar todos sus negocios. En este sentido, el Toyota Way es la base moral de Toyota y sus subsidiarias, para compartir valores comunes con todas las unidades de negocio, en todo el mundo. Comprende dos pilares principales: la mejora continua y el respeto por las personas. Además, la compañía promueve, activa y constantemente, el desarrollo de toda su gente, vinculando el crecimiento personal del personal con el desempeño y crecimiento de la Empresa.

Durante el período reportado, se recibieron 4 denuncias por discriminación. Luego de las investigaciones, 3 de ellas culminaron con desvinculaciones. Por otra parte, a partir de las diferentes acciones de prevención y evaluación de riesgos, no hemos identificado riesgos donde la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados, como así tampoco hemos registrado riesgos significativos de casos de explotación infantil, episodios de trabajo forzoso, ni se han denunciado ni confirmado casos de corrupción ni otros conceptos relacionados con incumplimiento de los derechos humanos. No obstante, estamos trabajando en un proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos que alcance a nuestras operaciones.





## POLÍTICA DE ANTISOBORNO

Nuestra **Política Antisoborno** recoge los lineamientos establecidos en el Código de Conducta y los traduce en conductas básicas que se espera sean cumplidas por todo nuestro personal, y por todo aquel que pretenda realizar negocios con Toyota Argentina (incluyendo proveedores, distribuidores y concesionarios), 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 este documento, actualizado durante 2019, se manifiesta el repudio hacia aquellas prácticas en las cuales, mediante un soborno u otras medidas impropias y/o desleales, cualquier colaborador busque un beneficio para sí mismo o para nuestra compañía. A su vez, se establece que Toyota Argentina espera que ningún colaborador 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 Toyota, ya sea empleado público o no, con la intención de influir el accionar para obtener alguno de los objetivos mencionados.

En la última actualización de nuestra Política Antisoborno, se incorporó un capítulo donde se estipula expresamente la participación en reuniones con funcionarios públicos y/o autoridades. Se destaca que, 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 Toyota Argentina.

## 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

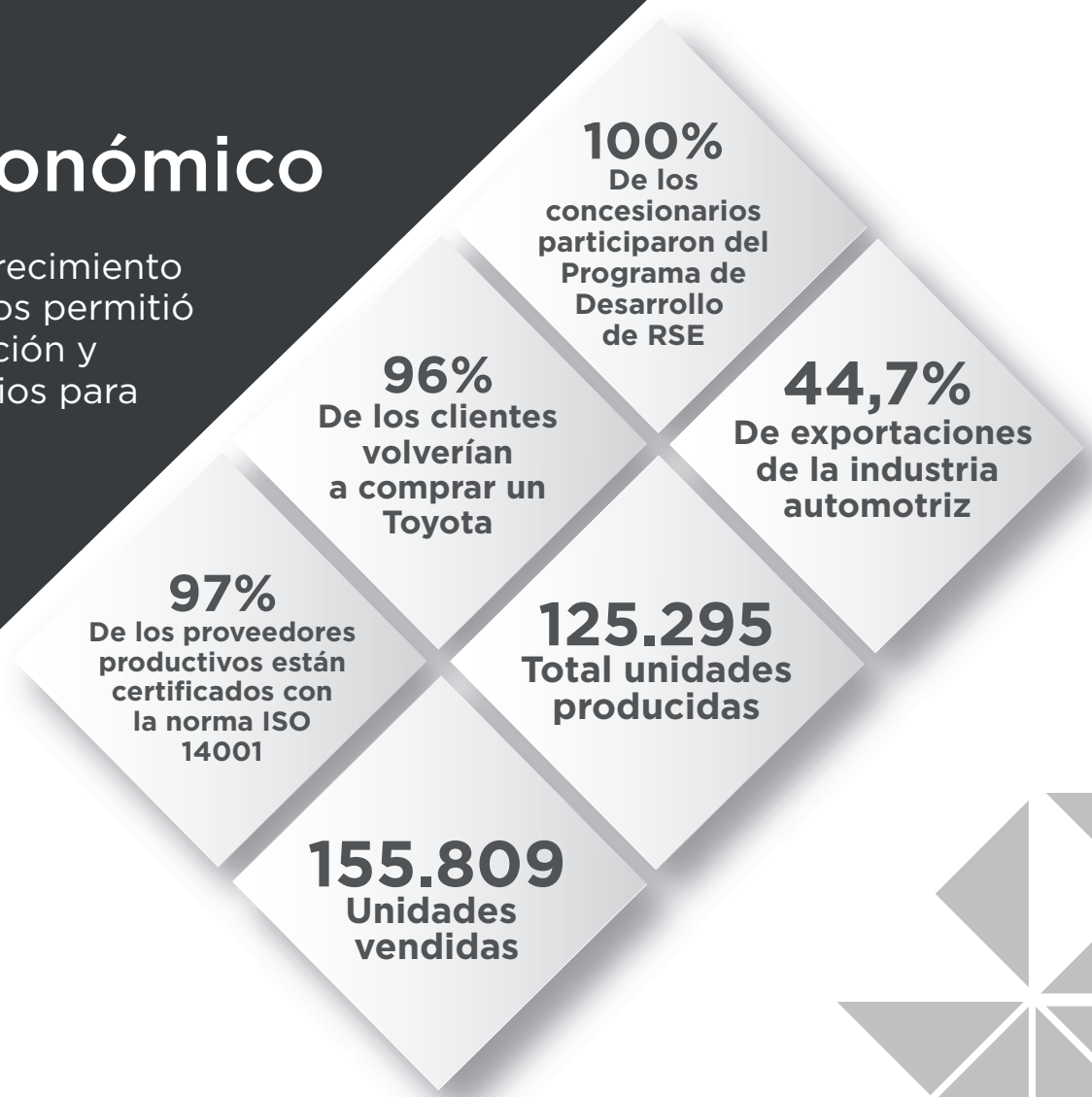
**Estamos comprometidos con la prevención y, para ello, colaboramos activamente con las autoridades nacionales y con los organismos internacionales competentes y reconocidos.**

- ▶ Durante el período reportado, se brindó capacitación vía videoconferencia (webex) a toda la red de concesionarios Toyota, sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, en la que participaron 475 personas.
- ▶ También, mediante e-learning, en la plataforma del Instituto Toyota, se realizó la capacitación al nuevo personal que ingresó a la compañía; participaron 88 personas.
- ▶ Como parte del cumplimiento normativo y del compromiso adoptado por Toyota Argentina, en este sentido, desde el sector de PLAFT - Legales se implementaron las adecuaciones necesarias para cumplir con la nueva normativa acerca de Personas Expuestas Políticamente (PEP's).
- ▶ Por otro lado, la UIF se encuentra revisando todo el marco normativo aplicable a los sujetos obligados, a fin de adaptarlo a los estándares internacionales en la materia y contactándose con quienes considera como actores relevantes del mercado. En este sentido, en el último trimestre de 2019, respondimos requerimiento de información solicitado por la UIF (que se suma al presentado a fines de 2017).



# 4. Desempeño Económico

Desarrollamos un proyecto de crecimiento sustentable a largo plazo, que nos permitió convertirnos en base de producción y exportación de vehículos utilitarios para toda América Latina. Con una inversión acumulada de mas de USD 2.000 millones, apostamos al crecimiento y al empleo en toda la cadena de valor e impulsamos el desarrollo de la comunidad.



## EL SECTOR AUTOMOTRIZ EN ARGENTINA

El año 2019 fue negativo para el sector automotriz. La caída en los patentamientos fue del 42,7% (la mayor contracción para el sector desde 2002). Las ventas anuales ascendieron a 462 mil unidades, el menor registro de la década y el más bajo desde 2006.

La fuerte caída en las ventas se explica, principalmente, por la caída en la actividad, sumada a los sucesivos saltos del tipo de cambio que incidieron en forma directa en los precios de los vehículos, no acompañada por los salarios. El programa del Gobierno Nacional para incentivar la demanda, entre junio, julio y agosto de 2019, fue una ayuda para el sector sin ser suficiente.

Por su parte, la financiación a las ventas se contrajo notablemente, en parte como consecuencia de la elevada tasa de interés de referencia que afectó al segmento de préstamos prendarios.

La producción de vehículos ascendió a casi 315 mil unidades, el menor registro desde 2005, y totalizó una caída del 32, 5% frente al observador en 2018.

Por su parte, las exportaciones totalizaron una retracción del 16,7% en el año, totalizando 224 mil unidades embarcadas hacia los mercados externos.

**La sustentabilidad económica de nuestro proyecto es un logro compartido con empleados, sindicatos, proveedores y concesionarios, que acompañan todos los días nuestra visión a largo plazo**

Fabiola Zandalazini, Directora de Finanzas

	31/12/2019	31/12/2018
Producción total industria*	314.787	466.649
Producción Toyota	125.295	141.164
Ventas total industria**	327.530	467.187
Ventas total Toyota ***	155.809	193.207

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

\* 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

## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Aspectos Materiales: Desempeño Económico de la Organización, Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo  
Contenido GRI 103-1,103-2, 103-3, 201-1, 201-4, 419-1

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 significativas<sup>1</sup> fruto de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico<sup>2</sup>

Valor Económico Directo Generado y Distribuido*	FY 2019/2020	FY 2018/2019
<b>Valor económico generado</b>		
Ingresos de actividades ordinarias	221.515.859.190	245.296.177.805
Venta de propiedades, planta y equipo	189.224.215	-
Resultado por participación en sociedades controladas	158.855.350	149.191.122
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>	<b>221.863.938.755</b>	<b>245.445.368.927</b>
<b>Valor económico distribuido</b>		
Costos operativos	201.086.763.507	217.528.576.121
Salarios y beneficios (incluye personal temporario)	12.567.155.822	13.407.267.836
Tasas e impuestos abonados**	6.018.844.162	6.277.286.705
Resultados financieros***	4.723.464.153	7.541.248.088
Inversión en la comunidad <sup>3</sup>	19.510.043	22.909.479
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>2.171.665.221</b>	<b>8.209.328.786</b>
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO retenido (PÉRDIDA)</b>	<b>-2.551.798.932</b>	<b>668.080.698</b>

\*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 2020, 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.

<sup>1</sup> A los fines del presente indicador, se considera multa significativa aquella superior a 500.000 pesos.

<sup>2</sup> Ley de Defensa del Consumidor.

<sup>3</sup> Bajo este concepto, se incluyen donaciones, gastos e inversiones incurridos en el desarrollo de los programas de RSE, muchos de los cuales generan impactos económicos indirectos que van más allá de las propias operaciones (ej.: Proyecto Agua Segura, equipamiento a hospitales, proyectos en escuelas, etc.), los cuales son descriptos en el capítulo Compromiso Social. En este sentido, los principales impactos significativos que Toyota Argentina pueda tener sobre sus grupos de interés se describen en Cadena de Valor y en el capítulo de Compromiso Social. Por tratarse de un aspecto que surge como relevante a partir de la última actualización del proceso de Materialidad, desde Toyota Argentina, estamos avanzando en profundizar el detalle de los impactos económicos indirectos generados por la compañía.



## INCENTIVOS GUBERNAMENTALES

Producto de la inversión productiva, materializada a través de la ampliación de la planta industrial ubicada en la ciudad de Zárate, en Toyota Argentina hemos sido beneficiados con la promoción industrial establecida por la Ley 10.547. El beneficio nos exime del 100% del pago del impuesto sobre los ingresos brutos por un plazo de 10 años, sobre el aumento de facturación a que diera lugar el total de la producción que se genere en la planta promocionada. De acuerdo con lo expuesto, durante el período reportado (1 de Abril de 2018 al 31 de Marzo de 2019), hemos quedado eximidos del pago de ingresos brutos por \$212.341.959.

### Leyes 26.393 y 27.263 (Régimen de fortalecimiento del autopartismo argentino)

También gozamos de los beneficios de las leyes de Régimen de fortalecimiento del autopartismo argentino. La ley 27.263 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 porcentaje de reintegro está relacionado con el grado de integración local del producto automotor promocionado (4% a 15% en el caso de vehículos) y se percibe sobre el valor de factura de la autoparte. El régimen tiene por objetivo promover la compra de autopartes locales y desarrollar la red autopartista. Toyota Argentina se adhirió a este programa luego de una inversión de más de USD 800 millones en 2015, para ampliar su planta y actualizar las versiones de Hilux y SW4, producidas localmente en la planta de Zárate.

Incentivos gubernamentales	2019/2020	2018/2019
Eximición del pago de ingresos brutos	-	\$212.341.959
Crédito Ley 26.393 y Ley 27.263*	\$5.106.427.812,6	\$458.883.658,73

\*Alcance: Valores presentados

## CADENA DE VALOR

**Con altos estándares internacionales y un sistema de producción que pone énfasis en la mejora continua, el respeto por las personas y el compromiso del personal, trabajamos en la mejora de la productividad y eficiencia de los procesos en toda nuestra cadena de valor.**

Las relaciones de Toyota con sus proveedores, distribuidores y concesionarios se basan en prácticas justas, eficaces y legítimas. La compañía busca que cumplan estrictamente con la legislación que cumplan estrictamente con la legislación que exige un trato justo de los trabajadores, garantías de seguridad e higiene en el entorno de trabajo, protección del medio 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 de la compañía deben contar con antecedentes probados, que permitan avalar su integridad. Asimismo, deben desarrollar prácticas que les permitan asegurar 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 de trabajo seguro.

Por otro lado, deberán prestar especial atención al efecto medioambiental que producen sus operaciones, especialmente, respecto del consumo, del uso y de la 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 medio ambiente.

## PROVEEDORES

Aspectos Materiales: Evaluación Social y Ambiental de Proveedores, Gestión Sostenible de Proveedores  
Contenidos GRI 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

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

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

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

**Contribución económica local - Buen ciudadano corporativo.**

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

	FY 2019/2020	FY 2018/2019
<b>Compras por procedencia (en %)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Proveedores Locales	32%	31%
Proveedores Extranjeros	68%	69%
<b>Compras por procedencia (en millones de \$)</b>	<b>\$146.683.305</b>	<b>\$109.283.375</b>
Proveedores Locales	\$46.609.012	\$33.545.775
Proveedores Extranjeros	\$100.074.293	\$75.737.600

Cifras al 31 de marzo de cada año.

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

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

Seguimos contribuyendo con el desarrollo de nuestra cadena de valor.

**“ El objetivo de este espacio es seguir mejorando la eficiencia operativa y la competitividad de nuestros proveedores, a través de relaciones de confianza y con una mirada en el largo plazo. ”**

Daniel Herrero, Presidente de Toyota Argentina

Basada en su filosofía de mejora continua, en octubre de 2018, Toyota Argentina presentó la segunda edición de “Iniciativa PyME”, un espacio que tiene como objetivo seguir fortaleciendo la sustentabilidad de sus proveedores de autopartes. El evento, realizado en el auditorio de la planta de Zárate, contó con la presencia de 175 asistentes de pequeñas y medianas empresas.

Durante la jornada, también participaron los equipos técnicos de la Secretaría de Emprendedores y Pymes, la Secretaría de Industria, la Secretaría de Simplificación Productiva y el INTI, entre otros organismos. Estos explicaron las herramientas y los proyectos a disposición de las pymes para mejorar sus capacidades productivas y cómo se puede simplificar el acceso a incentivos gubernamentales. Además, se compartió un panel orientado a nuevos instrumentos de financiamiento, con la participación de directivos del Banco Ciudad, Banco Nación, BICE, Garantizar y Nación Fideicomisos, quienes, al final de la presentación, respondieron preguntas en reuniones personalizadas con las empresas interesadas.

**De esta manera, Toyota Argentina continúa reforzando el vínculo con su cadena de valor, trabajando con aquellas empresas que contribuyen al proyecto sustentable de la compañía en el país.**

## ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

En Toyota Argentina, trabajamos junto al Instituto Toyota activamente con nuestra cadena de valor, a través de distintas actividades, que incluyen la formación, lapromoción y la concientización con el objetivo de lograr 0 accidentes en la base de proveedores.

## ACTIVIDAD ESPECIAL DE SEGURIDAD

En 2018, en conjunto con uno de nuestros proveedores líderes en seguridad, Industrias Maro, se realizó una capacitación para compartir las mejores prácticas de ambas empresas. La actividad consistió en una capacitación teórica en aula y otra capacitación práctica en los respectivos dojos de seguridad. Se llevó a cabo en una línea o máquina modelo, con una duración de 7 meses, dando soporte continuo en la implementación y en el seguimiento de diferentes herramientas de seguridad. Se realizó la actividad nuevamente en 2019, su anfitrión fue Ferrosider, quien también cuenta con una sólida gestión de seguridad en sus procesos productivos.

Año tras año, se realiza el seguimiento de los proveedores que ya han participado de la actividad especial, donde se realizan planes de expansión al resto de las líneas productivas (yokoten). Al día de hoy ya participaron de la actividad 15 proveedores.

## ACTIVIDAD GENERAL DE SEGURIDAD

**En 2019, la tasa de accidentes en la base de proveedores disminuyó un 98% desde 2012, cuando comenzó a medirse esta actividad.**

Continuamos trabajando junto a 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.



	31/12/2019	31/12/2018
Proveedores con mapa de riesgos Stop 6	48	50
Proveedores con plan de contramedidas	47	48
Tasa de Accidentes en la Base de Proveedores*	0,04	0,13
Disminución de la tasa de accidentes (línea de base 2012=2,23)	98%	94%

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

## EXPANSIÓN DE LA HERRAMIENTA TPS

Avanzamos en la formación del personal clave para los proveedores en el Sistema de Producción Toyota (TPS), Job Instruction (cómo realizar un correcto instructivo de trabajo produciendo sin generar defectos con seguridad y ergonomía), Problem Solving (metodología de resolución de problemas con metodología Toyota) y CRH (cambio rápido de herramienta). Instructores certificados por TMC brindaron capacitaciones, con actividades teóricas y prácticas en nuestra planta de Zárate. A su vez, como parte del método de expansión, los entrenados realizaron trabajos interdisciplinarios con representantes de otros proveedores en las plantas de 4 compañías anfitrionas, donde se realizó un trabajo de mejora concreta, fortaleciendo el conocimiento práctico de la herramienta de TPS. Luego, todos los integrantes realizaron en su propia planta, por lo menos, un trabajo. De esta forma, nuestra filosofía llegó a 35 empresas, incrementando, considerablemente, la cantidad de trabajos acumulados y afianzando, de esta manera, la aplicación de TPS en nuestra cadena de valor.

Expansión de la Herramienta de TPS	31/12/2019	31/12/2018
Empresas	35	33
Trabajos	162	112

Empresas y trabajos acumulados año a año.

Durante 2018 y 2019 continuamos con la actividad de implantación de TPS en 22 y 26 empresas, respectivamente, donde el personal de Desarrollo de Proveedores trabaja in situ para implementar el TPS y desarrollar a los mandos medios y de piso de planta de los proveedores involucrados.

En cuanto a la evaluación de planta de los proveedores, para saber cuán desarrollados están en la aplicación del TPS, hemos conseguido que 11 empresas evolucionaran al siguiente nivel. 6 proveedores ingresaron al nivel 2 (fortalecimiento del sistema pull), otros 4 proveedores pudieron alcanzar el nivel 3 (aplicación del Sistema de Producción Toyota) y 1 proveedor mantuvo el nivel 3 por 2 años consecutivos, convirtiéndose en proveedor nivel 4 (autosuficiente). De esta manera, seguimos con nuestra estrategia de desarrollo de proveedores, principalmente, de capital local y, en especial, pymes.



## FORMACIÓN DE PRIMER NIVEL DE SUPERVISIÓN EN PROVEEDORES

En el segundo año de implementación del programa, hemos alcanzado a 273 líderes de 22 empresas.

Iniciamos un programa para la formación del primer nivel de supervisión en proveedores. Este incluye rol del líder, actividades diarias de líder, gestión de indicadores, desglose de problemas, resolución de problemas y estandarización de las mejoras. Durante este segundo año, la herramienta de formación de líderes alcanzó a las 4 principales misiones: seguridad, calidad, eficiencia y desarrollo de recursos.

Formación del Primer Nivel de Supervisión en Proveedores	31/12/2019	31/12/2018
Líderes	273	154
Empresas	22	17

## FORMACIÓN DE MANDOS MEDIOS EN PROVEEDORES

Se desarrolló un programa para educación de mandos medios, haciendo hincapié en el control de los procesos, de los recursos humanos y la resolución de problemas. En este año, se formaron 51 mandos medios de 22 empresas.

## GUÍA AMBIENTAL DE COMPRAS

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

A través de la Guía Ambiental de Compras, promovemos la mejora continua del desempeño ambiental de nuestros proveedores. Esta guía incluye requerimientos ambientales específicos, según el área y los materiales suministrados por cada proveedor. A su vez, solicitamos a todos 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.

Proveedores Productivos certificados bajo ISO 14001 (en %)	31/12/2019	31/12/2018
Proveedores certificados bajo ISO 14001	99/102	98/101
Proveedores certificados por tipo de material provisto	100%	100%
Autopartes	57%	55%
Compras no productivas	14%	15%
Materiales Directos	11%	11%
Logística	10%	11%
Materiales Indirectos	8%	7%

**En 2019, la cantidad de proveedores productivos certificados bajo ISO 14001 ascendió a 97%.**

## ACTIVIDAD DE REDUCCIÓN DE CO<sub>2</sub>

Durante 2018 y 2019, continuamos trabajando con los proveedores con el objeto de reducir su huella de carbono (emisiones de gases de efecto invernadero (CO<sub>2</sub>eq). En ambos años, el 85% de los proveedores participantes (de autopartes, materiales directos y logística) presentaron e implementaron un plan de mejoras anual, alcanzando una reducción del 2,8% y 2,15%, respectivamente.

	31/12/2019	31/12/2018
Proveedores participantes	58	60
Reducción de CO <sub>2</sub>	2,15%	2,8%

A raíz de los Workshop de Mejoras Ambientales, se logró un aumento significativo de la participación de proveedores en las actividades de reducción de CO<sub>2</sub>. Estos se realizaron a principio del período en Buenos Aires y Córdoba, donde se expuso la problemática ambiental, el **Toyota Environmental Challenge 2050** y mejoras concretas realizadas en proveedores; además, se compartieron las mejores prácticas de Toyota y sus proveedores.

## ACTIVIDAD ESCO

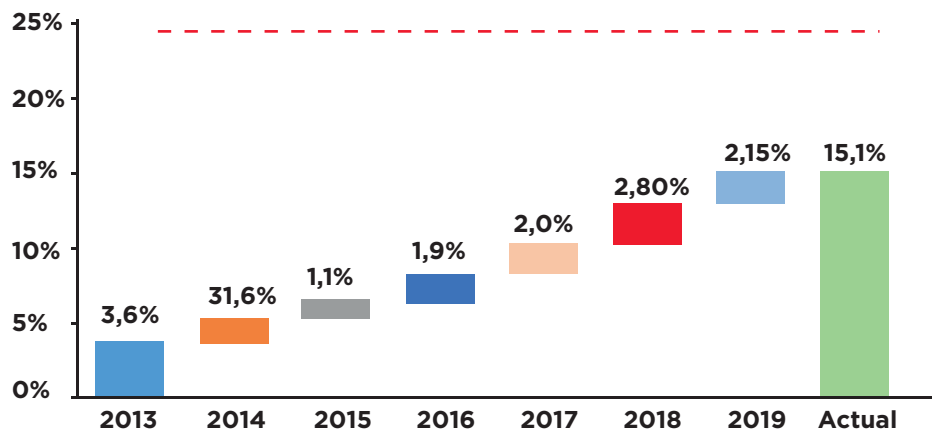
En el segundo semestre del período, se inició la actividad de Colaborador de Ahorro de Energía (ESCO, por sus siglas en inglés), para mejorar la eficiencia energética en los procesos productivos de los 3 proveedores considerados como grandes consumidores de energía: Albano Cozzuol (La Plata), Industrias Maro y Toyota Boshoku Argentina.

La actividad comenzó conformando un equipo de trabajo en cada uno de los proveedores, siendo un grupo multidisciplinario, integrado por personal de medio ambiente, mantenimiento, producción y staff. El equipo de trabajo evaluó y definió los procesos donde se realizaban los mayores consumos energéticos y se propusieron las acciones y las medidas para minimizar el consumo de los recursos para alcanzar el 5% propuesto, obteniéndose una reducción promedio en los 3 proveedores de 11,26 t/CO<sub>2</sub> netas.

Desde 2013 estamos trabajando en conjunto con toda la base de proveedores, en pos de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> que se generan en la producción. Para ello, establecemos planes de reducción anuales, alineados con el **Milestone 2030** (objetivo de alcanzar el 25% de reducción de la Huella de Carbono –en promedio– de toda la base de proveedores a 2030). Al final del período logramos una reducción de 15,1%.



### Reducción de CO<sub>2</sub> acumulado



## GUÍA RSE DE TOYOTA ARGENTINA

Desde Toyota Argentina, alentamos a que nuestros proveedores hagan propias las iniciativas que hemos impulsado desde nuestra organización, profundizándolas y expandiéndolas, a su vez, a sus propios proveedores. Esta guía comparte los lineamientos para entender y profundizar la comprensión de las responsabilidades que, como compañías, tienen ante la sociedad, cumpliendo normas y leyes y desarrollando políticas propias, que les permitan diferenciarse como buenos ciudadanos corporativos.

Para los nuevos proveedores Toyota, tienen un manual de evaluación y registro (NSER), donde se evalúan –entre otros aspectos– la gestión de seguridad, el medio ambiente y los cumplimientos legales<sup>4</sup>.

### ACTIVIDADES DE RSE DE COMPRAS

El sector de Compras colaboró con la Caravana Solidaria Bridgestone, proporcionando cuatro Hilux 4x4 para el traslado del personal y donando 263 kg de alimentos no perecederos. La Caravana Solidaria Bridgestone recorrió cinco colegios rurales del sur argentino, donando alimentos, ropa y materiales.

<sup>4</sup> Después del lanzamiento del manual no han ingresado nuevos proveedores. Alcance: proveedores autopartistas locales de tipo C.



## CONVENCIÓN REGIONAL ANUAL DE PROVEEDORES

“ Toyota es conocida mundialmente por la calidad de sus productos y servicios, y eso se logra gracias al trabajo en conjunto que realizamos con todos los integrantes de nuestra cadena de valor. Aceptamos el desafío de trabajar de forma regional, estandarizando procesos y enfocándonos en las mejores prácticas, con el objetivo de crecer de forma sostenible y aumentar la competitividad. Nos pone muy contentos ver, también, que nuestros proveedores hayan aceptado el desafío. ”

Celso Simomura, Officer Regional de Compras y R&D de Toyota América Latina y el Caribe

En 2019, desarrollamos la 1ª Edición de la Convención Regional Anual de Proveedores, para reconocer a las empresas que trabajan a nuestro lado. El evento contó con la presencia de autoridades de TMC, Toyota Argentina y Toyota Do Brasil, y participaron 206 empresas proveedoras. 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 2018. En total, 52 proveedores (entre brasileños y argentinos) recibieron el Premio de Excelencia y reconocimientos especiales.

Por Argentina, las empresas reconocidas según las categorías fueron:

### Calidad

(cumplimiento del objetivo de 0 PPM - partes por millón -, sin defectos en las piezas entregadas)

- CGR, Dietech, Inergy, Pirelli, PPG, Stilo, Sumitomo y Ventalum

### Logística

(cumplimiento del plazo estipulado en la entrega las piezas)

- Allevard, Brembo, Bridgestone, Dietech, Ferrosider, Fric Rot, latec, Intexar, JTEKT, Plimer, Siderar, TTA, Ventalum, Yazaki Argentina y Yazaki Uruguay.

### Costo

(implementación de nuevas ideas en la reducción de costos)

- Allevard, Fric Rot, latec, Spicer y Stilo.

Metalsa Argentina recibió un reconocimiento especial por su compromiso en la promoción sobre la cultura de la seguridad, e Industrias Maro y Toyota Boshoku Argentina fueron distinguidas por su compromiso con el medio ambiente.

Mejor proveedor de 2018 de Argentina: Toyota Boshoku Argentina

Mejor proveedor de 2018 de Brasil: Yazaki Do Brasil

**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.**





## RED DE CONCESIONARIOS

Aspectos Materiales: Salud y Seguridad de los Clientes  
Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 416-1, 416-2

“ La filosofía de Toyota con sus concesionarios está basada en relaciones de largo plazo, buscando exceder las expectativas de cada cliente y construir, también con ellos, relaciones duraderas. ”

Gustavo Salinas, Director Senior Comercial de Toyota Argentina

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

	31/12/2019	31/12/2018
Concesionarios	43	43
Bocas de Venta Oficiales*	88	85
Punto de Servicios**	88	85

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

\*\* No incluye una casa de repuestos

Conoce todos nuestros concesionarios en  
<https://www.toyota.com.ar/concesionarios>

### Concesionario Señor González: Desarrollos Especiales y Autopartes en la Ciudad de San Juan

Reflejando la sustentabilidad y la solidez, el concesionario oficial de Toyota, de la ciudad de San Juan, Señor González, inauguró un SG Desarrollos Especiales y Autopartes, un taller dedicado a la producción de soluciones especializadas y autopartes hechas a medida, para atender las necesidades específicas de las flotas vehiculares de diferentes industrias, como la minería, la construcción y la industria petrolera. Con una superficie de 1.200 metros cuadrados, esta planta contribuye al aumento de la actividad manufacturera en la provincia, generando nuevos puestos de trabajo. En conjunto con sus operaciones manufactureras, también cuenta con un área de desarrollo e investigación, que se encarga de buscar la mejora continua en todas las actividades de la planta.

No solo representa una expansión de la actividad industrial en San Juan, sino que también fortalece el desarrollo y el crecimiento de otras actividades económicas dentro de la provincia. Al contar con los servicios especializados de SG Desarrollos Especiales y Autopartes, San Juan va a ofrecer un valor agregado para empresas que buscan establecer o expandir sus operaciones en la zona.



## PROGRAMA DE DESARROLLO DE RSE PARA CONCESIONARIOS

Desde Toyota Argentina desarrollamos el primer programa de capacitación en sustentabilidad para nuestra red de concesionarios de todo el país. Su objetivo es fortalecer la sostenibilidad corporativa y la competitividad en cada uno de los concesionarios de Toyota Argentina, al facilitar herramientas de gestión en RSE. El proyecto, que fue presentado en junio de 2018 en la planta de Zárate, consistió en la capacitación, el entrenamiento y el mentoring de los 43 concesionarios en el desarrollo de sus propios planes de sustentabilidad, con el soporte de la compañía y en el contexto organizacional y local de cada concesionario.

El programa se destacó por el involucramiento y el compromiso de los dueños de los concesionarios, quienes tuvieron un 100% de asistencia en su lanzamiento. Además, cada concesionario identificó un responsable de RSE y desarrolló su propio programa de inversión social, alineados a la estrategia de Toyota Argentina y a las fortalezas del concesionario, y basados en las necesidades identificadas en su comunidad local.

**“El objetivo es estimular y acompañar a nuestros concesionarios en el desarrollo de sus propios programas de Responsabilidad Social Empresarial, y de esta manera ayudarlos a estar más cerca de las comunidades donde operan.”**

Eduardo Kronberg, Gerente General de Responsabilidad Social de Toyota Argentina.

Los proyectos presentados fueron evaluados por un comité de especialistas en RSE, quienes eligieron las cinco mejores iniciativas y destacaron otros cinco programas con menciones especiales. Las iniciativas de sustentabilidad seleccionadas establecieron, como ejes estratégicos de acción, la educación para la empleabilidad, medio ambiente, seguridad vial, inclusión y voluntariado corporativo.



### Participantes:

43 concesionarios (toda la red de concesionarios de Toyota Argentina).

Cada concesionario identificó un responsable de RSE. Involucramiento y compromiso de los dueños de los concesionarios.

### Capacitaciones:

Se realizó una jornada de capacitación de dos días, de la cual participaron (en media jornada) los dueños de los concesionarios (100% de asistencia).

### Consultorías y Concurso de Proyectos:

Se realizaron 3 consultorías presenciales por concesionario (de julio a diciembre).

En diciembre cada uno de los concesionarios presentó su propio programa de RSE, alineado a la estrategia de Toyota. Además, se reconocieron las iniciativas destacadas.

### Implementación de programas de RSE por temática:

Empleabilidad: **24**  
Comunidad: **3**  
Discapacidad: **8**  
Seguridad vial: **16**  
Ambiente: **19**  
Voluntariado: **4**





## INICIATIVAS DESTACADAS

Se seleccionaron 5 iniciativas ganadoras y 5 menciones especiales, que fueron premiadas en un evento de cierre con la participación de los dueños de los concesionarios Toyota en el país.

### Centro Motor, Córdoba

"Luz Verde: Conduciendo hacia el futuro"

Ejes de RSE: Seguridad vial, ambiente, empleabilidad y voluntariado corporativo.

### Homu, Formosa

"Todo suma"

Ejes de RSE: Empleabilidad, educación, género, voluntariado corporativo y cuidado del medio ambiente.

### Señor González, San Juan

"Emplear, educar e incluir"

Ejes de RSE: Educación para la empleabilidad y discapacidad.

### Del Parque, Catamarca

"Ecopueblos: Los Talas y Los Varela"

Ejes de RSE: Seguridad vial, medio ambiente, comunidad y educación para la empleabilidad.

### Nippon, Neuquén

"Impulsar: Valorando tu experiencia"

Ejes de RSE: Capacitación, formación y reinserción laboral para personas mayores de 45 años de edad.

### Menciones Especiales

**Toyota Núñez, Ciudad de Buenos Aires** "Seguí avanzando"

Ejes de RSE: Educación para la empleabilidad

Mención especial: "Vinculado a las necesidades de la comunidad local"

**Audec, Corrientes** "Compromiso con el bienestar sustentable"

Ejes de RSE: Medio ambiente, seguridad vial y educación para la empleabilidad

Mención especial: "Valor de alianzas"

**Jorge Ferro, Ciudad de Buenos Aires** "Programa de reutilización de residuos sólidos urbanos (RSU)"

Ejes de RSE: Medio ambiente

Mención especial: "Ciclo de vida del producto"

**Bhassa, La Pampa** "Sembrando futuro"

Ejes de RSE: Medio ambiente

Mención especial: "Desafío Ambiental 2050"

**Yacopini, Mendoza** "Llevas tu Toyota, avanzamos todos"

Ejes de RSE: Empleabilidad y medio ambiente

Mención especial: "Sustentabilidad del proyecto y largo plazo"

Con el objetivo de continuar acompañando a la red de concesionarios en el desarrollo de su estrategia de sustentabilidad, Toyota Argentina implementará la segunda edición del "Programa de Desarrollo de RSE para concesionarios en 2020", incluyendo tres grandes etapas:

- Autodiagnóstico frente a las diferentes materias de la RSE: cada concesionario, a través de una plataforma de autoevaluación de respuesta on-line, identificará su estado de situación en materia de sustentabilidad.
- Jornadas de capacitación presencial y encuentros virtuales: el objetivo es el intercambio de ideas, conocimientos, buenas prácticas y reflexión acerca de los desafíos y las oportunidades de llevar adelante una estrategia de RSE.
- Consultorías remotas: su objetivo es diseñar y/o implementar mejoras en la estrategia de RSE de cada concesionario.



## SERVICIO TÉCNICO MÓVIL

“El compromiso de Toyota con nuestros clientes ha sido siempre ofrecer la mejor experiencia de compra, pero, sobre todo, una atención de posventa de excelencia a través de la mejora continua.”

Bernardo Fernández Paz, Director de Servicio de Atención al Cliente de Toyota Argentina

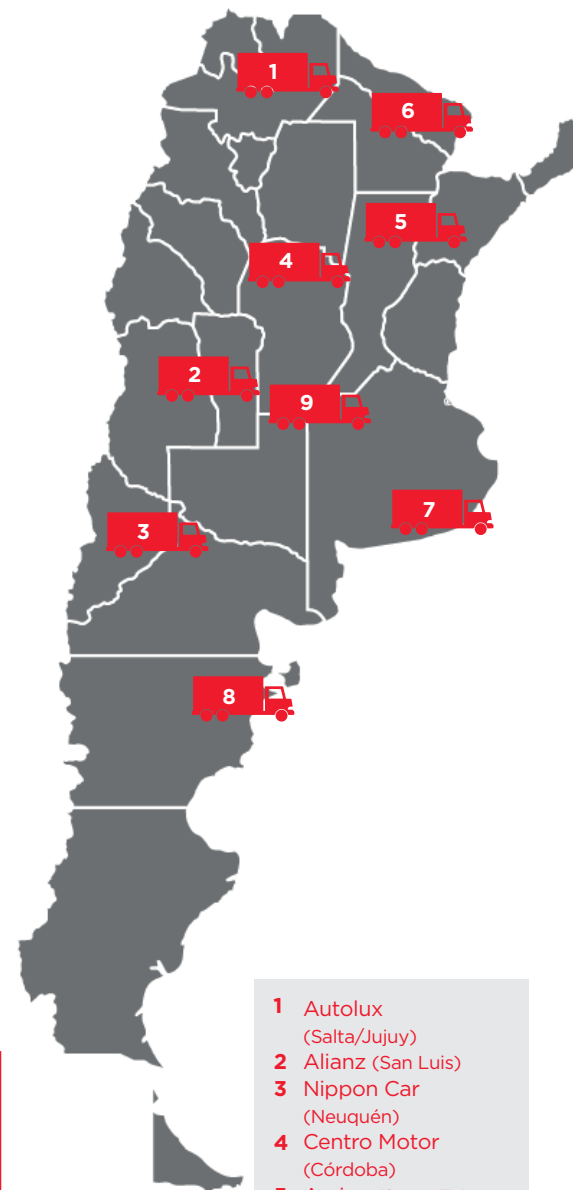
Con la mirada puesta en la mejora continua y con el propósito de exceder las expectativas de nuestros clientes, desarrollamos el Servicio Técnico Móvil Toyota, a fin de ofrecer la mejor experiencia de posventa, que nos permita construir un lazo de por vida y afianzar la imagen de la marca.

Este taller móvil, carrozado sobre un camión Hino, cuenta con el equipamiento necesario y el personal idóneo –técnicos capacitados– para proveer los mismos servicios que se brindan en un concesionario oficial a clientes que se encuentren alejados de estos, o en áreas inaccesibles o remotas. Con esta unidad de servicio, es posible hacer mantenimiento y cualquier tipo de reparaciones menores, in situ, de toda la gama de vehículos Toyota que estén dentro o fuera del período de garantía, sin necesidad de trasladar el vehículo al concesionario y brindando la misma garantía de calidad con la que la marca cuenta en sus puntos de servicio oficiales.

El Servicio Técnico Móvil Toyota, en los 9 concesionarios actuales, brinda una herramienta de retención de clientes y les permite aumentar la capacidad de servicio al incorporar un puesto de trabajo más con una productividad de entre 4 a 6 CPUS diarias, y una facturación mensual mínima de \$400.000. Los 9 concesionarios de la red cuentan con una unidad de Servicio Técnico Móvil.

### Servicio Técnico Móvil a la Costa Argentina

Durante los meses de verano, Toyota desembarca en la costa atlántica con una acción enfocada en identificar las unidades alcanzadas por campañas de servicio vigentes. El Servicio Técnico Móvil tiene una base fija en Pinamar y dos recorridos itinerantes, alcanzando varias localidades de la costa argentina. Con esta propuesta, el objetivo principal del Servicio Posventa Toyota será realizar campañas especiales de servicios, en especial, las relacionadas con el cambio gratuito de airbag.



- 1 Autolux (Salta/Jujuy)
- 2 Alianz (San Luis)
- 3 Nippon Car (Neuquén)
- 4 Centro Motor (Córdoba)
- 5 Amiun (Santa Fe)
- 6 Homu (Formosa)
- 7 Autosiglo (Mar del Plata)
- 8 Autos del Sur (Bahía Blanca/Trelew)
- 9 Alem Sur (Río Cuarto)

## 1º WORKSHOP OPERACIÓN DE SERVICIO TÉCNICO MÓVIL (STM)



Con el objetivo de identificar y analizar los principales puntos débiles de la unidad, su performance y equipamiento, para luego señalar los puntos clave de mejora que se deben abordar, de compartir las buenas prácticas y de definir un estándar de operación del Servicio Técnico Móvil, en febrero de 2019, en la Planta de Zarate, se realizó el 1er Workshop de Operación de Servicio Técnico Móvil. Este contó con la presencia de los representantes de 8 concesionarios que operaban hasta ese momento, un camión del servicio técnico, un camión de servicio móvil, autoridades de la empresa Hino, Chamulla y Coccolo, proveedores del camión, carrocería y accesorización respectivamente. A cada concesionario, se le brindó información sobre sus "unidades en operación" (UIO) y su zona de influencia, para establecer los recorridos y la planificación de zonas operativas del STM, de manera de reducir los costos logísticos, de maximizar la facturación y llegar a la mayor cantidad de clientes ubicados a más de 100 km del concesionario.

## PROGRAMA DE USADOS CERTIFICADOS

Luego de 18 meses de implementación del Programa de Vehículos Usados Toyota, se han analizado los resultados con los responsables de nuestros concesionarios, tomando las mejores prácticas de cada uno de ellos, como así también de otros países de la región. En 2019, con el objetivo de continuar mejorando el programa, Toyota Argentina implementó una serie de modificaciones para potenciar esta unidad de negocio:

### Página web de Usados Toyota

Un factor importante, para el desarrollo del negocio, es la visualización del Programa de Usados Toyota por parte de los clientes. Con el apoyo de Toyota Compañía Financiera (TCFA), se presentó una página web donde los clientes pueden visualizar las características y los valores del programa, como así también realizar búsquedas de vehículos usados de la marca. En este sitio web, cada concesionario puede exhibir vehículos usados Toyota, ya sean certificados (UCT) o generales, optar por distintos medios de financiación a través de TCFA, y realizar consultas directas a los concesionarios.

A su vez, cada concesionario pueda solicitar el registro y el alta de usados certificados, consultar su aprobación, informar su venta y descargar la garantía de cada vehículo vendido. Esto permite agilizar los procesos y reducir los tiempos de aprobación y envío de documentación.

Conoce la web en <https://www.toyotausados.com.ar/home>

### Elegibilidad para registración de Vehículos Usados Certificados

Teniendo en cuenta la nueva garantía oficial Toyota para vehículos nuevos, y con el propósito de incrementar el parque de vehículos usados certificados Toyota, se amplió el tope a 6 años o 160.000 km. A su vez, se contempla una mayor flexibilidad en el criterio para registrar un UCT, analizándose caso por caso y manteniendo la condición necesaria de que se encuentre en perfecto estado de mantenimiento y con la validación de los 150 puntos de inspección.

### Reducción de la documentación requerida para la registración de UCT

A modo de agilizar el proceso de registración de un vehículo UCT, Toyota Argentina redujo la documentación requerida, pasando de 7 a solo 4 ítems.

### Cambio en el momento del débito de la certificación de UCT

A partir de octubre de 2019, se comenzó a debitar dicho costo cuando se realiza la venta del UCT y no al momento de su registración; de esta manera, permite exhibir el vehículo como certificado sin necesidad del pago previo del costo de certificación.

### Garantía del Vehículo Usado Certificado Toyota

Toyota Argentina mantuvo la garantía oficial de 1 año o 20.000 km, de 1 año o 20.000 km, y es adicional a la garantía de fábrica. Es decir, que 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 \$70.200 por todo el período de garantía del vehículo.
- El concesionario aporta la mano de obra.

### Servicio de asistencia al vehículo de 24 horas

A todos los clientes que compran un Usado Certificado Toyota, Toyota Argentina les ofrece servicio de asistencia al vehículo de 24 horas sin cargo por 1 año (servicio de remolque hasta el concesionario más cercano o servicio de mecánica ligera, si es que fuese posible realizarlo).

Para un mejor entendimiento de las mejoras anunciadas, se brindaron capacitaciones vía web a los concesionarios. Al mismo tiempo, en apoyo a estas iniciativas, Toyota Argentina desarrolló un nuevo material POP compuesto por: banner, calco imantado, calco de vidriera y hoja de especificación. Dichos materiales fueron subidos a la plataforma de Toyota, donde los concesionarios lo pueden descargar para producirlo localmente.

Por otra parte, tal como se menciona en el manual de Vehículos Usados Toyota y al igual que se venía haciendo con ECT, en la segunda mitad de 2019 se comenzó a realizar el Mystery Shopper de vehículos usados. Su objetivo es que, combinado con la visita del fieldman y del auditor, continuemos perfeccionando el negocio de usados, logrando un mejor entendimiento de este e identificando distintos puntos de mejora.

**Ya son 37 los concesionarios de la marca que operan con esta nueva modalidad. Se destaca por el estricto proceso de selección de vehículos, con una rigurosa inspección de calidad, que verifica 150 puntos técnicos/mecánicos específicos.**



## CLIENTES

Aspectos Materiales: Salud y Seguridad de los Clientes, Estrategia Postventa: Atención al Cliente, Resolución de Quejas y Reclamos  
Contenidos GRI 102-44, 103-1, 103-2, 103-3, 416-1, 416-2

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

La seguridad es un pilar fundamental y una prioridad de nuestra Compañía. Cada proceso de fabricación de Toyota se rige por los más altos estándares de seguridad y calidad, los cuales permiten mayor eficacia en la seguridad de nuestros vehículos. Sumado a esto, cada vehículo que producimos es evaluado en un 100% por nuestra línea de inspección, en la cual se verifican y se testean distintos aspectos:

- **CS Line (Customer Satisfaction Line):** Chequeo estático de vehículo completo, en donde se verifica: calidad de pintura, matcheo entre partes (body fitting), especificación de vehículo y daños en general.
- **VP Line (Vehicle Performance Line):** Chequeo dinámico completo, que monitorea 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.

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

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

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





### **Toyota Mobility Services\*\* - Servicio de asistencia activa “Conectados”**

Con el objetivo de mejorar la experiencia y la seguridad de los usuarios, Toyota Mobility Services 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 Toyota Mobility Services se contacta proactivamente 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 Toyota Mobility Services, y es opcional en función de lo que escoja el usuario en el momento en que realice la reserva. Una vez seleccionado el adicional, el dispositivo se activará durante el período de uso del vehículo, conectando al usuario con un representante de la marca ante cualquier inconveniente.

\*Ley 24.240 y Decreto 1.798/94.

\*\*Rebranding 2020: Kinto

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

Con el fin de continuar superando la expectativa de nuestros clientes y de asegurar que la experiencia de propiedad de sus vehículos sea única, Toyota Argentina anunció que la garantía transferible ofrecida para todos los modelos de su line up será, a partir del 1 de septiembre de 2018, 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 mayor tranquilidad al cliente.

### **Personas con discapacidad**

Toyota promueve una opción para personas con discapacidad, ofreciendo un descuento especial sobre el precio de lista, aplicable para toda su línea de vehículos comercializados en su 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 demás 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. Para alcanzar 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 de concentrar las comunicaciones directas entre la Compañía y sus usuarios finales. En el período reportado, se obtuvieron los siguientes resultados:

	31/12/2019	31/12/2018
Gestión de consultas recibidas por teléfono, web redes sociales (%)	100%	100%
Grado de servicio. Llamados atendidos antes de que el teléfono sonara 3 veces (%) TASA Y TPA	87,91%	86,93%
Grado de servicio Mobility y Lexus. Llamados atendidos antes de que el teléfono sonara 3 veces (%)	86,40%	86,14%
Inquietudes resueltas en el Centro de Atención al Cliente (TASA + TPA + Mobility + Lexus)	4.706	3.503
Inquietudes correspondientes a Plan de Ahorro (TPA)	1.818	739
Inquietudes correspondientes a Mobility + Lexus	374	-
Solicitudes de información atendidas en el Centro de Atención al Cliente (TASA + TPA + Mobility + Lexus)	81.374	60.712
Solicitudes de información atendidas correspondientes a Plan de Ahorro	26.435	26.433
Solicitudes de información atendidas correspondientes a Mobility + Lexus	27.754	1.310

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

Las encuestas tienen por finalidad evaluar la satisfacción de los clientes en el proceso de venta y posventa. Son fundamentales para la mejora continua de los procesos de diagnóstico, monitoreo y control de los productos. Durante el período reportado, se realizaron por muestreo y telefónicamente, a través de una consultora externa, 920 encuestas de satisfacción al cliente y 800 de FIR (Fix It Right, reparar bien) por mes del proceso de posventa, y 800 (560 por teléfono y 240 por web) encuestas por mes para el proceso de venta.

**96% de los clientes de venta encuestados en el transcurso de 2019 volverían a comprar un Toyota.**

	31/12/2019	31/12/2018
<b>Proceso Posventa</b>		
Encuestas de Satisfacción al Cliente (mensual)	920	1.080
Encuestas FIR (Fix It Right, reparar bien)	800	920
<b>Proceso Venta</b>		
Encuestas por teléfono (mensual)	560	610
Encuestas vía web (mensual)	240	260
<b>Encuesta de Satisfacción a Clientes y Usuarios PostVenta</b>		
Indicador de Satisfacción Global	91,7	90,9
Indicador de Calidad De Atención Al Cliente	90,6	89,8
Indicador de Calidad De Producto/Servicio	92,3	91,5
Indicador de Fidelización	93,4	93,2
Indicador de Recomendación	92	91,3
NPS	75,1%	72,8%

### Toyota Mobility Services\*\* realizó un estudio para conocer la satisfacción de sus clientes.

Con el objetivo de conocer más a sus usuarios y brindarles una experiencia de uso cada vez mejor, Toyota Mobility Services realizó un estudio entre los usuarios activos del servicio para conocer sus perfiles, experiencias e índices de satisfacción, entre otros datos. Entre los resultados, la encuesta reveló que el 67% utilizó el servicio de movilidad, aun teniendo vehículo propio, y el motivo del uso fue en un 65% para ocio y/o vacaciones. Estos usuarios encontraron en Toyota Mobility Services una solución a una necesidad de corto o mediano plazo, con vehículos que se adaptan a las diferentes experiencias que quieran vivir.

### 94% de las personas encuestadas indicó quedar muy conforme con el servicio brindado y el 91% lo recomendaría.

Este estudio cumple la doble función de, por un lado, monitorear los índices de satisfacción y entender el perfil de los usuarios del servicio de movilidad y, por otro lado, detectar las oportunidades de mejora de Toyota Mobility Services, para brindar cada día un mejor servicio.

\*\*Rebranding 2020: Kinto

## ENCUESTAS DE CALIDAD DE MERCADO

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

DISEÑO
ESPECIFICACIÓN
MANUFACTURA
SERVICIO
VENTA Y POSVENTA

## ACTIVIDAD SMART

La actividad SMART (Market Analysis Response Teams) tiene por objeto analizar las consultas y/o reclamos que realizan los clientes, buscando solucionar los problemas de la manera más rápida posible. En el marco de esta actividad, representantes de las áreas de Posventa, Administración Técnica, Servicio al Cliente y Legales 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 los usuarios.

## CONCURSO NACIONAL DE HABILIDADES TÉCNICAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Este importante evento se lleva a cabo de manera ininterrumpida desde 1998. Tiene como objetivo afianzar las áreas de atención de venta y posventa, con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes. La actividad premió a los mejores asesores de ventas, técnicos y asesores de servicio de los concesionarios de la marca en todo el país.

Durante noviembre de 2018 (21a edición) y diciembre de 2019 (22a edición), se llevó a cabo el **Concurso Nacional de Habilidades de Atención al Cliente**, en el cual participaron vendedores, técnicos, asesores de servicio y responsables de atención al cliente seleccionados entre los 43 concesionarios de la red. El objetivo de este evento es promover la mejora continua en los servicios que ofrece la red de concesionarios oficiales, afianzando, así, las áreas de atención de venta y posventa, las fortalezas más reconocidas de la marca.

En esta nueva edición, fueron premiados los colaboradores que mejor demostraron las habilidades y las técnicas aprendidas, a través de los cursos de capacitación que se brindan a toda la red de concesionarios.

Las personas ganadoras de Responsables de Atención al Cliente 2019 fueron:

- 1<sup>er</sup> puesto: Miguel Ostan - Yacopini Inversora (Godoy Cruz, Mendoza)
- 2<sup>do</sup> puesto: Manuel Hernández - Uzcudun (Tres Arroyos, Buenos Aires)
- 3<sup>er</sup> puesto: Patricia Barreto - Tsuyoi (Comodoro Rivadavia, Chubut)

Las personas ganadoras de Responsables de Atención al Cliente 2018 fueron:

- 1<sup>er</sup> puesto: Mercedes Ambrosetti - AUDEC (Corrientes)
- 2<sup>do</sup> puesto: Hugo Bosio - Mendez Kyoudai (Venado Tuerto, Santa Fe)
- 3<sup>er</sup> puesto: Natalia Rodríguez - UZCUDUN (Tandil, Buenos Aires)



### Nuevo Centro Integral de Servicio Posventa del concesionario oficial Toyota KANSAI

KANSAI, el concesionario oficial Toyota, inauguró su nuevo centro de servicio posventa. Más de 5.000 m<sup>2</sup> distribuidos en 4 plantas, dedicados a brindar los más altos estándares de calidad, atención y servicio para todos los usuarios de la marca Toyota. De esta manera, la capacidad de servicio creció en un 50%. Con esta renovación y ampliación de superficie, el concesionario puede recibir y atender 120 vehículos por día. Las instalaciones cuentan con 14 puestos de trabajo, 3 de los cuales corresponden al mantenimiento express, 4 puestos para el lavado de unidades y sumó la venta de neumáticos. La capacidad de carrocería y pintura para realizar reparaciones creció en un 80%, contando con 15 puestos para este tipo de tarea, 2 cabinas de pintura de última generación, un exclusivo laboratorio de colorimetría, en donde se utilizan pinturas con base al agua para el cuidado del medio ambiente y el equipamiento tecnológico más avanzado disponible a nivel mundial.

En el transcurso del evento, KANSAI presentó un mural diseñado con partes de vehículos que ingresaron al servicio de posventa, y que fueron reutilizados recreando plantas y flores, dando vida a aquellos materiales que, por alguna razón, han sido descartados. Esta obra es un fiel reflejo de la importancia que KANSAI, como empresa sustentable, le otorga al cuidado del medio ambiente y a la reutilización de los desechos para convertirlos en nuevos productos.



# 5. Desempeño Ambiental

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



**TOYOTA**   
**ENVIRONMENTAL  
 CHALLENGE 2050**

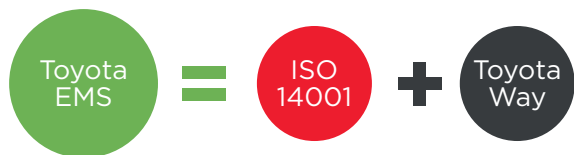


# SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

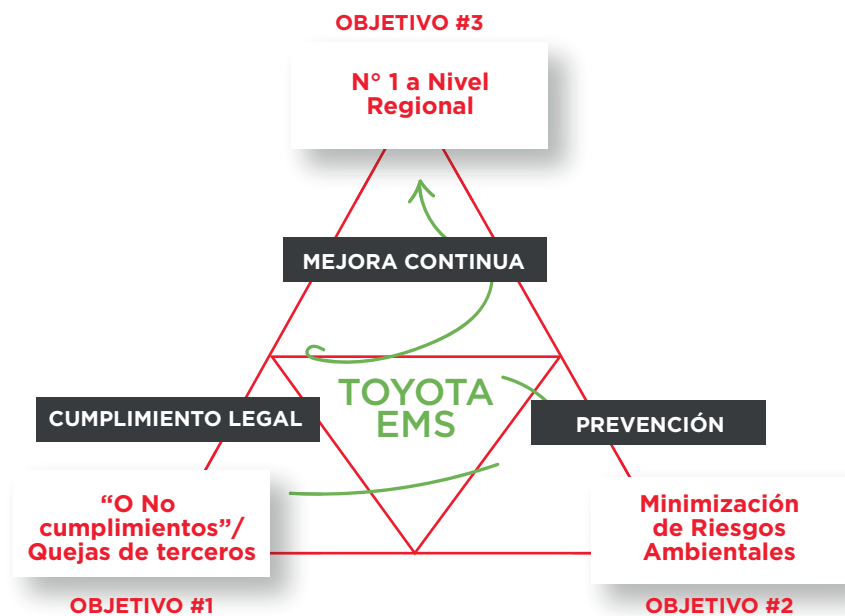
Aspectos Materiales: Eficiencia Energética y Energías Renovables, Gestión del Agua y Tratamiento de Efluentes, Gestión de Residuos, Gestión de Riesgos y Cumplimiento Normativo, Cambio Climático, Calidad del Aire y Reducción de Emisiones GEI, Impactos Ambientales  
 Contenidos GRI 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 306-3, 307-1

En Toyota Argentina estamos comprometidos con un desempeño ambiental sustentable. Como base del Sistema de Producción Toyota (TPS), entendemos que, para que exista una producción eficiente y eficaz, primero debe asegurarse la preservación del medio natural y el entorno.

Nuestro **Sistema de Gestión Ambiental** complementa los estándares dispuestos en la norma ISO 14001, teniendo en cuenta los principios, los valores y la cultura del trabajo, alineados al **Toyota Way**, queriendo lograr, así, un sistema superador en cuanto a requerimientos y necesidades de mejoras ambientales.



Al mismo tiempo, se fundamenta en 3 pilares relacionados a nuestra casa matriz: Cumplimiento Legal, Prevención y Mejora Continua.



**Cumplimiento Legal:** cero incumplimientos legales y cero recepciones de quejas por terceros. Por ello, se realizan capacitaciones sobre requisitos legales, seguimiento de vigencia de permisos ambientales, monitoreos ambientales, auditorías anuales de cumplimiento legal con asesores externos y controles a los productos químicos que se utilizan en la planta.

**Prevención:** minimizar los riesgos ambientales de nuestras actividades. Se realizan auditorías internas y externas, para detectar potenciales desvíos y se analizan las causas raíz, para luego aplicar contramedidas y evitar, así, la recurrencia.

**Mejora Continua:** fomentar el espacio para sugerencias y mejoras a nuestros estándares.

**El Sistema de Gestión Ambiental nos permite identificar y controlar los aspectos ambientales de la organización, bajo un sistema estandarizado basado en la mejora continua. La gestión de estos aspectos ambientales busca reducir y mitigar los aspectos negativos, restableciendo la armonía con el ambiente y mejorándola cuando sea posible.**



En el desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental, se evalúan todas las actividades de la Compañía, a fin de determinarse los aspectos ambientales de los equipos más significativos. A partir de esto, se elabora un registro de equipos, detallando su impacto, los responsables de su correcta operación y los parámetros críticos por controlar en diferentes condiciones: normal, parada y arranque, mantenimiento y emergencia. Esto da lugar a la elaboración de los planes de acción y la consecuente capacitación de los colaboradores que se involucran en la gestión ambiental.

## DESAFÍO AMBIENTAL TOYOTA 2050

**El compromiso con el ambiente es una filosofía y una fuente de inspiración permanente de las operaciones de Toyota a nivel mundial. El Desafío Ambiental 2050 consiste en una serie de ambiciosos objetivos para alcanzar cero emisiones de CO<sub>2</sub> en nuestros vehículos y a lo largo de toda la cadena de valor; lograr impactos positivos en la comunidad, buscando construir una sociedad en armonía con la naturaleza.**

El **Sistema de Gestión Ambiental** se nutre del **Desafío Ambiental Toyota 2050**. Es la primera estrategia global a largo plazo vinculada con la sustentabilidad, desarrollada por TMC. En ella, se proponen metas que sirven de guía para el desarrollo del **Plan de Acción Quinquenal**, que incluye mejoras para la disminución de las emisiones de CO<sub>2</sub> relacionadas al consumo de energía eléctrica y gas y consumo de agua, como también las consecuentes corrientes de residuos sólidos, líquidos (efluentes) y gaseosos (emisiones de gases de combustión, material particulado y compuestos orgánicos volátiles).












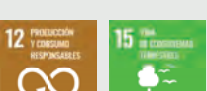
En Toyota Argentina asumimos la responsabilidad de preservar nuestro planeta para futuras generaciones, a través de 6 desafíos:



Conoce más en <https://youtu.be/USmOvPycNBg>



A continuación, se expresan los aspectos ambientales más relevantes de nuestra actividad, su relación con el Desafío Ambiental 2050 y las acciones llevadas adelante:

DESAFÍO AMBIENTAL TOYOTA 2050		ODS	ASPECTOS AMBIENTALES	ACCIONES
DESAFÍO 1	 <p>Cero emisiones de CO<sub>2</sub> en nuevos vehículos.</p>		Emisiones de CO <sub>2</sub> generadas por los vehículos nuevos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refuerzo en las campañas de venta de vehículos híbridos en Argentina: mejoras en la comunicación de los beneficios de estos vehículos.</li> <li>• Análisis de la introducción de vehículos eléctricos en Argentina.</li> </ul>
DESAFÍO 2	 <p>Cero emisiones de CO<sub>2</sub> en el ciclo de vida del producto.</p>		Emisiones de CO <sub>2</sub> generadas en la cadena de valor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización en la logística de autopartes y vehículos, por ejemplo, camiones bitrenes.</li> <li>• Certificación de la ISO 14001 en proveedores.</li> <li>• 100% de los concesionarios Toyota en Argentina certificaron la ISO 14001.</li> <li>• Programa de ECO DEALERS.</li> <li>• Monitoreo de emisiones de CO<sub>2</sub> en proveedores y concesionarios, con la aplicación de mejoras en conjunto con el equipo de Toyota Argentina.</li> <li>• Implementación de grupos ESCO en proveedores.</li> </ul>
DESAFÍO 3	 <p>Cero emisiones de CO<sub>2</sub> en las plantas de fabricación de vehículos.</p>		Emisiones de CO <sub>2</sub> generadas en las plantas de producción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción de tecnología de bajas emisiones de CO<sub>2</sub>.</li> <li>• Mejora continua de ahorro energético en procesos y equipos.</li> <li>• Uso de energías renovables (%).</li> <li>• Implementación de autogeneración fotovoltaica en la planta.</li> <li>• Implementación de grupos ESCO en proveedores.</li> </ul>
DESAFÍO 4	 <p>Minimización y optimización del uso de agua.</p>		Uso del agua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de la cantidad de agua utilizada en los procesos productivos mediante kaizenes ambientales.</li> <li>• Controles operativos en los equipos significativos de uso del agua.</li> <li>• Tratamiento y purificación del agua utilizada.</li> <li>• Reutilización del agua de descarga y ósmosis inversa.</li> </ul>
DESAFÍO 5	 <p>Establecer una sociedad basada en la cultura del reciclado.</p>		Generación de residuos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de materiales sustentables.</li> <li>• Utilización de nueva tecnología para el reciclado.</li> <li>• Utilización de materiales reciclados.</li> <li>• Reciclado de neumáticos.</li> <li>• Compostaje de residuos orgánicos.</li> <li>• Economía circular en baterías de plomo ácido.</li> <li>• Proyecto del reusó de baterías de autos híbridos.</li> </ul>
DESAFÍO 6	 <p>Establecer una sociedad futura en armonía con la naturaleza.</p>		Generación de emisiones gaseosas a la atmósfera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura de la Reserva Natural a la comunidad.</li> <li>• Plantación de árboles autóctonos.</li> <li>• Mantenimiento y forestación de la cortina forestal.</li> </ul>

Para más información sobre el Desafío Ambiental 2050, visite: <http://www.toyota-global.com/sustainability/environment/challenge2050/>

## POLÍTICA AMBIENTAL

La **Política Ambiental de Toyota Argentina** busca minimizar el impacto derivado de nuestras actividades y el ciclo de vida del producto, contemplando, al mismo tiempo, la importancia de crear conciencia ambiental. Se encuentra integrada a la **Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medioambiente**.

Nos comprometemos a llevar a cabo las actividades de fabricación, importación, venta, distribución, comercialización y exportación de vehículos automotores, autopartes, accesorios y materiales, cumpliendo con la presente Política:



**Mejoramiento continuo:** Desarrolla nuestras actividades de manera sustentable, cumpliendo los más altos estándares de seguridad y protección ambiental.



**Prevención:** Evaluar los riesgos de nuestras actividades y procesos e implementar medidas de control para minimizar la exposición a lesiones o enfermedades.



**Cumplimientos legales y otros requerimientos:** Cumplir con la legislación de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente y otros requerimientos a los que TASA adhiera.



**Cooperación con la Sociedad:** Gestionar nuestro crecimiento sustentable, manteniendo relaciones de cooperación con la sociedad y organizaciones interesadas.



**Difusión y concientización:** Difundir y concientizar a empleados, contratistas, visitantes y otras partes interesadas, sobre la importancia del cuidado de la Seguridad, la Salud Ocupacional y el Ambiente.



**Compromiso:** Asumir el compromiso de crecer en armonía con la naturaleza y alcanzar de manera progresiva el objetivo de cero emisiones de CO<sub>2</sub> para el año 2050; y el objetivo de cero accidente.

Más información en: <https://www.toyota.com.ar/acerca-de-toyota/sustentabilidad>

## PLAN DE ACCIÓN AMBIENTAL

Desde Toyota Argentina, desarrollamos el **6° Plan de Acción Ambiental Quinquenal (2016-2020)**, estableciendo metas y acciones concretas para cada uno de nuestros indicadores clave: consumo de agua, de energía, emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) y de compuestos orgánicos volátiles (VOCs) y generación de residuos.

Indicadores	Unidad	31/12/2019			31/12/2018		
		Resultado	Valor Objetivo	Cumplimiento	Resultado	Valor Objetivo	Cumplimiento
<b>Intensidad de Energía</b>	GJ/vehículo	3,85	3,71	⚠*	3,28	3,35	✓
<b>Intensidad de Electricidad</b>	kW-hora/vehículo	526,31	528,99	✓	456,26	466,49	✓
<b>Intensidad de Gas Natural</b>	M3/vehículo	50,19	46,40	⚠*	42,86	42,90	✓
<b>Emisiones de CO<sub>2</sub></b>	Kg CO <sub>2</sub> /vehículo	274	316,35	✓	313,32	332,63	✓
<b>Emisión de VOCs</b>	g/m <sup>2</sup> (pintado)	33,00	33,01	✓	33,09	33,23	✓
<b>Consumo de agua industrial</b>	M3/vehículo	0,975	1,167	✓	1,197	1,34	✓
<b>Generación de Residuos</b>	Kg/vehículo	26,28	29,3	✓**	34,94	35,06	✓

✓ Objetivo alcanzado ⚠ Objetivo parcialmente alcanzado ✗ Objetivo no alcanzado.

Factores de conversión utilizados: Electricidad: 1 kWh = 0,0036 GJ. Gas: 1 Nm<sup>3</sup> = 9.300 Kcal/m<sup>3</sup>. 9.300 kcal/m<sup>3</sup> \* 0,0000041868 GJ/Kcal = 0,039 GJ/ m<sup>3</sup>.

\*Debido a las condiciones del mercado, no se alcanzó el plan de producción, lo que afectó los consumos de energía. Además, se mejoró la climatización en la planta.

\*\*Se realizó una mejora en la gestión de residuos, disminuyendo, así, los kilogramos de residuos para disposición final. Se implementaron tratamientos alternativos, como, por ejemplo, blending\*\*\* para los barros de la planta de efluentes, residuos generales secos y residuos generales no reciclables. Por otro lado, se desarrollaron proveedores para poder reciclar nuevos residuos de nuevos procesos productivos, como, por ejemplo, Telgopor y rezagos electrónicos.

\*\*\*Mezcla de residuos con poder calorífico para utilizar como combustible alternativo al gas natural en los hornos de las cementeras.

## ANORMALIDADES AMBIENTALES

El Sistema de Gestión Ambiental establece dos categorías de anomalías ambientales<sup>1</sup>: No cumplimiento y Quejas. Estos afectarían el suelo natural, fuentes de agua, biota o cualquier otro elemento natural y hallazgos ambientales, los cuales no afectarían el medio natural de forma significativa, como, por ejemplo, derrame de producto químico en playa pavimentada del área de Logística.

Contamos con un procedimiento riguroso para detectar situaciones fuera del estándar interno, que pudieran ocasionar un impacto negativo. El estándar busca identificar el origen de la anomalía, con el objetivo de corregir la falla y de evitar su repetición.

En 2019, se ha producido un hallazgo ambiental producto de la rotura de la manguera de la containera del área de la playa fiscal. Se contuvo internamente el derrame, se investigaron las causas y se efectuaron las contramedidas correspondientes para evitar su recurrencia\*.

HALLAZGO AMBIENTAL	CAUSAS	CONTRAMEDIDAS
<p><b>Se evidencia derrame de líquido hidráulico (140 litros) en el playón de contenedores, por rotura en una manguera de la máquina containera.</b></p>	<p><b>Falla en la manguera hidráulica.</b></p>	<p>Analizar la manguera defectuosa para identificar causa de daño por ente externo.</p> <p>Reemplazar la manguera actual por una de mayor refuerzo (R02 -&gt; R12).</p> <p>Incluir la revisión de mangueras hidráulicas en el chequeo diario de la máquina y definir auditorías por parte de Toyota.</p>
	<p><b>El maquinista no tenía claridad sobre el procedimiento a seguir ante dicha contingencia, por lo tanto, continuó circulando hasta el lugar de estacionamiento de la máquina containera.</b></p>	<p>Capacitación al personal enfatizando en las buenas prácticas ambientales sobre cómo actuar ante emergencias.</p> <p>Incluir material visual en máquina con indicaciones ante contingencias, por ejemplo: PARAR - LLAMAR - ESPERAR.</p> <p>Instalar un kit de contención de derrame acorde al volumen almacenado.</p>

<sup>1</sup> En el período no hemos recibido reclamaciones, multas o sanciones debido a incumplimientos de la normativa ambiental vigente.

\* Si bien no se observaron impactos significativos dado que el derrame ocurrió sobre un suelo pavimentado, el incidente provocó la generación de residuos especiales producto de la limpieza del área.



## GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

GASTOS	31/12/2019 (\$)	31/12/2018 (\$)
Gastos de tratamiento y disposición de residuos	48.966.238,6	31.853.829,43
Gastos del seguro ambiental	286.078	212.935
Gastos en certificación de sistemas de gestión ambiental (ISO)	145.000	147.560
Espacios verdes	6.603.566,40	4.897.600
Monitoreos ambientales legales y de investigación	4.543.682	3.475.638
Gastos de la operación de la planta de compostaje	1.295.460	806.530

INVERSIÓN	31/12/2019 (\$)	31/12/2018 (\$)
Inversión en proyectos de mejora ambiental Reserva Natural	395.497	648.958
Ampliación de superficie techada para envases vacíos	-	7.280.731
Sistema de detección y alarma de incendio en el área de residuos	-	941.861
Iluminación LED en oficinas y comedores	821.350,80	-
Reemplazo de tubos fluorescentes por tubos LED en la planta	2.600.944,20	-
Reemplazo de reflectores de mercurio por reflectores LED en plaza de camiones y contenedores	932.944,63	-
Reemplazo de reflectores de mercurio por reflectores LED en pista de pruebas	466.487,85	-
Proyecto instalación de paneles solares	1.885.231,67	-

## CONTENIDOS DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

### ENERGÍA Y EMISIONES

Aspectos Materiales: Eficiencia Energética y Energías Renovables, Cambio Climático, Calidad del Aire y Reducción de Emisiones GEI  
 Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

Todas las actividades vinculadas a la disminución de las emisiones de CO2 y eficiencia energética están enmarcadas en el **Desafío Ambiental Toyota 2050** y, gradualmente, son incluidas en los Planes de Acción.

**Fundamentalmente, desde Toyota nos basamos en 3 pilares:**

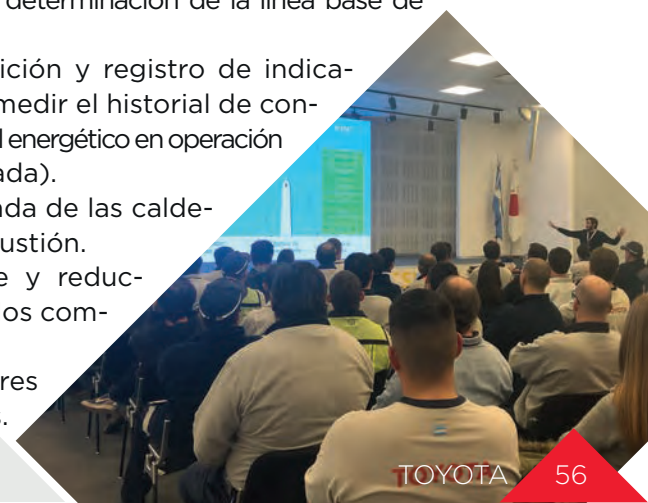
#### 1. KAIZENES DIARIOS

##### Estandarización y yokoten:

- Creación de los equipos ESCO (Energy Saving Collaborators), integrados por profesionales de las diferentes áreas de la empresa, llevan adelante mejoras para el uso eficiente de la energía, para ser aplicadas y compartidas entre todas las plantas de Toyota (práctica yokoten). En este marco, se enviaron 3 ingenieros a Japón para capacitarlos en nuestra casa matriz.
- Dictado de capacitaciones de diseño equipos eficientes y desarrollo sustentable para ingenieros en planta.
- Dictado de capacitaciones de ESCO para team members y team leaders.
- Concientización de colaboradores y proveedores sobre el uso eficiente de energía.
- Seguimiento periódico del indicador de consumo de energía de fin de semana con los sectores de planta.

##### Mejoras de eficiencia en el suministro de servicio a planta:

- Actividades ESCO, como, por ejemplo, reducción de los consumos en horarios fuera de producción, trabajando en la determinación de la línea base de consumos energéticos.
  - Mejoras de los sistemas de medición y registro de indicadores de toda la planta (KPI), para medir el historial de consumo de energía (patrullas de control energético en operación y durante momentos de planta parada).
  - Mejoras en la gestión de la demanda de las calderas y en la optimización de la combustión.
  - Eliminación de pérdidas de aire y reducciones en la presión entregada por los compresores.
- También, se detienen los compresores durante los horarios no productivos.



## Mejoras de eficiencia en los procesos productivos:

- Mejoras edilicias: aislaciones térmicas, diseños de layout con la aplicación del concepto karakuri, aprovechamiento de las fuerzas de gravedad y lucarnas para aprovechar la luz natural.
- Apagado de torres de enfriamiento y ventiladores de los hornos de pintura en horarios no productivos.
- Optimización del flujo descendente de la cabina de pintura.
- Mejoras en la logística de materiales, piezas, productos terminados y traslado de personas.

## 2. INTRODUCCIÓN DE TECNOLOGÍA DE BAJAS EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

- Reemplazo de reflectores de mercurio por reflectores LED en playa de camiones, pista de prueba y playa de contenedores.
- Reemplazo de 19.000 tubos fluorescentes por tubos LED en administración y planta.
- Comienzo del proyecto de reemplazo de bombas neumáticas por eléctricas en los sectores de pintura, bumper y motores.
- Ingeniería para reemplazo de vapor por bomba de calor en el sector de frame.

## 3. INTRODUCCIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES

- Instalación de 216 paneles en el edificio administrativo, con una potencia total instalada de 60 kilovatios.
- Utilización de 24% de energía eólica proveniente del Parque Manantiales Behr (YPF Luz).
  - Seguimiento del avance del parque eólico Los Teros, para alcanzar el 100% de energía renovable durante 2020.

**En línea con nuestro Desafío 3: Cero emisiones en planta, firmamos un acuerdo con YPF Luz, que nos permitirá abastecer de energía eólica nuestra Planta de Zárate, un 24% a partir de noviembre de 2018 y el 100% a partir de octubre de 2020.**

**“ Este proyecto forma parte del Desafío Ambiental que nos propusimos alcanzar hacia 2050 y que apunta a reducir a cero el impacto durante la fabricación y conducción de vehículos. La disminución de emisiones de CO<sub>2</sub> y la introducción de energías renovables son la base de nuestro Plan de Acción Ambiental Quinquenal. Esta iniciativa nos permitirá superar ampliamente nuestras metas globales, al producir con un 100% de energías limpias a partir de 2020. ”**

Daniel Vallengia, Director de Planta de Toyota Argentina

## 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, la energía directa no renovable (como, por ejemplo, gas natural) y la energía eléctrica indirecta no renovable.

INTENSIDAD DE ENERGÍA TOTAL POR FUENTE (GJ/VEHÍCULO)		
	31/12/2019	31/12/2018
Consumo de electricidad fuente renovable	0,57	0,07
Consumo de combustible fuente no renovable (gas natural)	1,95	1,67
Consumo de electricidad fuente no renovable	1,33	1,54
<b>Total intensidad energética</b>	<b>3,85</b>	<b>3,28</b>

CONSUMO DE ENERGÍA TOTAL POR FUENTE (GJ)		
	31/12/2019	31/12/2018
Consumo de electricidad fuente renovable	72.095	9.625
Consumo de combustible fuente no renovable (gas natural)	245.278	238.030
Consumo de electricidad fuente no renovable	167.087	219.612
<b>Total consumo energético</b>	<b>484.460*</b>	<b>467.267</b>

\*Debido a las condiciones del mercado, no se alcanzó el plan de producción, lo que afectó los consumos de energía. Además, se mejoró la climatización en la planta.  
Factores de conversión utilizados: Electricidad: 1 kWh = 0,0036 GJ. Gas: 1 Nm<sup>3</sup> = 9.300 Kcal/m<sup>3</sup>. 9.300 kcal/m<sup>3</sup> \* 0,0000041868 GJ/Kcal = 0,039 GJ/ m<sup>3</sup>.

## REDUCCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS ENERGÉTICOS DE PRODUCTOS

Venimos trabajando con una 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 vendidos. Actualmente, Toyota Argentina, con los vehículos Hilux y SW4, se encuentra cumpliendo con la norma EURO 5.

	AÑO	CAPACIDAD DEL MOTOR	PROMEDIO DE CO <sub>2</sub>
2KD* Euro 3	2006 a Oct 2011	2.5	259,9
2KD* Euro 4	Oct 2011 a Oct 2015	2.5	239,6
2KD* Euro 4	Oct 2015 a Oct 2017	2.4	206,1
2KD* Euro 5	Oct 2017a actual	2.4	197,8

	AÑO	CAPACIDAD DEL MOTOR	PROMEDIO DE CO <sub>2</sub>
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 2017a actual	2.8	216,8

\*Tipo de motor

De forma permanente, evaluamos e implementamos alternativas orientadas a reducir la energía utilizada para la producción de vehículos, como, por ejemplo:

### Reducción de Energía - Kaizen Energía - 2018

Descripción de la actividad / Electricidad	Resultado kaizen (kWh/vehículo)	Gj
Recambio de las luces de los edificios productivos a luces LED, y en edificios administrativos y comedores	34,04	12.414,34
Implementación de actividades de ESCO en horarios no productivos	30,94	11.284,49
Reemplazo de tubos fluorescentes por tubos LED en la planta (9.000 unidades)	7,78	3.926,10
Reemplazo de reflectores de mercurio por reflectores LED en playa de camiones y contenedores, y pista de prueba	2,28	832,55
Mejora en el sistema de enfriamiento de inyección del sector de Bumper	1,94	706,54
<b>TOTAL</b>	<b>76,98</b>	<b>2.9164,02</b>

Descripción de la actividad / Gas	Resultado kaizen (kWh/vehículo)	Gj
Apagado de horno en fin de turno Top Coat	0,0075	756,69
Reducción de gas por cambio de solvente en el sector de paragolpes	0,0002	20,70
<b>TOTAL</b>	<b>0,0077</b>	<b>777,39</b>

### Reducción de Energía - Kaizen Energía - 2019

Descripción de la actividad / Electricidad	Resultado kaizen (kWh/vehículo)	Gj
Reemplazo tubos fluorescentes por LED (10.000 unidades)	8,64	3.522,48
Cambio de reflectores en playa de logística	2,95	1.486,90
Retiro horno de secado en el sector de eje trasero	2,36	1.191,03
Apagado automático motor prensa Apagado automático horno ED pintura Reducción consumo de aire durante fines de semana	3,2	1.614,63
Reemplazos reflectores Sodium HID a LED y estandarizado de encendido	1,13	571,08
<b>TOTAL</b>	<b>18,20</b>	<b>8.386,12</b>

Descripción de la actividad / Gas	Resultado kaizen (kWh/vehículo)	Gj
Automatización de equipos de calefacción	0,10190	14.287,50
Reducción consumo de gas por precalentamiento de aire	0,00036	51
<b>TOTAL</b>	<b>0,10226</b>	<b>14.337,5</b>



## EMISIONES DE DIÓXIDO DE CARBONO (CO<sub>2</sub>)

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

	31/12/2019	31/12/2018
Toneladas CO <sub>2</sub> /vehículo	0,27	0,31
Reducción o Incremento respecto al período anterior (%)	-12,9%	-

Cifras correspondientes a emisiones de Alcance 1 y 2.

Para los cálculos de las emisiones de CO<sub>2</sub>, los factores de conversión son, para 2018, 0,538 tCO<sub>2</sub>/MWh y, para 2019, 0,48 tCO<sub>2</sub>/MWh, proporcionados por la Secretaría de Energía de la Nación, los cuales se actualizan periódicamente\*.

Las emisiones de CO<sub>2</sub> se generan como consecuencia de diferentes actividades:

- **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 en la Planta de Zárate.
- **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

\*Factores de emisión vigentes al inicio del período.

\*\* Incluye ponderaciones calculadas en base al total de viajes mensuales por proveedor.

kilómetros recorridos, el tipo y la cantidad de combustible consumido y las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas a la actividad.

	31/12/2019	31/12/2018
<b>Total Emisiones GEI</b>	<b>90.220,20</b>	<b>113.352,59</b>
Total Alcance 1 (gas natural)	12.175,86	11.873,40
Total Alcance 2 (energía eléctrica)	22.278,31	32.050,79
Total Alcance 3	55.766,00	69.428,00
- Alcance 3 (logística)	49.233,20	61.873,40
- Alcance 3 (traslado del personal)	6.532,80	7.554,60

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

Las emisiones totales de alcance 1 se calcularon siguiendo las directrices de GRI, un factor de emisión equivalente a 1,936 tCO<sub>2</sub>/1.000 m<sup>3</sup>. Factores de emisión vigentes al inicio del período informados por la Secretaría de Energía de la Nación.

Para los cálculos de las emisiones de CO<sub>2</sub>, Alcance 2, los factores de conversión son, para 2018, 0,538 tCO<sub>2</sub>/MWh y, para 2019, 0,48 tCO<sub>2</sub>/MWh, proporcionados por la Secretaría de Energía de la Nación, los cuales se actualizan periódicamente. Factores de emisión vigentes al inicio del período.

Para los cálculos de las emisiones Alcance 3 de logística, se realizaron mejoras utilizando logística marítima para los recorridos de Brasil y Bolivia, como también se implementó el uso de bitrenes para los recorridos de Brasil y Córdoba.

La disminución de emisiones de toneladas de CO<sub>2</sub>, Alcance 3, por traslado de personal, se debe a los kilómetros recorridos.

## EMISIONES DE VOCS

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

COMPUESTO ORGÁNICOS VOLÁTILES (GRAMOS/M <sup>2</sup> )		
	31/12/2019	31/12/2018
GRAMOS POR M <sup>2</sup> PINTADO /AÑO	33,00	33,09

Cifras en g/m<sup>2</sup> pintado por año.

## REDUCCIÓN DE EMISIONES VOCS/KAIZEN VOCs

Durante 2018 y 2019, implementamos las siguientes actividades de reducción de emisiones VOCs:

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Resultado (gramos/m <sup>2</sup> )
	2018
Corte de pintura innecesaria en dummy	0,02
Ajuste de flujos en ciclos de conformación en cabina de pintura de Top Coat	0,02
Pintado Automático de unidades B-CAB deckless en cabina de pintura de Top Coat	0,01
<b>TOTAL DE REDUCCIONES (%)</b>	<b>0,05</b>

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Resultado (gramos/m <sup>2</sup> )
	2019
Nueva JIG para unidades de 2 tonos GRS	0,05
Reducción de materiales directos en la planta de ED	0,01
Reducción de pintura pre-spray	0,001
<b>TOTAL DE REDUCCIONES (%)</b>	<b>0,061</b>

## CALIDAD DE AIRE

Las emisiones gaseosas, que se generan en la Planta de Zárate, son monitoreadas periódicamente. De acuerdo con lo estipulado en el decreto reglamentario 1074/18, de la ley 5.965 del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS) de la provincia de Buenos Aires, esta acción se realiza semestralmente, con el objetivo de cumplir los parámetros normativos y de obtener el permiso de emisiones gaseosas a la atmósfera. A continuación, se describen los resultados obtenidos en el período reportado de calidad de aire<sup>2</sup>:

	CONTAMINANTE	NIVEL GUÍA*	POSICIÓN (BARLOVENTO)	POSICIÓN (BARLOVENTO)	POSICIÓN (SOTAVENTO)	POSICIÓN (SOTAVENTO)
<b>CAMPAÑA LEGAL 2018 INVIERNO</b>	Butanol	-	<120	<120	<120	<120
	Etilbenceno	-	<120	<120	<120	<120
	Metil Etil Cetona	390 (24h)	<120	<120	<120	<120
	Tolueno	1.400 (8h)	<120	<120	<120	<120
	Isopropilbenceno	-	<120	<120	<120	<120
	Benceno	0,096 (1 año)	<120	<120	<120	<120
	Xileno	5200 (8h)	<120	<120	<120	<120
<b>CAMPAÑA LEGAL 2019 VERANO</b>	Butanol	-	<120	<120	<120	<120
	Etilbenceno	-	<120	<120	<120	<120
	Metil Etil Cetona	390 (24h)	<120	<120	<120	<120
	Tolueno	1.400 (8h)	<120	<120	<120	<120
	Isopropilbenceno	-	<120	<120	<120	<120
	Benceno	0,096 (1 año)	<120	<120	<120	<120
	Xileno	5200 (8h)	<120	<120	<120	<120
<b>CAMPAÑA LEGAL 2019 INVIERNO</b>	Butanol	-	630	640	<10	<10
	Etilbenceno	-	<10	620	<10	<10
	Metil Etil Cetona	390 (24h)	<10	<10	<10	<10
	Tolueno	1.400 (8h)	360	400	<10	<10
	Isopropilbenceno	-	<10	<10	<10	<10
	Benceno	0,096 (1 año)	<0,09	1,69	<0,09	<0,09
	Xileno	5200 (8h)	420	1530	<10	<10
<b>CAMPAÑA LEGAL 2020 VERANO</b>	Butanol	-	<10	<10	<10	<10
	Etilbenceno	-	20	30	20	30
	Metil Etil Cetona	390 (24h)	<10	<10	<10	<10
	Tolueno	1.400 (8h)	30	<10	20	50
	Isopropilbenceno	-	<10	<10	<10	<10
	Benceno	0,096 (1 año)	<0,09	<0,09	<0,09	<0,09
	Xileno	5200 (8h)	390	2680	240	580

\*Son niveles guía establecidos en la tabla B del anexo III del DR 1074/18. Los valores <120 corresponden al límite de detección del equipo.

\*Son niveles guía establecidos en la tabla B del anexo III del DR 1074/18. Los valores <10 y <0,09 corresponden al límite de detección del equipo. En las posiciones de barlovento, el viento ingresa a la planta y, en las posiciones de sotavento, el viento sale de planta.

<sup>2</sup> Durante el periodo del presente Reporte, no hemos tenido emisiones de SAO (sustancias que agotan la capa de ozono).

## RECURSOS HÍDRICOS

Aspectos Materiales: Gestión del Agua y Tratamiento de Efluentes  
 Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

La gestión de agua está alineada con el **Desafío Ambiental Toyota 2050**, específicamente, con el Desafío 4, cuyo objetivo es disminuir y optimizar el uso del agua. 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.

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

CONSUMO DE AGUA	31/12/2019	31/12/2018
M <sup>3</sup> /vehículo	0,975	1,197

Agua utilizada, exclusivamente, para la producción de vehículos.

EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE	31/12/2019	31/12/2018
Subterránea	341.345	413.939
Agua de reúso de efluentes tratados	92.307	61.979
<b>Total</b>	<b>433.652</b>	<b>475.918</b>

Cifras en m<sup>3</sup>/año.

## REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA- KAIZEN AGUA

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

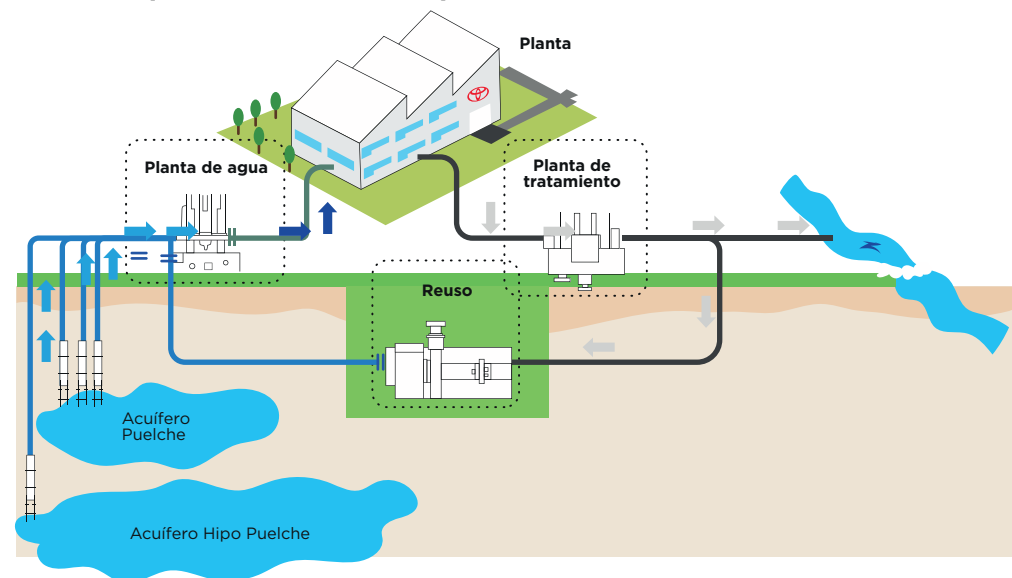
Descripción de la actividad	Resultado (m <sup>3</sup> /vehículo) 2018
Optimización de la planta de reúso de efluentes tratados	0,61
Reducción del exceso de agua industrial en la pileta de barro de la cabina de pintura de Top Coat	0,00015
Ahorro de agua en cubas de Hot Water y Enjuague 2 de Pretratamiento y ED	0,016
<b>Total</b>	<b>0,62615</b>

Descripción de la actividad	Resultado (m <sup>3</sup> /vehículo) 2019
Utilización de nuevos productos de limpieza en la planta de pintura	0,03
Corte de dosificado de agua entre bodies en Pretratamiento y ED	0,065
Eliminación de agua fresca para dilución de producto	0,003
Utilización de condensado de agua de UTA	0,00035
Reducción consumo de agua de DI en enjuagues de la planta de pintura	0,05
<b>Total</b>	<b>0,14835</b>

Sumadas a las acciones de reducción del consumo de agua, contamos con la planta de reúso de agua, por medio de la cual reciclamos y reutilizamos el agua tratada de efluentes, reduciendo el consumo de aquella proveniente de los acuíferos.

**Actualmente, se logró que el 26% del agua procesada de efluentes se reutilizara de modo industrial para la producción del vehículo\*. Esto refleja una mejora del 20% respecto al año anterior, obtenida a través de varios kaizenes que llevaron adelante personal del área de Utilities.**



\* Mediciones por medio de caudalímetros ubicados en puntos clave, previo ingreso del agua utilizada a pretratamiento.



## EFLUENTES

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. La planta de tratamiento posee un sistema en tres etapas:

- **Físicoquímico:** en esta fase, se realizan acciones físicas y se incorporan sustancias químicas, que permiten separar las fases sólidas (barros) de las líquidas y, así, poder dar mejor tratamiento al componente contaminante del residuo.
- **Biológico:** en esta etapa, se inyectan bacterias que ayudan a degradar las sustancias contaminantes presentes en los efluentes.
- **Filtro de arena:** se incorporó como parte del plan de mejora continua de la planta de tratamiento de efluentes en la última ampliación de la planta. El objetivo es filtrar mecánicamente los sólidos suspendidos remanentes.

De este modo, se obtiene una mejor calidad del agua residual descargada que la del arroyo Santa Lucía (medio receptor). En la cámara de aforo de los efluentes tratados, se realiza la desinfección con hipoclorito y se descargan en el arroyo Santa Lucía, que desemboca en el río Paraná. No se trata de un área protegida.

VERTIDOS	31/12/2019	31/12/2018
M <sup>3</sup> /año	262.426	327.227

Cifras en m<sup>3</sup>/año. Cámara de aforo: medición de caudales tratados/vertidos

En Toyota Argentina, 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 Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS), realiza los monitoreos legales en la cámara de aforo del efluente tratado, los pozos de explotación de agua subterránea y los pozos freáticos.

## CALIDAD DE LOS VERTIDOS ANUALES

	Unidad	Límite legal Res 336/03	Promedio 2019	Promedio 2018
Aluminio	mg/l	2	0,0116	0,0182
Arsénico	mg/l	0,5	0,0223	0,0293
Bario	mg/l	2	0,1383	0,1007
Boro	mg/l	2	0,7083	0,6092
Cadmio	mg/l	0,1	0,005	0,0043
Cianuros	mg/l	0,1	0,0125	0,0106
Cloro Libre	mg/l	0,5	0,1483	0,1633
Cobalto	mg/l	2	0,001	0,0020
Cobre	mg/l	1	0,0023	0,0039
Coliformes fecales	NMP/100ml	2.000	3,58	3,0000
Cromo total	mg/l	2	0,0015	0,0023
Cromo hexavalente	mg/l	0,2	0,0116	0,0108
D.B.O	mg/l	50	5,56	6,7417
D.Q.O	mg/l	250	24,23	23,9000
Sustancias fenólicas	mg/l	0,5	0,015	0,0100
Fósforo total	mg/l	1	0,2416	0,2000
Hierro soluble	mg/l	2	0,06	0,0317
Manganeso soluble	mg/l	0,5	0,0116	0,0217
Mercurio	mg/l	0,005	0,001	0,0008
Níquel	mg/l	2	0,0167	0,0103
Nitrógeno amoniacal	mg/l	25	0,1225	0,5883
Nitrógeno orgánico Kjeldahl	mg/l	10	2,462	3,4933
Nitrógeno total Kjeldahl	mg/l	35	2,57	4,0667
pH	-	6.5-10	7,79	7,8000
Plomo	mg/l	0,1	0,001	0,0010
S.A.A.M.	mg/l	2	0,085	0,1717
Selenio (Se)	mg/l	0,1	0,0019	0,0015
Sólidos Sedimentables 10 min	mg/l	Ausencia	0	0
Sólidos Sedimentables 2 hs	mg/l	1	0,108	0,1000
Sulfuros	mg/l	1	0,02	0,0275
SSEE	mg/l	50	6,58	7,5000
Temperatura	C°	45	20,90	22,0167
HTP	mg/l	30	0,2	0,2083
Zinc	mg/l	2	0,0122	0,0138

## RESIDUOS

Aspectos Materiales: Gestión de Residuos  
Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 306-2, 306-4

Para que un residuo pueda gestionarse correctamente, es necesario separarlo en el punto de origen. Promover una correcta separación de los residuos nos permitió identificar las corrientes por sector y por tipo de residuo, a través de un código de barras. Estos desechos, ya en el centro de acopio INTERNO, se pesan y se registran en una base de datos.

	31/12/2019	31/12/2018
Reciclables	23.199.958	24.146.345
Especiales	2.177.622	3.409.132
Generales	1.134.393	1.566.160
<b>Total Kg/vehículo</b>	<b>26,28*</b>	<b>34,94</b>

\*Se realizó una mejora en la gestión de residuos, disminuyendo, así, los kilogramos de residuos para disposición final. Se implementaron tratamientos alternativos, como, por ejemplo, blending\*\*\* para los barros de la planta de efluentes, residuos generales secos y residuos generales no reciclables. Por otro lado, se desarrollaron proveedores para poder reciclar nuevos residuos de nuevos procesos productivos, como, por ejemplo, telgopor y rezagos electrónicos.

\*\*Mezcla de residuos con poder calorífico, para utilizarlos como combustible alternativo al gas natural en los hornos de las cementeras.

TASA DE RECICLABILIDAD DE LOS RESIDUOS (%)	
Tasa reciclabilidad	
31/12/2019	31/12/2018
87,51%	82,58%

**La tasa de reciclabilidad, que refleja la eficiencia del Sistema de Gestión Ambiental, es de 82,58% para 2018 y de 87,51% para 2019.**

## GENERACIÓN DE RESIDUOS POR TIPO DE DISPOSICIÓN/TRATAMIENTO

Tipo de residuo (clasificación primaria)	Tipo de residuo (clasificación secundaria)	2019		2018		Disposición y tratamiento	
		Kg generados	Kg/vehículo tratados y/o reciclados	Kg generados	Kg/vehículo tratados y/o reciclados		
<b>Especiales</b>	Especiales (sólidos y líquidos)	2.177.622	17,28	3.409.132	23,94	Relleno de seguridad/incineración	
<b>Generales</b>	Industriales no especiales	1.134.393	9,00	1.566.160	11,00	Relleno sanitario	
<b>RECICLABLES</b>	<b>Especiales</b>	Baterías	35.960	0,29	49.511	0,35	Reciclado
		Solvente	356.848	2,83	327.899	2,30	
		Aceite	8.229	0,07	22.518	0,16	
		Electrónicos	8.919	0,07	-	-	
	<b>Blending</b>	Especiales y Generales	980.143	7,78	357.787	2,51	Combustible alternativo
	<b>No Especiales</b>	Madera	452.958	3,60	230.972	1,62	Reciclado
		Metal	18.357.772	145,71	20.332.270	140,74	
		Plástico y nailon	335.024	2,66	313.105	2,20	
		Telgopor	29.334	1,23	12.042	0,08	
		Papel y cartón	2.393.123	18,99	2.461.614	17,29	
Remate	78.747	0,63	38.628	0,27			

### Resultados de la gestión por residuos (pesos)

	31/12/2019	31/12/2018
<b>a) Ingreso por Reciclado</b>	111.436.983	71.039.484
<b>b) Costo Total</b>	86.653.314	65.249.941
<b>Beneficio Económico (a-b)</b>	<b>24.783.668</b>	<b>5.789.544</b>

Cifras de ahorros totales derivados de la gestión de residuos anual.



**Respecto del año anterior, se logró un aumento en la producción de compost. Esto se debe a la introducción de los residuos orgánicos sin consumir de los comedores en la planta de compostaje. La separación es realizada por el comensal, con el objetivo de concientizarlo en el consumo responsable de los alimentos.**

## ÁREA DE COMPOSTAJE

Entendemos a los residuos como recursos con valor. Así, convencidos de la necesidad de revalorizar estos subproductos, se montó una planta de compostaje que, actualmente, convierte más de 100.000 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.

	31/12/2019	31/12/2018
Kg residuos compostados/año	138.019	103.344

## SISTEMA DE GESTIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS

Trabajamos continuamente para cuidar el ambiente y proteger la salud y la seguridad de nuestro personal. Es así que poseemos un sistema de gestión de productos químicos, que asegura que todos los procesos cumplan los procesos cumplan los estándares de aprobación de nuestra casa matriz y los requisitos legales, antes de su ingreso al predio. Por eso, consideramos las actualizaciones normativas nacionales e internacionales que nos aplican, comprometiéndonos a asegurar la ausencia de sustancias prohibidas en el ciclo de vida de los vehículos. Las áreas de Asuntos Ambientales, Seguridad Industrial y el Servicio Médico trabajan articuladamente 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 todas nuestras autopartes y todas aquellas sustancias que se aplican en nuestros procesos, y que forman parte de nuestros vehículos (pintura, fluidos de motor, etc.), cumplan con especificaciones ambientales de nuestra casa matriz, las cuales se nutren de las normativas nacionales e internacionales, que restringen o prohíben el uso de sustancias nocivas a la salud y al medio ambiente.

Para lograr esto, establecimos un sistema global, donde cada proveedor de autopartes o materiales directos declara todas las sustancias químicas que constituyen los productos que nos suministran, especificando sustancia por sustancia y sus porcentajes en peso. De esta manera, podemos asegurar que ninguna sustancia dañina forme parte de nuestros productos.



## ACTIVIDADES RELEVANTES DEL PERÍODO

### RECONOCIMIENTOS

#### GLOBAL ECO AWARD

El Global Eco Award es una premiación en la que se eligen los mejores kaizenes ambientales de todas las filiales de TMC. Cuenta con una instancia local, una regional y una global, que se lleva a cabo en Japón.

	2018	2019
<b>KAIZEN</b>	<p>Consistió en el reciclaje de ciertos tipos de residuos especiales y no especiales, que (con anterioridad) se enviaban a tratar y disponer en rellenos de seguridad, ocupando volumen de suelo para su degradación. El método de reciclaje planteado aprovecha el poder calorífico y la baja humedad contenida en los barros de la planta de tratamiento de efluentes de Toyota Argentina, las colas de destilación de solventes y residuos generales, para generar un combustible alternativo al gas natural utilizado en el proceso de producción del hormigón. Este método se denomina Blending (mezcla), debido a que estos residuos deben mezclarse para lograr las propiedades necesarias de energía. Como resultado, se lograron reducir 5,06 kg/vehículo de residuos no reciclables.</p>	<p>Consistió en asegurar la calidad en el punto de descarga del efluente tratado, mediante la anulación del control on-off a un control analógico para la bomba dosificadora de hipoclorito. Si bien los valores de hipoclorito en la descarga no han superado, en ningún momento, el límite legal, con esta mejora se logró tener un mayor control del parámetro ante variaciones de caudales.</p>
<b>DESAFÍO AMBIENTAL 2050</b>	 <p><b>Challenge N° 5:</b> Establecer una sociedad basada en la cultura del reciclado.</p>	 <p><b>Challenge N° 4:</b> Minimización y optimización del uso de agua.</p>
<b>SECTOR</b>	<b>Residuos</b>	<b>Utilities</b>
<b>PREMIACIÓN</b>	<p><b>Ambos kaizenes fueron seleccionados internamente para el Eco Award 2018 y 2019 de Toyota Argentina. Pasaron a una instancia de selección regional, liderada por TMC y lograron el reconocimiento Silver Award (segundo puesto, en conjunto con otras filiales del mundo) en sus respectivos años.</b></p>	



# 6. Desempeño Social

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



## COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

Aspectos Materiales: Empleo, Retención y Atracción de Talento, Diversidad, Inclusión e Igualdad de Oportunidades  
Contenidos GRI 102-8, 102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 405-1

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

Toyota basa todas las decisiones relacionadas con la selección y la contratación de personal en habilidades, cualidades, capacidad y experiencia profesional. En este sentido, somos un empleador comprometido con la igualdad de oportunidades, el respeto, la dignidad y la no discriminación con todos nuestros colaboradores y candidatos/as a puestos de trabajo. Brindamos oportunidades de empleo equitativas y buscamos mantener condiciones laborales justas y estables. Seleccionamos, contratamos, desarrollamos y promocionamos sin tener en cuenta la raza, color, religión, procedencia, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad ni ninguna otra categoría protegida por ley.



	31/12/2019	31/12/2018
<b>Colaboradores</b>	<b>5.750</b>	<b>5.802</b>
Hombres	5.495	5.565
Mujeres	255	237
<b>Distribución por edad</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Mayores a 50 años	2%	2%
Entre 30 y 50 años	68%	64%
Menos de 30 años	30%	34%
<b>Distribución por categoría profesional y sexo</b>		
<b>Mujeres</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Directivos y Gerentes	2,4%	3%
Mandos Medios	5,8%	6,3%
Group Leader y Team Leader	-	-
Team Member	4,3%	4,6%
Analistas y Administrativos	87,5%	86,1%
<b>Hombres</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Directivos y Gerentes	1,7%	1,6%
Mandos Medios	3,5%	3,1%
Group Leader y Team Leader	19,5%	18,6%
Team Member	65%	67%
Analistas y Administrativos	10,3%	9,7%
<b>Distribución por lugar de trabajo</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Martínez	1,5%	1,5%
Capital Federal	0,3%	0,3%
Zárate	98,2%	98,2%
<b>Distribución por tipo de trabajo</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Permanente	89%	87%
Temporario	11%	13%

<b>Antigüedad promedio (en años)</b>		
<b>Por sexo</b>		
Mujeres	7,97	8,21
Hombres	8,74	7,86
<b>Por lugar de trabajo</b>		
Martínez	9,68	8,84
Capital Federal	4,16	3,38
Zárate	8,71	7,87



	31/12/2019	31/12/2018
<b>Rotación del personal</b>		
Por sexo	193	225
Mujeres	22	22
Hombres	171	203
Por lugar de trabajo	193	225
Martínez	11	12
Capital Federal	3	-
Zárate	179	213
Por edad	193	225
Mayores a 50 años	5	8
Entre 30 y 50 años	89	107
Menos de 30 años	99	110
Tasa de rotación de personal*	3,36%	3,88%

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

<b>Nuevas contrataciones</b>	31/12/2019	31/12/2018
Por sexo	135	573
Mujeres	36	37
Hombres	99	536
Por lugar de trabajo	135	573
Martínez	10	24
Capital Federal	2	0
Zárate	123	549
Por edad	135	573
Mayores a 50 años	7	2
Entre 30 y 50 años	59	157
Menos de 30 años	69	414
Tasa de nuevas contrataciones*	2,3%	9,9%

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

	31/12/2019	31/12/2018
<b>Expatriados</b>	<b>33</b>	<b>27</b>
Hombres	32	26
Mujeres	1	1

Con el objetivo de mejorar la empleabilidad de los jóvenes, contamos con un Programa de Pasantías, en el cual brindamos a nuestros pasantes un ambiente de aprendizaje en el cual pueden dar sus primeros pasos en el mundo laboral y formarse de la mano de otros profesionales experimentados, en un espacio de intercambio que fomenta la innovación.

	31/12/2019	31/12/2018
<b>Pasantes</b>	<b>39</b>	<b>48</b>
Hombres	31	37
Mujeres	8	11

Toyota Argentina se sumó 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 en la recepción de visitas y, a su vez, se les brinda capacitación y contribuimos con su desarrollo.

## COMPENSACIONES Y BENEFICIOS

Aspectos Materiales: Desempeño Económico de la Organización, Relación con Sindicatos, Empleo, Retención y Atracción de Talento, Diversidad, Inclusión e Igualdad de Oportunidades  
 Contenidos GRI 102-35, 102-36, 102-37, 103-1, 103-2, 103-3, 201-3, 401-2, 401-3, 402-1, 405-2

Respetando los valores del **Toyota Way**, 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 análisis comparativo contra diferentes análisis por posición y por grado, para determinar el movimiento de mercado en cada período del año. A su vez, se controla la equidad interna en toda la compañía. No existe diferencia entre el salario del personal femenino y masculino; es decir, el salario base de los hombres con respecto a las mujeres es el mismo para cada categoría laboral.

**3,0 veces el salario mínimo de Toyota Argentina superó el valor del Salario Mínimo, Vital y Móvil<sup>1</sup>.**

Person al bajo convenio	31/12/2019	31/12/2018
Personal bajo convenio (SMATA Y ASIMRA)	79,5%	80,8%
Salario Mínimo Toyota	\$ 40.821	\$26.882
Salario Mínimo Vital y Móvil	\$13.790	\$10.033
Relación Salario Mínimo Toyota y Salario Mínimo, Vital y Móvil	3,0	2,7

## RESPETO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

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.

<sup>1</sup> Sobre la base del salario mínimo de Toyota Argentina y el Salario Mínimo, Vital y Móvil correspondientes a abril de 2019.

## BENEFICIOS

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.

- 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.



Licencias por Paternidad y Maternidad	31/12/2019	31/12/2018
Comenzaron con la licencia por Maternidad o Paternidad		
Hombres	298	294
Mujeres	10	14
Regresaron al Trabajo al finalizar su Licencia		
Hombres	297	294
Mujeres	9	16
Siguieron trabajando luego de un año de Reintegrarse de su Licencia		
Hombres	289	274
Mujeres	10	8
Tasa de Reincorporación		
Hombres	100%	100%
Mujeres	100%	84,2%
Tasa de Retención		
Hombres	98,3%	98,2%
Mujeres	62,5%	100%

## POLÍTICA DE MATERNIDAD

Con esta iniciativa, buscamos equilibrar la maternidad y la vida laboral de las mujeres que integran nuestra compañía, acompañándolas durante el embarazo y el primer año de vida de sus bebés. El lanzamiento fue en abril de 2019 y consta de 2 etapas: la primera se aplica en los últimos 3 meses del embarazo, donde gozan de 3 días de home office y reservamos un estacionamiento preferencial para ellas (en caso de concurrir en vehículo propio). La segunda etapa, que va desde su reincorporación a la empresa hasta el año de vida del bebé, accede a 2 días de home office, 3 días de jornada reducida, sala de lactancia y reintegro por guardería.

## POLÍTICA DE PATERNIDAD

Gracias a la sinergia entre Toyota Argentina, SMATA y ASIMRA, fue posible implementar este beneficio para los papás de la compañía, para que puedan compartir junto a sus familias los primeros días del nacimiento o adopción de sus hijos/as. El beneficio fue lanzado en noviembre de 2019 y consta de una licencia especial de 7 días corridos desde el nacimiento o adopción.

## HOME OFFICE

El Programa de Home Office es voluntario y alcanza a los casos en los que la naturaleza de su posición dentro de la empresa lo permita, con la debida aprobación de su superior directo. El esquema contempla un día fijo por semana o por quincena, y se le otorga una notebook o acceso

virtual desde la PC personal al personal que se adhiera al programa. Actualmente, nos encontramos trabajando para ampliar el alcance del programa al total del staff.

**Creemos en la importancia de mantener una flexibilidad horaria en nuestros espacios de trabajo. De esta manera, le permitimos a nuestros equipos conservar un equilibrio entre su vida personal y laboral.**

## FLEX TIME

Este beneficio apunta a la flexibilidad de horarios y a la oportunidad de que el personal tenga un mayor equilibrio entre la vida personal y laboral. Aplica solo para colaboradores fuera de convenio.

## FORMACIÓN Y DESARROLLO

Aspectos Materiales: Formación y Desarrollo Profesional  
Contenidos 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2

**¿Sabías que el Instituto TOYOTA es un centro de formación, capacitación y entrenamiento para nuestro personal y toda la cadena de valor? Además, es el lugar donde planificamos e implementamos diferentes iniciativas, destinadas a la educación para la empleabilidad en nuestras comunidades.**

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





Programas y Talleres de Capacitación		31/12/2019		31/12/2018	
		Personas	Hs.	Personas	Hs.
Cursos de Inducción	En ellos se transmite la filosofía Toyota y las normas de calidad, seguridad, ambiente y kaizen (mejora continua).	355	2.840	707	5.656
Formación general inicial del personal de planta	Una vez al año, durante la parada de planta de julio, cesan las actividades para mantenimiento y desarrollo de nuevos proyectos y se toma ese tiempo para capacitar intensivamente al personal de producción.	562	22.480	571	22.840
Formación general avanzada del personal de planta	Formación en habilidades necesarias para cada nivel de desarrollo.	2.120	25.440	635	7.620
Programa de formación de líderes	Desarrollo de habilidades y competencias específicas para fortalecer los liderazgos internos alineados a la filosofía Toyota.	29	2.224	118	8.800
Capacitación idiomática	La formación de idiomas, alineada a la detección anual de necesidades, abarca: inglés, portugués, japonés y español.	215	7.969	257	12.178
Cursos Virtuales e-learning	Oferta de formación e-learning en seguridad corporativa, Toyota Prius, Código de Conducta y Compliance.	3.153	2.364	2.559	1.919

Avanzamos en la formación de personal para mejorar los procesos. Cada capacitación es brindada por instructores certificados, con actividades teóricas y prácticas en la planta.

Formación Promedio por Categoría Laboral - Horas de Capacitación	31/12/2019	31/12/2018
Inducción	2.840	5.656
Directivos y Gerentes	24	16
Jefes	8	40
Team Members	1.284	3.267
Analistas y Administrativos	1.524	2.333
<b>Capacitación General</b>		
Directivos y Gerentes	1.856	704
Jefes	2.878	1.682
Team Members	22.480	22.840
Analistas y Administrativos	7.560	6.888
<b>Formación general inicial del Team Member</b>	22.480	22.840
Team Member	22.480	22.840
<b>Formación general avanzada</b>	25.440	7.620
Team Member	22.080	6.012
Team Leader	3.360	1.608
<b>Programa de Formación de Líderes</b>	2.224	8.800
Team Member	864	5.760
Team Leader	1.360	3.040

## DIPLOMATURA Y MAESTRÍA EN GESTIÓN INDUSTRIAL

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

Diplomatura y Maestría en Gestión Industrial	31/12/2019	31/12/2018
Inscriptos	19	21
Egresados	17	20

## 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 2019, 24 colaboradores de Toyota Argentina formaron parte del Programa de ICT.

Formación en otras filiales Toyota (ICT)	31/12/2019	31/12/2018
Colaboradores	24	23

De los 24 participantes del programa, 7 estuvieron en nuestra casa matriz en Japón, 2 en la filial de Tailandia, 1 en la filial de Chile, 1 en la de Colombia y 13 en la filial de Brasil.

## PROGRAMA DE INNOVACIÓN

En 2019 lanzamos un programa preliminar de Innovación, impulsados por nuestra evolución a convertirnos en una compañía de movilidad. El objetivo es plasmar en nuestro ADN la cultura de la innovación, a partir de la mejora continua.

El programa piloto de Innovación incluyó 16 colaboradores de staff entre analistas e ingenieros. Contaron con diferentes reuniones en las instalaciones de Zarate, desde que se inició el programa hasta su finalización, y con el asesoramiento de un equipo de Innovación conformado por un total de 2 directores y 3 gerentes de diversas Divisiones. También se crearon espacios de interacción con el ITBA, quien brindó el marco teórico en lo referido a la metodología de Design Thinking.

En el cierre fueron nominados 5 proyectos discutidos en una mesa de evaluación, conformada por el equipo de Innovación y Presidencia. Al proyecto ganador se le asignaron recursos para desarrollar la idea en el futuro.



## CENTRO DE ENTRENAMIENTO TÉCNICO (CET)

Nuestro Centro de Entrenamiento Técnico -CET- es un área funcional dependiente del Instituto Toyota, cuyas funciones se orientan a la formación del personal. Las principales actividades de capacitación son:

- Programa de habilidades básicas para colaboradores de los sectores productivos de estampado, soldadura, chasis - frame, pintura, inyectado y pintado de partes plásticas, ensamble, motores, manejo de materiales, control de calidad y mantenimiento.
- Programa de formación en habilidades operacionales y cada una de las instancias del concurso de habilidades de producción.

Formación Promedio por Categoría Laboral		
Tipo de Entrenamiento	31/12/2019	31/12/2018
<b>Habilidades básicas de producción</b>		
Fundamental Skill Training (FST-reconfirmación)	1.380	745
Shop Skill Training (SST- solo ensamble y MH)	169	118
AHA training	390	270
Ingreso	6	251
Emisión/Renovación de licencia	962	834
Entrenamientos especiales	74	49
Reentrenamiento	2	5
Relocalización	24	23
Pasantías	53	30
<b>Formación en habilidades operacionales + Skill Contest</b>		
Skill Contest	326	243

## FORMACIÓN DE HABILIDADES BÁSICAS DE PRODUCCIÓN<sup>2</sup>

Desde 2018 se lleva adelante un proceso de reconfirmación de las habilidades básicas. Tiene por finalidad profundizar las secuencias estándar con las que se construyen nuestros vehículos, lo cual conduce a lograr mejores indicadores de calidad.

A partir del mismo año, se comenzó a preparar el entrenamiento llamado Shop Skill Training (SST), el cual busca reforzar los conceptos de seguridad y calidad, para aplicarlos, específicamente, en cada área. 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 4's y la disciplina.

Este entrenamiento dura 40 horas y participan, como máximo, 6 operarios por edición. Durante 2019, hemos entrenado a 169 operarios. Para llevar adelante esta actividad, se prepararon 3 entrenadores en Ensamble y 2 en MH.

Este contenido global se continuará expandiendo a otras áreas de producción, comenzando el proceso de formación de 4 entrenadores para el sector de Soldadura y 5 entrenadores del sector de Pintura, con el fin de empezar a enseñar este contenido desde 2020.

También, desde comienzos de 2018, se ha comenzado con el despliegue del entrenamiento llamado AHA, destinado a Team Leaders, donde se busca mejorar la capacidad para enseñar, identificar y mejorar los puntos clave de cada operación y poder dar feedback adecuadamente. Este entrenamiento dura un día y medio y, para realizar su despliegue, se prepararon 3 entrenadores de nivel de supervisión. En 2019, fueron entrenadas 390 personas.

Durante el último período también fueron capacitadas 6 personas bajo la modalidad de colaboradores nuevos. Considerando que se invierten 54 horas de entrenamiento en habilidades básicas por persona, se concluye que durante el período se destinaron 324 horas en la formación de habilidades básicas para ingresos.

Además, se emitieron o renovaron 962 licencias de conducción de

<sup>2</sup>Este programa fue desarrollado por nuestra casa matriz en Japón. Se lo denomina con la sigla FST (Fundamental Skill Training) o Habilidades Básicas de Producción.

vehículos industriales. Esta actividad implica el entrenamiento en conducción de autoelevadores y vehículos remolcadores –towing car–. Las renovaciones tienen dos tipos de modalidades: las de curso completo (que duran 24 horas y están dirigidas a quienes tienen la licencia vencida) y las renovaciones (que son cursos teóricos de 2 horas).

El personal experimentado eventualmente cambia de sector productivo, con lo cual se requiere capacitación como si fuera un nuevo ingreso. Se capacitaron a 24 personas.

Considerando la carga horaria de 54 horas por persona, el total de horas hombre invertidas por esta actividad fue de 1.296 horas. Luego, por necesidades puntuales del proceso, se reentrenaron a 2 personas. Por otro lado, se requirió adaptar los entrenamientos estándares para cumplir demandas puntuales de la línea de producción y, bajo esta modalidad, el CET capacitó a otros 74 colaboradores.

El CET presta servicios a la comunidad en general. En el último período, se instruyó a 53 pasantes de escuelas secundarias, que se capacitaron en módulos de 4 horas diarias por 3 semanas, tal como si se tratase de ingresos. Así, se invirtieron 60 horas por pasante. Durante 2019, hubo 26 lunes donde la producción estaba detenida para tareas de mantenimiento en el horario de 6:00 a 11:00 horas, y parte del personal ha concurrido al CET para capacitarse en lo que respecta a calidad y seguridad. Por esta actividad se capacitaron a 2.756 personas durante estas 4 horas, lo cual da, como resultado, 11.024 horas de capacitación.

## FORMACIÓN DE HABILIDADES OPERACIONALES

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

### 1° etapa.

Formación en habilidades operacionales.

### 2° etapa.

Concurso de habilidades de producción.

### 3° etapa.

Concurso Mercosur de habilidades.

### 4° etapa.

Festival de intercambio de habilidades, celebrado en nuestra casa matriz en Japón durante septiembre.





En abril de 2018, se realizó el 9o Concurso Local de Habilidades, en el que participaron, en promedio, 10 personas por cada una de las 8 categorías. Los primeros y segundos puestos pasaron a la siguiente etapa (Concurso Mercosur de Habilidades).

En julio de 2018, en Toyota do Brasil, se celebró el Concurso Regional. De los participantes del concurso regional (Mercosur), se seleccionó a los mejores representantes de la región que participaron (en septiembre de 2018) en el Festival de Intercambio de Habilidades en Japón. En esa ocasión, por Toyota Brasil, fuimos representados en los sectores de Estampado, Soldadura, Ensamble, Manejo de Materiales, Control de calidad y Mantenimiento. Por Toyota Argentina, fuimos representados por Nicolás Miga en Pintura. En septiembre de 2018, se inició la fase de formación en habilidades operacionales 2018-2019. Se inscribieron 243 personas y se seleccionaron a los mejores exponentes de los ocho sectores.

Entre febrero y abril de 2019, se llevó a cabo la fase del Concurso de Habilidades interno. Participaron de esta etapa y compitieron en el concurso local 73 colaboradores. En abril de 2019, se realizó el 10o Concurso Local de Habilidades Básicas, donde se inscribieron 243 postulantes y quedaron 10 participantes por cada uno de los 9 Dojos. Cabe destacar que, por primera vez, se realizó a nivel local la competencia en el sector de Frame. Los primeros y segundos puestos clasificaron para la competencia regional con las filiales de TDB (Indaituba y Sorocaba), siendo TASA el anfitrión en esta oportunidad.

Del concurso regional TLAC, se seleccionó al mejor de cada área para Skill Festival TMC en octubre de 2019; los representantes por TASA fueron Braillard (MT), Kerbes MH, Leiva (A), Merlo (W) y Pérez (Press) y, por TDB, De Souza (T) y Da Silva (QC). En octubre de 2019, se inició la 1ª fase del programa de formación de habilidades operacionales 2019-2020, con un total de 326 inscriptos, los cuales comenzaron el proceso de selección durante la última etapa de 2019.

El concurso tiene como finalidad motivar y desarrollar al personal para poder autosuperarse, contribuyendo la mejora continua de los procesos y de las personas.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Aspectos Materiales Formación y Desarrollo Profesional  
Contenidos GRI 102-28, 103-1, 103-2, 103-3, 404-3

El Sistema de Comunicación de Dos Vías es el sistema de evaluación de desempeño que usamos creando espacios de diálogo, donde se pueden clarificar los objetivos y planificar oportunidades de desarrollo, considerando:

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

Todas las personas que participan reciben retroalimentación sobre su desempeño anual, acordándose puntos de mejora para el próximo año. Las etapas de este sistema son:



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 empleado/a, sigue con la evaluación del superior directo y, luego, con la calibración entre pares. En la devolución se conversa sobre los puntos alcanzados y los puntos por mejorar, además de los intereses profesionales.

La evaluación de desempeño de los integrantes del máximo órgano de gobierno de cada división consta de la autoevaluación, seguida de la evaluación del superior y una calibración que continúa una curva de distribución preestablecida. Dicho proceso analiza el cumplimiento de objetivos definidos por cada integrante a principio de cada año y acordados con el top management.

En el caso del personal dentro de convenio, los supervisores llevan adelante el mismo sistema de evaluación de desempeño. En el caso de team members y team leaders, 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)
- Cursos de capacitación

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

## ENCUESTA DE CLIMA

Desde 2007 cada dos años, realizamos una encuesta de opinión interna para todo el personal en todos sus niveles. La misma es anónima y auditada por una consultora externa para garantizar la transparencia y confidencialidad en el tratamiento de los datos. En esta edición fue realizada en un formato 100% digital. Este sondeo busca conocer los distintos puntos de vista de los colaboradores de la compañía para seguir recorriendo el camino de la mejora continua sobre la base de la opinión de quienes conforman la empresa.

**Compromiso Toyota 77%**

**Políticas Corporativas (metas del negocio y sus objetivos) 85%**

**Imagen de la Compañía 82%**

**Satisfacción Personal 74%**

## COMUNICACIÓN INTERNA

Aspectos Materiales: Calidad de Vida y Clima Laboral  
Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3

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

La gestión de la comunicación interna nos permite transmitir los valores, objetivos y desafíos de la compañía. Toyota promueve la comunicación abierta y continua entre sus colaboradores, en todos los niveles jerárquicos. De esta manera, se fomenta que puedan acudir a sus supervisores para realizar consultas, comentar inquietudes o presentar sugerencias y propuestas orientadas a mejorar su desempeño o el de la compañía.

## COMUNICACIÓN CARA A CARA

Se desarrollan diferentes actividades de comunicación interpersonal, para promover espacios de diálogo abierto e integral entre todos los niveles.

## REUNIONES DE NEGOCIO

Las reuniones de negocio tienen el objetivo de compartir las principales novedades e indicadores de la operación, la situación del mercado, la estrategia de corto, mediano y largo plazo, y de qué manera puede contribuir cada equipo de trabajo para alcanzar las metas propuestas.

	31/12/2019	31/12/2018
REUNIONES DE NEGOCIO	68	48
Reuniones de negocio de staff	13	5
Participación	81%	90%
Satisfacción	99%	99%
Reuniones de negocio de Producción	55	43
Participación	87%	79%
Satisfacción	99%	99%



## ALMUERZOS Y DESAYUNOS CON LOS DIRECTIVOS

Mensualmente, se organizan desayunos y almuerzos entre el personal y el presidente de la compañía o los principales directivos. El objetivo es crear un espacio de diálogo entre colaboradores y superiores, para propiciar un intercambio de opiniones y buscar soluciones conjuntas a temas comunes. Gracias al feedback de nuestros empleados, podemos mejorar continuamente los procesos de la compañía.

ALMUERZOS Y DESAYUNOS CON LOS DIRECTIVOS	31/12/2019	31/12/2018
Participantes	368	163
Hombres	301	-
Mujeres	67	-

**El 97% de las inquietudes, que surgieron por parte de los participantes, en los diversos almuerzos y desayunos, fueron resueltas.**

OPINIÓN DE COLABORADORES	31/12/2019	31/12/2018
Inquietudes Recibidas	57	54
Inquietudes Resueltas	97%	97%
Calificación de los temas tratados		
Excelente	57%	51%
Muy Bueno	40%	46%
Bueno	3%	3%
Importancia de los temas tratados		
Muy Importantes	78%	76%
Importantes	22%	24%

## MESAS ABIERTAS

Se trata de espacios de diálogo abierto, sin agenda, en el que cada supervisor de célula o jefe/gerente de planta se reúne con su equipo de colaboradores, para escucharlos y conversar abiertamente sobre inquietudes en general. En estas reuniones, se registran los temas emergentes que necesitan seguimiento y, al resolverlos, se le da feedback al colaborador/a, a modo de cierre.

MESAS ABIERTAS	31/12/2019	31/12/2018
Inquietudes Recibidas	1.576	1.392
Inquietudes Cerradas	1.462	1.315
Inquietudes Abiertas	114	77
Inquietudes resueltas	93%	94%

## OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

- Intranet corporativa.
- E-mailing corporativo (Hacemos Toyota y Tasa Info Management).
- Cartelera informativa, estratégicamente distribuidas en los lugares de mayor circulación.
- Revista interna Desde Adentro.
- Diario mensual de producción "En Línea".
- TV corporativa con contenido que se renueva semanalmente.
- Charlas de 5' en la planta.
- Campañas institucionales.





## CAMPAÑAS ESPECIALES

### START YOUR IMPOSSIBLE

A nivel local, se realizaron diferentes acciones dentro de la campaña integral de comunicación interna, con el objetivo de instalar la nueva visión de Toyota y generar conversaciones sobre cómo superar barreras, desafiar los imposibles y alcanzar nuestros sueños. Tanto en la Planta de Zárate como en las oficinas de Martínez, se plotearon diversos espacios comunes y de alto tránsito con imágenes inspiradoras o del equipo de atletas de Toyota, bajo el concepto Start Your Impossible.

Asimismo, se trabajó la temática en las reuniones de negocio bajo la consigna Contanos Tu Imposible, para conocer los sueños y los anhelos de nuestro personal. En línea con esta acción, en la revista institucional Desde Adentro, se compartieron historias inspiradoras de colaboradores relacionadas a superar un imposible. También, se creó un video institucional con esta temática, que se utilizó en diversas actividades de motivación y engagement.

En 2019, como parte de una acción integral de la compañía a nivel global, se lanzó una campaña para conocer historias inspiradoras y de superación de nuestro personal. Regionalmente, se eligieron dos representantes, un colaborador de Argentina y una colaboradora de El Salvador, quienes viajaron a Japón para transportar en un trayecto la antorcha olímpica.



## CAMPAÑA DE CLIMA Y COMPROMISO

En febrero y marzo de 2019, se desarrolló una campaña integral para la realización de la Encuesta de Clima y Compromiso. El principal concepto que se trabajó fue promover a los colaboradores, de todos los niveles de la compañía, como los protagonistas de la campaña y una participación activa en las comunicaciones, donde se utilizó, como elemento innovador, el lenguaje emoji.

Para generar las piezas gráficas, se realizó un photoshooting, donde los colaboradores simulaban o imitaban un emoji que tuviese que ver con algunas de las acciones de la encuesta. La idea de utilizar un lenguaje más horizontal, cotidiano y lúdico tuvo relación, también, con generar un principio de cambio cultural en la compañía, relacionado a la transformación digital y la horizontalidad de los procesos. A diferencia de las ediciones anteriores, esta nueva edición de la encuesta de clima pasó del formato papel al formato digital.

**La campaña tuvo muy buena aceptación entre el personal y se logró una participación récord en la encuesta del 99,98%.**

Finalizamos la toma de la ENCUESTA DE CLIMA Y COMPROMISO 2019

¡Récord de participación: 99,98%! 🎉



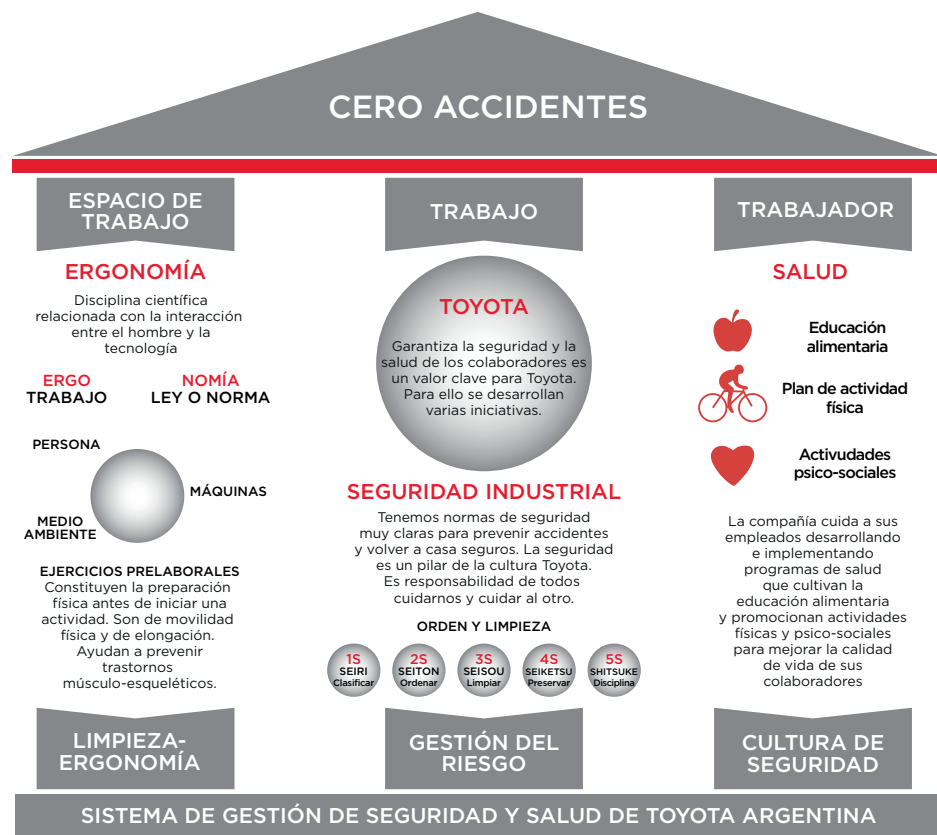
## POR EL MUNDO TASA

A través de videos, y con el testimonio y la voz de sus protagonistas, fuimos recorriendo los principales proyectos de Toyota Argentina que tuvieron lugar en 2019. Recorrimos diferentes sectores dentro de la Planta de Zárate, como pintura y motores; conocimos la experiencia completa en el GAZOO Day; visitamos Takumi, el concesionario de Lexus en Argentina, entre otros. El proyecto generó gran empatía y reconocimiento entre los colaboradores, quienes, rápidamente, quisieron formar parte de Por el Mundo TASA. Por eso, en 2020 continuaremos con la segunda temporada.

## SALUD Y SEGURIDAD

Aspectos Materiales: Salud y Seguridad en el Trabajo  
 Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

Nuestros colaboradores, proveedores y contratistas que prestan servicios en las instalaciones de Toyota Argentina deben realizar sus tareas un ambiente de trabajo saludable y seguro, con lo cual tienen la responsabilidad de cumplir con las normas de salud y seguridad aplicables. Cada uno deberá tomar las medidas adecuadas para proteger su seguridad física y cumplir con las prácticas de trabajo seguras y responsables, como, por ejemplo, respetar los procedimientos de seguridad de acceso a las instalaciones de la compañía, informar inmediatamente a su supervisor sobre cualquier lesión o enfermedad relacionada con el trabajo y seguir las pautas de seguridad establecidas en la normativa interna.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD

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

- Seguimiento y análisis periódico de las condiciones de seguridad.
- Evaluación y seguimiento de mejoras ergonómicas de los puestos de trabajo.
- Prevención de accidentes y enfermedades profesionales.
- Detección temprana de riesgos potenciales de accidentes y toma de contramedidas.
- Promoción del cumplimiento de normas internas y legales sobre seguridad e higiene.
- Capacitación a todo el personal en materia de seguridad e higiene industrial.
- Trabajo en conjunto con el servicio médico.
- Entrenamiento a la brigada para actuar en caso de contingencias.

### Pilares de la seguridad en la planta industrial

#### COLABORADOR

- 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.

#### TRABAJO

- Estudiamos todos los riesgos de los puestos de trabajo y desarrollamos capacidades de detección de riesgos y evaluación de peligros en el personal, incluyendo contratistas.
- Priorizamos la salud ante cualquier situación o interés.
- Trabajamos alineados al decálogo (respetar el trabajo estandarizado).

#### ESPACIO DE TRABAJO

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

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



SALUD Y SEGURIDAD	31/12/2019	31/12/2018
Horas trabajadas	12.254.965,86	13.202.840,36
Tasa de accidentes con pérdidas de días de trabajo <sup>3</sup>	-	-
Accidentes sin pérdida de días de trabajo <sup>4</sup>	4	8
Akachin <sup>5</sup>	7	8
Fatalidad	-	-

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.

ÍNDICE DE FRECUENCIA ACUMULADA DE ACCIDENTES	31/12/2019	31/12/2018
Índice de Frecuencia Acumulada de Accidentes <sup>6</sup>	0,33	0,61

TASA DE AUSENTISMO LABORAL	31/12/2019	31/12/2018
Tasa de Ausentismo Laboral <sup>7</sup>	2,74	2,99

El Ergonomics Incident Rate (EIR) es nuestro indicador sobre las enfermedades profesionales más relevantes de nuestra industria. Está focalizado en los trastornos musculoesqueléticos<sup>8</sup>.

TASA DE INCIDENTES ERGONÓMICOS (EIR)	31/12/2019	31/12/2018
Tasa EIR	1,63	2,42
Objetivo EIR	2,18	3,7

La información suministrada en los cuadros aplica solo a personal de Toyota Argentina. A los contratistas se les realiza un análisis preliminar de riesgos (APR). En el período, se realizaron un total de 3.500 APR en actividades desarrolladas por contratistas.

<sup>3</sup>Lesión severa, ausencia prolongada debido a la complejidad del tratamiento médico que requiere la lesión.

<sup>4</sup>Requieren un tratamiento médico superior al primer auxilio.

<sup>5</sup>Marca registrada japonesa que significa primer auxilio; son casos muy menores, muy leves.

<sup>6</sup>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.

<sup>7</sup>Se considera para el cálculo de ausentismo al personal dentro del convenio SMATA. Se excluye al personal fuera de convenio y al encuadrado en ASIMRA (supervisores) y colaboradores de bajas mayores a 12 semanas. Método utilizado: ausencias sobre HC por la cantidad de días hábiles. La tasa incluye licencias médicas relacionadas al puesto de trabajo (enfermedad o accidente), licencias médicas no relacionadas al puesto de trabajo (enfermedad o accidente), licencias legales o convencionales, ausencias injustificadas y retiros ante baja médica. La división por sexo no es una variable representativa para realizar una apertura, habida cuenta de la distribución entre hombres y mujeres en el indicador considerado.

<sup>8</sup>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.

## COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD

En los convenios colectivos suscriptos con el gremio se contemplan la prevención de riesgos, la provisión de elementos de trabajo y la creación de un **Comité para la Salud, Seguridad e Higiene, Prevención de Accidentes y Ecología Industrial (COHISE)**.

El personal está representado en el COHISE, donde el 100% de los temas de salud y seguridad relevantes se tienen en cuenta.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COHISE	
Participantes regulares	Participantes especiales
Representante de SMATA	Delegado de SMATA
Representante de seguridad industrial de TASA	Técnicos de seguridad industrial de TASA
Representante de RR.HH. de TASA	Jefes de sección de TASA

El 100% del personal que se encuentra bajo convenio es objeto de control. Esto representa el 79,5% de colaboradores de toda la compañía.

## COMITÉ DE ERGONOMIA

El Comité de Ergonomía se reúne mensualmente, cuenta con la participación del director de planta y todos los sectores de producción, demostrando nuestro compromiso con el cuidado de la salud de la dotación. Para trabajar cada día más seguros y llevar a cabo en nuestras casas las mismas prácticas que efectuamos en Toyota Argentina, durante los últimos años reforzamos las condiciones ergonómicas implementadas desde 2014. Por eso, en todos los sectores de la compañía, especialmente en la línea de producción, llevamos adelante un nuevo protocolo interno de seguridad. Se trata de un método de evaluación, denominado TEBA (Toyota Ergonomics Burden Assesment), el cual fija parámetros de acción y prevención para evaluar la carga física de trabajo.

En los últimos 4 años, se trabajó en indicadores ergonómicos, actividades de implementación y mejora en los sectores de producción.

Mejoras de ergonomía en la planta de producción.





## 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	31/12/2019	31/12/2018
Oportunidades identificadas para aplicar contramedidas	21	31
Contramedidas Implementadas	33%	100%
Contramedidas en Proceso	67%	0%

## SAFETY CULTURE (CULTURA DE SEGURIDAD)

A comienzos de 2019, se desarrolló una capacitación especial orientada a mejorar la cultura por la seguridad de la compañía. Esta actividad recibió el nombre de “Comportamiento Seguro” y consistió, principalmente, en la promoción de la técnica del “Yosh”. Esta técnica es un control que realizan los operarios en la planta para verificar condiciones de seguridad. Comenzó, por primera vez, en los trenes de Japón y hoy en día se aplica en todas las plantas de Toyota en el mundo. Esta técnica puede aplicar tanto para realizar un cruce de calles como para operar equipos y herramientas. Todo el personal de planta participó de esta actividad, que colaboró con la mejora de la cultura por la seguridad de la empresa.



## PROMOCIÓN DE LA SALUD

### SERVICIO MÉDICO

Contamos con una dotación de 38 profesionales que prestan servicios las 24 horas todos los días.

En el presente período, se finalizaron las obras de ampliación y remodelación edilicia del Servicio Médico (expansión de 485 m2 a 795 m2 totales).

En la actualidad, el servicio cuenta con:

- 6 consultorios médicos (con ecógrafo, dinamómetro, medidores de temperatura, presión, y examen de oídos)
- Sala de espera (con pantalla de llamados a consultorios)
- Recepción
- Consultorio de guardia (con medidores de temperatura, presión, y examen general, medicación y equipamiento de tratamiento de suturas, quemaduras y patologías en general)
- Shock Room (con 2 camas, electrocardiógrafo, dos monitores multiparamétricos y espirómetros, kits para emergencias de quemados, DEA)
- 3 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)
- Sala de reunión (TV y panel para Obheya)
- Espacios comunes

**Ensamble**

### Nos capacitamos para mejorar la seguridad

Realizamos en el Dojo de Seguridad y Ergonomía de Ensamble una capacitación de comportamiento seguro para jefes y gerentes de Ensamble. A través de actividades dinámicas y didácticas reforzamos la importancia de aplicar y respetar las normas de seguridad para prevenir riesgos dentro de planta.

Participarán del curso todos los colaboradores de todos los sectores durante el transcurso del año.

**¿Sabías qué?**  
Se comprobó que la utilización de Yosh puede reducir hasta un 70% por ciento los errores de una operación.

**¿Dónde podemos aplicar Yosh para minimizar accidentes?**

- Cruce de calles
- Confirmación de correcto ensamblaje de partes
- Confirmación de condiciones de seguridad

¿Se le ocurre alguna otra?

Además, cuenta con una nueva ambulancia con equipamiento de última generación con habilitación gubernamental, para traslados fuera de planta en situaciones de emergencia con riesgo de vida. Asimismo, se ha implementado una red de comunicación y logística para la atención de la emergencia en planta, juntamente con una red de DEA.

Por otro lado, se finalizó con un proceso de digitalización de historias clínicas y se implementó un software para la gestión de los documentos en soporte digital. Además, se renovaron los módulos de trabajo de la Intranet, incluyendo un software para generación de solicitudes de atención digitales y llamados mediante pantallas en la sala de espera.

## 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 (audiometrías, espirometrías, laboratorio orientado, etc.). Además, efectuamos al personal (dentro y fuera de convenio) estudios complementarios (radiografías de tórax, electrocardiograma, laboratorio completo y un examen clínico pormenorizado). Recibidos los resultados, el servicio médico cita al personal para 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. La tabla muestra la evolución y el alcance de esta iniciativa:

	31/12/2019	31/12/2018
Asistencia	5.195	4.806
% sobre el total	99%	96%

## CAMPAÑA DE VACUNACIÓN ANTIGRIPE

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:

	31/12/2019	31/12/2018
Asistencia	4.239	4.134
% sobre el total	74%	73%

## PREVENCIÓN DE ADICCIONES

Reconocemos que el abuso de alcohol, el uso de fármacos sin prescripción médica y otras drogas ilegales constituyen un problema social relevante. Este daña la salud y la calidad de vida de las personas y sus familias. Asimismo, presente en el ámbito laboral, impacta negativamente sobre la seguridad y el ambiente de trabajo. En la compañía asumimos la responsabilidad de desarrollar acciones integrales para abordar dichos problemas, enfatizando la prevención y la educación. Realizamos campañas de comunicación interna para concientizar sobre los efectos nocivos del consumo de alcohol, tabaco y drogas. Desde su ingreso, se informa 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 (3 por día), que deben someterse a un control de alcohol y drogas, concurriendo a servicio médico. Se cuenta con equipamiento idóneo para la medición de sustancias en el organismo y con un protocolo de prueba y contraprueba de resultados.

**Se realizaron charlas de concientización sobre adicciones y vida saludable, por especialistas en la materia, para 583 personas en 2019 y 570 en 2018.**

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

## ALIMENTACIÓN SALUDABLE

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

## GIMNASIO

Actualmente, Toyota Argentina dispone de 3 gimnasios en planta (1 principal y 2 secundarios), con el equipamiento y los profesionales necesarios para desarrollar actividad física, orientada al cuidado de la salud. Se finalizaron obras de ampliación de vestuario de gimnasio principal, como así también obras para mejorar la circulación de aire y la temperatura del ambiente.

## PROGRAMA DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO

Lanzamos este programa para contar con una herramienta de prevención y mejora de acondicionamiento físico de los colaboradores afectados a la producción. Se otorgan becas para que el personal asista al gimnasio de la compañía u otro externo, para fortalecer las extremidades más utilizadas en las tareas diarias.



## PROCESO DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL

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

## CAPACITACIONES EN PRIMEROS AUXILIOS Y RCP

Se continuó con el programa de capacitaciones de primeros auxilios, prácticas de reanimación cardiopulmonar (RCP) y uso del dispositivo de desfibrilación externa automática (DEA) para todo el personal. Se capacitaron 279 colaboradores, sumados a los capacitados en los cursos de formación de parada de planta.

## MARATÓN FLENI

A fin de fomentar las buenas prácticas saludables, Toyota Argentina apoyó a FLENI como sponsor principal de su Maratón Anual por la Inclusión, donde todo lo recaudado se utiliza para comprar y renovar equipamiento para diagnóstico y tratamiento del ACV.

**135 colaboradores de la Compañía corrieron en sus distintas versiones de 3K y 10K.**





## COMPROMISO CON NUESTRAS COMUNIDADES

Contenidos GRI 102-21, 102,29, 102-44

Nuestra Política de RSE tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades, fomentando el diálogo y basándose en tres ejes principales de acción:

- Ambiente
- Seguridad vial
- Educación para la empleabilidad

Esta política no solo es aplicada a nivel interno, sino que trabajamos para hacerla extensiva a nuestra cadena de valor, promoviendo en ella el cumplimiento pleno de todas las leyes, regulaciones y pautas sociales aplicables en nuestro país, basadas en el respeto por la gente y la mejora continua. Además, trabajamos con las comunidades cercanas donde operamos para comprender y atender sus necesidades, implementando programas de inversión social.

- **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 el fortalecimiento y apoyamos a instituciones de bien público.
- **Alianzas Multiactorales:** Trabajamos articuladamente con organizaciones de la sociedad civil, organismos públicos y empresas en programas de desarrollo social comunitario.

## DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE LA COMUNIDAD

Desde Toyota Argentina, realizamos un diagnóstico bianual de necesidades en la comunidad de Zárate, donde también relevamos sus expectativas hacia la compañía. El último diagnóstico se ejecutó en 2019 y entre los aspectos más importantes relevados se destacan: la inseguridad, el empleo, el arreglo de calles y la salud.

300 encuestas a vecinos de la localidad

8 entrevistas en profundidad a referentes locales

2 focus group a vecinos y colaboradores

1 encuentro-taller con 30 ONG de la comunidad local

**El empleo, el medioambiente y la seguridad aparecen como las 3 temáticas principales en las que los vecinos consideran que el sector privado debería ayudar.**

En relación con la compañía, los principales resultados fueron:

- Alta valoración de la comunidad hacia la Empresa, alcanzando más del 90% de valoración positiva.
- Toyota es la empresa más reconocida por su compromiso, prestigio, visión de futuro, aportes a la comunidad y por ser buen empleador para los habitantes de Zárate.
- Se destaca la excelente calidad de sus productos, su organización y su vocación de crecimiento. En 2019, sube la percepción del compromiso con la comunidad y de las condiciones laborales y salariales.
- Se destacan los aportes de Toyota Argentina a la salud pública.
- La comunicación de la gestión ambiental de la compañía y del impacto al desarrollo económico local aparecen como los principales aspectos por mejorar.



## AMBIENTE

Aspectos Materiales: Educación Ambiental y Consumo Responsable  
Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3

“ Todos los años celebramos el Día Mundial del Medio Ambiente, para crear conciencia sobre los problemas ambientales e inspirar a las personas de todo el mundo a hacer algo positivo por nuestro planeta. Alineados a nuestro Desafío Ambiental 2050, seguimos trabajando para hacer que nuestra propia operación sea más eficiente, en conformidad con los objetivos ambientales de la compañía. ”

Eduardo Kronberg, Gerente General de Sustentabilidad.

Trabajamos en contemplar el impacto ambiental del vehículo a lo largo de todo su ciclo de vida y en desarrollar programas para enriquecer la vida de las comunidades donde operamos.

El objetivo 6 del Desafío Ambiental Toyota 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 la promoción de la biodiversidad y divulgar, voluntariamente, información ambiental, para contribuir al desarrollo de una sociedad sostenible y transparente.



Para 2050 aseguraremos una sociedad en armonía con la naturaleza, trabajando bajo tres pilares: conectando comunidades, conectando con el mundo y conectado con el futuro.

### 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 en la conservación de especies. Uno de ellos es el Programa Patagonia de Aves Argentinas.

### 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 a través de talleres y actividades lúdicas





## RESERVA NATURAL TOYOTA

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

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 y 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.

Reserva Natural Toyota	31/12/2019	31/12/2018
Visitantes que fueron recibidos por nuestra guardaparque	5.042	3.861



## PROGRAMA CONCIENCIA AMBIENTAL

Desde 2004, llevamos adelante este programa para los alumnos de 5° grado, el cual procura concientizar sobre la importancia del cuidado del ambiente en lo cotidiano, a través de talleres de educación ambiental en las escuelas. En 2017 ampliamos su alcance llegando a los colaboradores y sus familias, a las escuelas de nuestra red de concesionarios, y, en 2019, también a docentes.

**22.400 personas participaron del programa desde 2004.**





## ESCUELAS

Luego de la apertura de la Reserva Natural, invitamos a niños y niñas de 5º grado, de las escuelas de Zárate y Campana, para relacionarse con la flora y la fauna en nuestra aula a cielo abierto. La guardaparque de la reserva realiza visitas educativas contagiando su pasión por el cuidado y la preservación del medio ambiente.

Conciencia Ambiental en escuelas primarias	31/12/2019	31/12/2018
Talleres	67	55
Escuelas Primarias y Clubes	43	38
Alumnos/as	1.623	1.453

## CONCESIONARIOS

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

Conciencia Ambiental en Concesionarios	31/12/2019	31/12/2018
Talleres*	-	67
Escuelas	-	21
Concesionarios	-	16
Alumnos/as	-	2.295

\* Para 2019, los talleres estaban programados para desarrollarse en marzo de 2020 en las provincias de Misiones y Corrientes, pero fueron suspendidos debido a la suspensión de clases por aislamiento preventivo obligatorio.

## COLABORADORES

El 5 de junio de 2019, Día del Medio Ambiente, se realizó una jornada conmemorativa en nuestra Reserva Natural, de la cual participaron el Top Management de la compañía, personal de Asuntos Ambientales y Responsabilidad Social Empresaria, el Intendente de Zárate, representantes de Parques Nacionales, diversas ONG y niños y niñas de escuelas cercanas. La iniciativa incluyó la plantación de 100 árboles nativos y la liberación de una especie rescatada y recuperada por la ONG Carburé-í, llamado "Mulita Tatú".

Conciencia Ambiental para Colaboradores	31/12/2019	31/12/2018
Talleres*	10	8
Colaboradores	139	112
Participantes Stand de Medio Ambiente en Family Fest	520	550

\* Talleres realizados con el Departamento de Asuntos Ambientales.

Toyota Argentina continuó la celebración del Día del Ambiente durante todo junio. En esta campaña, se realizaron distintas actividades y comunicaciones para fomentar el cuidado y la cultura ambiental dentro y fuera de nuestras instalaciones, tales como:

- Actividades:
  - Taller de plantas nativas.
  - Curso de tecnologías híbridas de los vehículos Toyota.
  - Curso de buenas prácticas para el diseño de equipos eficientes.
  - Charlas de autogeneración de energías renovables en el hogar.
- Conferencias:
  - Energía renovable y eficiencia energética, por parte de la Subsecretaría de Ahorro y Eficiencia Energética.
  - Provisión de energía eólica a Toyota Argentina, por parte de nuestro proveedor YPF Luz.
- Jornadas de plantación en nuestra Reserva Natural con personal de producción.
- Proyección de "Héroes de la Conservación", una serie documental de naturaleza sobre nuestra fauna autóctona y los proyectos de conservación que se llevan adelante en el país. Su objetivo consistió en sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de conservar las especies de nuestra fauna nativa y destacar el apoyo de Toyota Argentina en el desarrollo del audiovisual, a partir del préstamo de camionetas para su filmación.
- Charla sobre Gestión de Residuos al alumnado de la carrera de Información Ambiental de la Universidad de Luján.
- Visitas guiadas a instalaciones ambientales de la planta:
  - Área de compostaje.
  - Reserva Natural.
  - Planta de agua y efluentes.
  - Área de almacenamiento de residuos.

## DOCENTES

En 2019 abrimos las puertas de nuestra Reserva Natural a docentes, generando un espacio donde pueden capacitarse junto con la colaboración de la Fundación Vida Silvestre Argentina. Los docentes son los amplificadores y el nexo indispensable para que los alumnos puedan trabajar temáticas ambientales (tanto dentro como fuera del aula), por eso, les ofrecemos un espacio donde puedan intercambiar experiencias y brindarles herramientas para impulsar las temáticas ambientales en el aula.



## CONSERVACIÓN AMBIENTAL: “PROGRAMA PATAGONIA” DE AVES ARGENTINAS

Con el fin de contribuir a la sustentabilidad y a la preservación de la biodiversidad, hace 5 años iniciamos 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 trabajamos en la **conservación del macá tobiano<sup>9</sup>**, 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 colaboramos con científicos y voluntarios del proyecto con el **préstamo y la donación de vehículos**.

También, realizamos **la donación de un grupo electrógeno** necesario para el proyecto de cría en cautiverio. Hasta el momento, los veterinarios lograron criar exitosamente un ejemplar de macá plateado, que fue bautizado Botija y fue liberado en su ambiente natural. Además, bajo el lema No se cuida lo que no se quiere y no se quiere lo que no se conoce, hemos **realizado 4 viajes a la meseta patagónica** con reconocidos periodistas de diversos medios de comunicación, para difundir la importancia de conservar esta especie.

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 carismáticas, pero poco conocidas especies de nuestro país.

**El Programa Patagonia de Aves Argentinas consiguió 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:

<https://www.facebook.com/programapatagonia/>

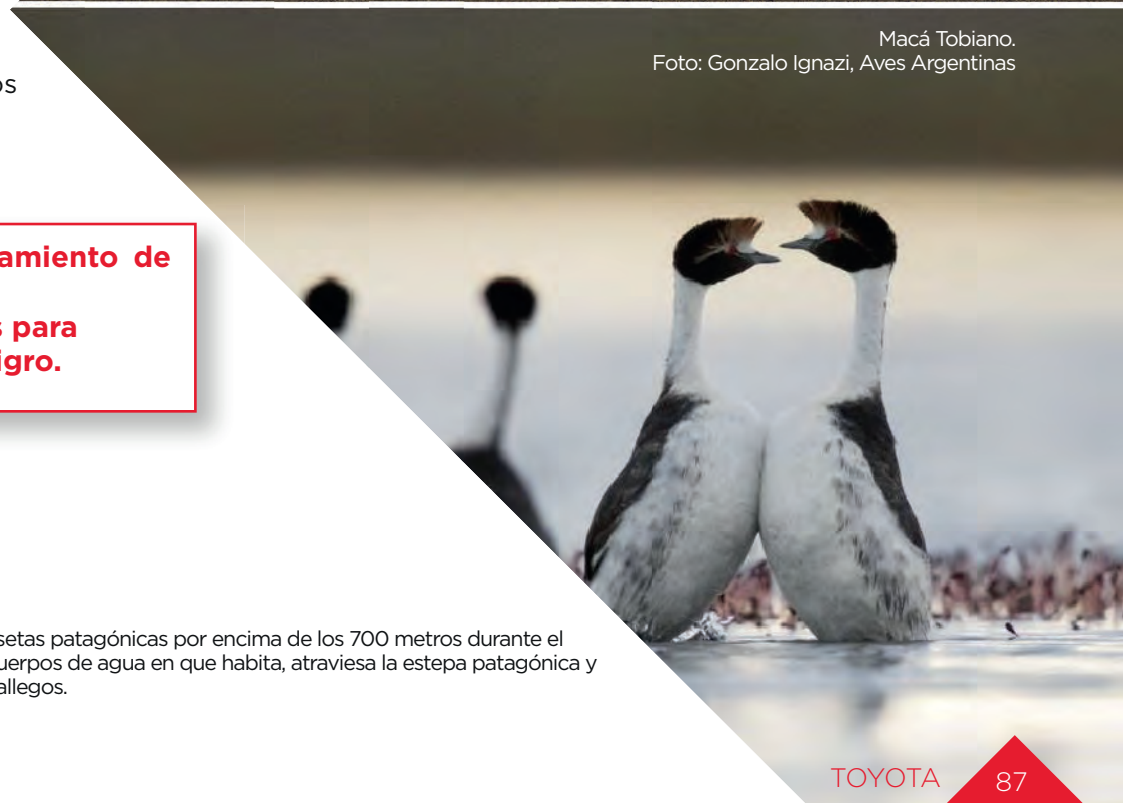
<https://www.facebook.com/avesargentinasAOP/>

<https://www.youtube.com/watch?v=Y7X4dIVKX-I&feature=youtu.be>

<sup>9</sup>El macá tobiano (*Podiceps gallardoi*) es una especie de zambullidor, que habita lagos y lagunas de las mesetas patagónicas por encima de los 700 metros durante el período reproductivo (noviembre a marzo). Durante los meses invernales, al congelarse gran parte de los cuerpos de agua en que habita, atraviesa la estepa patagónica y se desplaza hacia la costa atlántica de la misma provincia, en los estuarios de los ríos Santa Cruz, Coyle y Gallegos.



Macá Tobiano.  
Foto: Gonzalo Ignazi, Aves Argentinas



## PROGRAMA ACERCARSE

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

Durante 2019 implementamos, por séptimo año consecutivo, el programa La Basura Sirve, que trabaja aspectos de separación y reciclado de residuos con estudiantes de escuelas de Zárate, Campana y Lima. Esta iniciativa, además de impactar positivamente en la calidad ambiental, promueve la concientización y el compromiso de las escuelas, ya que – al finalizar cada año– se les otorga un reconocimiento por su desempeño. Durante el año, el programa incluyó:

- Tareas de recolección de envases PET diferenciando en transparente y color.
- Funciones de circo con temática ambiental focalizadas en las 3R (Reducir, Reutilizar y Reciclar).
- Capacitaciones a docentes, con encuentros de intercambio y capacitación, además de visitas a las escuelas, para brindar apoyo y acompañamiento en el proceso de aprendizaje.
- Realización de un trabajo específico sobre el proyecto institucional de cada escuela.
- Reconocimiento anual a las escuelas.
- Realización de 6 talleres de educación ambiental, con temas específicos que complementan la currícula del colegio.

Programa Acercarse	31/12/2019	31/12/2018
Kg de PET recolectado	2.560	2.529
Alumnos/as	5.518	4.877
Escuelas	13	11
Participantes de la jornada de empleabilidad	475	399

## SEGURIDAD VIAL

Aspectos Materiales: Seguridad Vial  
Contenidos GRI 103-1, 103-2, 103-3

### Toyota Argentina continúa impulsando la seguridad vial y la conducción segura

Con el foco puesto en mejorar la concientización sobre seguridad vial, no solamente entre colaboradores, sino también dentro de la sociedad

en general, 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 la prevención de accidentes de tránsito. En forma directa, esto se logra por la participación activa de adolescentes y sus padres y, en forma indirecta, a través de su difusión.

## PROGRAMA TOYOTA & VOS

Desde 2007, llevamos adelante el programa de seguridad vial, 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, los conductores adquieren –en condiciones seguras y ante la mirada de instructores profesionales– herramientas de manejo, que luego formarán parte de su acervo de habilidades y que, difícilmente, puedan adquirirse sin riesgo en el manejo diario. El programa comienza con una charla introductoria y, luego, se realizan actividades prácticas, que incluyen el uso de un simulador de impacto, ejercicios de frenado, distracciones, slalom (permite conocer el comportamiento del vehículo en cambios bruscos de dirección: transferencia de cargas y efecto péndulo).

## TOYOTA & VOS KIDS

Este programa procura concientizar e instruir a niños y niñas de 5 a 9 años en el correcto desenvolvimiento en la vía pública, así como el conocimiento y el respeto por las normas y las señales de tránsito. Así, desde 2012, ofrece conceptos teóricos y prácticos, que les permite ser mejores peatones y poder corregir a sus padres en sus hábitos de manejo. Esto se logra combinando un show con actores, prácticas en un parque móvil de educación vial y otras actividades lúdicas y/o talleres referidos a la seguridad vial.

La 14a edición del Programa Toyota & Vos Kids se realizó en Zárate/Lima, Campana y Escobar; participaron más de 3.500 niños y niñas junto a padres y docentes. Desde sus inicios, el programa logró concientizar a más de 21.000 niños y niñas. Además, ya lleva 16 ediciones y 170 clínicas en varias ciudades del país.



## TOYOTA & VOS TEENS

Durante 2018 y con motivo de la realización de los Juegos Olímpicos de la Juventud en la ciudad de Buenos Aires, Toyota Argentina se sumó a la iniciativa de la FIA y participó de las actividades de seguridad vial desarrolladas en el Green Park del barrio de Palermo, en donde participaron 7.090 jóvenes.

En 2019 y con la finalidad de trabajar con el grupo de mayor impacto en siniestro viales, el Programa Toyota & Vos recibió una revisión de su contenido y de su aplicación pedagógica, buscando generar contenidos para trabajar con jóvenes de los últimos 2 años de las escuelas secundarias de varios municipios.

En esta edición del programa, se sumó el uso de tecnologías de simulación, por las cuales los jóvenes experimentaban las sensaciones de la conducción de un vehículo bajo los efectos del consumo de alcohol. También, se sumaron los talleres prácticos con gafas de simulación de consumo de alcohol y sustancias psicotrópicas, dictados por la Cruz Roja, y capacitaciones sobre RCP y primeros auxilios en caso de siniestro.

TOYOTA & VOS	31/12/2019	31/12/2018
Total de niños/as capacitados desde el inicio del programa	23.811	21.581
Participantes**	2.230	3.581
Instituciones	41	21
Localidades	3	3

\*\* En 2019, se llevó a cabo el programa de seguridad vial, enfocado en adolescentes de los últimos años de la escuela secundaria. Cambió de Toyota & Vos Kids a Teens.

## TOYOTA & VOS COLABORADORES Y COMUNIDAD

En 2018 y en 2019, Toyota Argentina llevó a cabo 9 jornadas del taller Toyota & Vos en su Planta de Zárate, con la participación de colaboradores y sus hijos/as menores de 18 años, vecinos y miembros de las áreas de tránsito de los municipios de Zárate, Campana, Escobar, Baradero y San Pedro.

La actividad se dividió en dos etapas:

- Teórico-didáctica, donde se transmitieron conceptos de movilidad y conducción segura, los factores de riesgo en la conducción y los distintos

públicos involucrados en la movilidad cotidiana.

- Sesión práctica: en la pista de pruebas, para llevar a cabo la experiencia del manejo en condiciones de distracción, frenado de emergencia, slalom, maniobrabilidad en piso húmedo, etc.

Junto a Toyota Argentina, la empresa Bridgestone participó con un simulador de impacto a baja velocidad y dio una charla sobre la importancia de los neumáticos en la conducción. Por último, la Cruz Roja brindó un taller de RCP y sobre la simulación de los efectos del consumo de alcohol por medio de la utilización de gafas homologadas.



## PROGRAMA DREAM CAR ART CONTEST

Desde 2004, Toyota Motor Corporation desarrolla el concurso de arte “El auto de tus sueños”. La acción 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.

**El programa se realiza desde 2012 en nuestro país, como acción de RSE centrada en fortalecer el vínculo familiar para generar un espacio de acercamiento, educación y compromiso.**

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.



Leonardo Carrizo y su familia junto con los ganadores de la instancia mundial 2018 de visita en la Planta de Motomashi (Japón).



“El auto del tiempo” de Leonardo Carrizo (10 años, Tucumán) es uno de los dibujos ganadores de la edición 2018, premiado también en Japón durante la instancia mundial.

Para la edición de 2019, se decidió agregar una tercera instancia extraordinaria, en la que el jurado seleccionó una obra destacada de las 9 ganadoras nacionales. El ganador recibió como premio un viaje dentro de la Argentina.

Programa Dream Car Art Contest	31/12/2019	31/12/2018
Concesionarios	31	38
Escuelas Públicas de Zárate	54	46
Dibujos	7.577	6.017

## EDUCACIÓN PARA LA EMPLEABILIDAD

Aspectos Materiales: Desempeño Económico de la Organización, Promoción de Empleo en Comunidades Locales  
Contenidos GRI 103,1 103-2, 103-3, 201-4

Otro de los pilares de trabajo con la comunidad es mejorar la empleabilidad de jóvenes y personas adultas 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.

## CENTRO SCHOLAS

El Centro Scholas-Toyota aborda la educación como medio de integración social, ofreciendo formación personal y laboral a jóvenes de escasos recursos para su inserción en el mercado laboral. Se seleccionaron 20 alumnos/as en 2018 y 26 en 2019 de 6 escuelas públicas de enseñanza secundaria y secundaria básica, donde no se imparten contenidos técnicos.

A largo de los 10 meses de trabajo realizaron visitas a sitios de interés cultural en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y también a universidades nacionales de la región.

Centro SCHOLAS	31/12/2019	31/12/2018
Alumnos	26	20
Hombres	14	7
Mujeres	12	13
Horas de Clase	264	264
Horas*Alumnos/as	6.864	5.280

## CURSO DE OPERARIO INDUSTRIAL CALIFICADO

Este programa consta de 3 cursos: Calidad, Seguridad e Higiene y Relaciones del Trabajo, y cada uno de ellos es de 60 horas reloj. Estos están reconocidos por la DGCyE de la Provincia de Buenos Aires y acredita las Prácticas Profesionalizantes de alumnos/as de 7° año de las escuelas técnicas: EEST1, EEST2, EEST3, EEST4, EEST5 y Colegio Vanguardia de la Ciudad de Zárate.

CURSO DE OPERARIO INDUSTRIAL CALIFICADO	31/12/2019	31/12/2018
Participantes	170	159

## PASANTÍAS EDUCATIVAS DE ESCUELAS SECUNDARIAS

Estas prácticas profesionalizantes están destinadas al alumnado de 6to año de escuelas de nivel medio y de 7° año de escuelas técnicas. Se realizan entre septiembre y diciembre, tanto en sectores de planta como administrativos.

PASANTIAS EDUCATIVAS SECUNDARIAS	31/12/2019	31/12/2018
Participantes	65	66
Horas	20	240
Horas * Participantes	1.300**	15.840*

\* Incluyen horas en el Centro de Entrenamiento Toyota (CET) y en Planta.

\*\* Horas en el Centro de Entrenamiento Toyota (CET).

## PASANTÍAS UNIVERSITARIAS

Acordamos planes de pasantías educativas, cumpliendo con la Ley 26.427, donde los alumnos y las alumnas desarrollan 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.

PASANTÍAS UNIVERSITARIAS	31/12/2019	31/12/2018
Participantes	45	51
Horas	828	828
Horas * Participantes	37.260	42.228

## CRÉDITO FISCAL

Toyota Argentina en conjunto con los Ministerios de Educación otorga recursos para equipamientos y para cursos de capacitación docente y de la comunidad a instituciones educativas de todo el país.

De esta manera, dichas instituciones mejoran los tiempos de actualización de equipos y conocimiento técnico, brindando oportunidades para alcanzar nuevas competencias.

CRÉDITO FISCAL	
14 Proyectos de Equipamiento más instalaciones recomendadas - Crédito Fiscal INET ejecutados en 2018	\$7.485.753
36 Proyectos de Equipamiento más instalaciones recomendadas - Crédito Fiscal INET ejecutados en 2019	\$14.971.500
6 Proyectos de Acciones Formativas - Crédito Fiscal INET ejecutados en 2019	\$424.812



## PROGRAMA EDUCATE PARA EL CAMBIO

“Estamos orgullosos de que estos jóvenes hayan podido dar el primer paso para lograr sus imposibles. Para que sigamos evolucionando como sociedad, todos necesitamos comprometernos con la educación y ser ejemplo, impulsando e inspirando a los jóvenes a trascender sus límites y a superarse cada día.”

Daniel Herrero, Presidente de Toyota Argentina.

“Educate para el Cambio” impulsa la finalización de los estudios secundarios en jóvenes de entre 18 y 25 años, que hubieran abandonado aproximadamente a los 15 años, para mejorar sus condiciones de empleabilidad. Cuenta con el apoyo del Ministerio de Educación de la Nación, a través del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), del Ministerio de Educación de la Provincia de Buenos Aires, de la Universidad del Salvador (USAL) y de SMATA.

En alianza con nuestros partners Randstand, Manpower y Adecco, en agosto de 2018, se seleccionaron 101 jóvenes adultos de entre 18 y 25 años, que no habían terminado de cursar el tercer año o superiores. El dictado se realizó en los Centros de Formación Profesional de Campana, Escobar, Pilar, San Miguel y Zárate. Cada joven contó con el apadrinamiento de colaboradores de la empresa: presidente, directores, gerentes generales, gerentes, jefes, analistas y team leaders seguían regularmente el progreso y las dificultades que se les presentaban a los jóvenes, y los ayudaban a resolverlas.

Además, cada centro de formación contó con una orientadora/tutora, que compartía con ellos/as toda la jornada, tanto para el desarrollo curricular como actitudinal. La formación consistió en materias de fundamentos (como Matemáticas, Química y Lengua, entre otras) y talleres de orientación laboral (como mecánica, informática, entre otros). Además, en los meses de receso estival de las escuelas, el alumnado realizó pasantías en empresas de la zona:

Ignis Lighting	Autonort	Bedson	Randstad	Manpower	Toyota Argentina S.A.	Baumgarten Gráfica Argentina
Ferrosider Parts S.A.	Luxcar S.A.	Tsusho	Zarcam	Cetrogar	Agrofina	Ind. Guidi
Yazaki Argentina SRL	Tbar-Boshoku	Adecco	Establecimientos Romet	Gonvarri Argentina	Intexar Automotive Systems S.A.	TTC Auto Argentina
Bombas Grundfos de Argentina S.A.	Banco Provincia	UNE SRL	Cookins	Jtekt Automotive Argentina S.A.		

Después de un curso de 14 meses de duración, con sesiones teóricas y prácticas empresariales, 91 alumnos/as del programa obtuvieron un título oficial de educación media, expedido por la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires (DGCyE).

**“Educate para el Cambio” se desarrolla en el marco de la iniciativa global denominada “Start Your Impossible”, a través de la cual Toyota refuerza sus valores de humildad, superación de desafíos y de nunca darse por vencido. La educación es la base fundamental de cualquier sociedad en el mundo.**



## PROGRAMA DE MEJORA DE LA EDUCACIÓN TÉCNICA AUTOMOTRIZ (META)

Se trata de un proyecto de prácticas profesionales con capacitación técnica, orientado a alumnos/as de 7° año. Este integra el trabajo de las escuelas con el de los concesionarios, estimulando la empleabilidad de estudiantes y fortaleciendo la educación técnica. Al finalizar el proyecto, los concesionarios pueden contratar al alumnado que concluyó la experiencia. En este sentido, ponemos a disposición de los concesionarios un soporte de capacitación técnica y materiales que se proveen a las escuelas técnicas.



De 2008 a la fecha, participaron **905** pasantes, de los cuales **80** fueron contratados

**80** horas de capacitación anuales<sup>10</sup>

**11** provincias alcanzadas

En el marco del Programa META, se entregaron 8 grupos motor y transmisión a escuelas técnicas de Mar del Plata, San Juan, Neuquén, Resistencia, Formosa, Junín y Lobos.

La Escuela de Educación Secundaria Técnica N° 1, Antonio Bermejo, de la Ciudad de Junín (participante del Programa META) recibió una TOYOTA SW4 para prácticas didácticas y formativas. La unidad cuenta con un corte en su lateral y en el techo, lo que permite a los alumnos realizar diferentes prácticas. El acto oficial se celebró en las instalaciones de Toyota Argentina el 18 de junio de 2019, en donde se hizo entrega de la llave de la unidad al Director del establecimiento educativo.

	31/12/2019	31/12/2018
Concesionarios	17	19
Escuelas	23	25
Pasantes	83	91
Hombres	76	85
Mujeres	7	6
Contratados/as	6	5
Hombres	6	4
Mujeres	-	1

<sup>10</sup>5 grupos de 16 Hs. cada uno. Temario general: Filosofía Toyota, Producto, Mantenimiento Preventivo, Centro de Visitas y Visita a Planta.

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN SOBRE RUEDAS

**Toyota contribuye a la educación técnica en todo el país.**

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 que egresen. Se realizó la donación de 40 vehículos no rodantes, 52 motores y 15 millones de pesos, para financiar proyectos educativos en 14 provincias.

En articulación con el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET), los gobiernos provinciales y SMATA, el proyecto busca contribuir al desarrollo formativo de estudiantes de escuelas técnicas, focalizados en la industria automotriz. Se hizo la entrega de equipamiento y de unidades en Buenos Aires, Córdoba, La Pampa, Santiago del Estero, San Luis, Entre Ríos, Catamarca, Misiones, Formosa, Mendoza y San Juan.

Programa de Educación sobre Ruedas	31/12/2019	31/12/2018
Vehículos donados	19	21
Motores donados	12	40
Provincias	7	9

## COMUNIDADES LOCALES

### CENTRO DE VISITAS

**Seguimos fortaleciendo los lazos con las comunidades y transmitiendo la filosofía y el sistema de producción Toyota. 50.000 personas ya visitaron el Centro de Visitas de Toyota en Zárate.**

El Centro de Visitas, inaugurado en marzo de 2016, se convirtió en un espacio estratégico, donde recibimos visitas corporativas, educativas, gubernamentales, prensa, concesionarios y clientes. El 15 de noviembre de 2019, celebramos la visita número 50.000 y, al 31 de diciembre, superamos las 53.000 visitas acumuladas. Durante los dos últimos años se actualizaron diferentes contenidos:

- Para los amantes del deporte motor, se renovó el Toyota GAZOO Racing Garage, donde pueden vivir la experiencia de hacer rugir el motor del Corolla de Super TC, campeón en 2013.

- Se sumó un nuevo espacio, donde interconectamos los desafíos ambientales y el esponsorio con Juegos Olímpicos y Paraolímpicos dentro de la iniciativa corporativa Start Your Impossible, que introduce la nueva visión de la Compañía.



En este nuevo stand, incluimos distintas disciplinas olímpicas, como el ciclismo y el atletismo; además, a través de su práctica, permite generar energía limpia, el foco de uno de los objetivos ambientales.

- Incorporamos visitas guiadas de realidad virtual para todas aquellas personas que no pueden realizar el recorrido presencial.

Centro de Visitas	31/12/2019	31/12/2018
Instituciones Educativas	12.480	9.024
Comunidad	959	1.428
Organizaciones	2.025	1.932
Invitados	1.892	2.687
Colaboradores	81	239

¿Sabías que en nuestro Centro de Visitas Toyota puede conocerse el proceso de armado de una Hilux? Para realizar visitas guiadas a la planta de producción, los visitantes deberán realizar la reserva a través de la página web:

<https://www.toyota.com.ar/acerca-de-toyota/centro-de-visitass>



## LANZAMIENTO DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE TOYOTA EN LA COMUNIDAD

El programa busca fortalecer la gestión de organizaciones sociales, a través de la aplicación de los principios del Sistema de Producción de Toyota (TPS, por sus siglas en inglés), que apuntan a optimizar y mejorar procesos. Con esta propuesta, Toyota Argentina comparte con su comunidad la filosofía de Kaizen, palabra japonesa que significa "mejora continua".

En 2019 se llevó a cabo la primera edición del programa junto al Hospital Municipal de Baradero, Dr. Lino Piñeiro, focalizándose en el sistema de entrega de turnos. El objetivo fue reducir los tiempos de espera de los pacientes al momento de solicitar un turno y ser atendidos. Para lograrlo, el equipo de TPS de Toyota Argentina realizó un diagnóstico de los procesos del hospital, articuló un plan de mejoras y brindó una

capacitación para el personal del hospital. De esta manera, se logró disminuir un 48% el tiempo de espera para solicitar un turno. Asimismo, se mejoró el espacio de trabajo de recepcionistas bajo la modalidad 4S y se incorporó nueva señalética, que mejora la información visual para los pacientes. Así, el trabajo articulado entre el Hospital, el Sindicato SMATA y Toyota contribuyó a contar con una gestión más eficiente.

Asimismo, Toyota Argentina, SMATA y APTA trabajaron en conjunto con acciones de voluntariado, para mejorar las instalaciones del hospital, pintando pasillos, salas de espera, techos y el frente de este. Además, se donaron asientos y ventiladores para la sala de turnos.

El trabajo integral de TPS, voluntariado y donaciones, en conjunto a la alianza entre las instituciones, contribuyó a mejorar las condiciones de atención al paciente en el Hospital Municipal de Baradero.



## ASISTENCIA EMERGENCIAS CLIMATICAS

Desde Toyota Argentina, colaboramos con las comunidades cercanas ante situaciones de emergencia climática. De esta manera, trabajamos en alianza con la ONG SAR –Cuerpo Argentino de Rescate– a través del préstamo de vehículos. Además, realizamos colectas en especies entre colaboradores y gestionamos su entrega a la comunidad a través de la Cruz Roja de Zárate. Durante los primeros meses de 2019, se realizó una asistencia especial para el área del Chaco, debido a las dificultades por las inundaciones producidas.

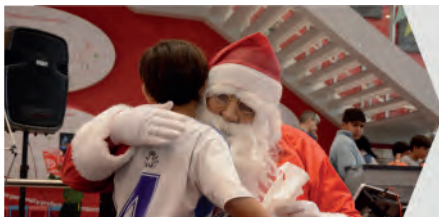




## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

### FESTEJOS DE NAVIDAD

Por cuarto año consecutivo, recibimos a chicos y chicas 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 un desayuno o merienda junto a docentes y colaboradores de la compañía, y culminó con la llegada de Papá Noel, quien le entregó a cada niño/a su regalo.



**Más de 600 chicos y chicas participaron de la jornada de Navidad, gracias al trabajo en conjunto de Toyota con SMATA, Cookins y Masterbus.**

### VOLUNTARIADO EN EL HOSPITAL VIRGEN DEL CARMEN

Durante los meses de octubre y noviembre de 2018 y con el fin de responder a las necesidades de la comunidad de Zárate, Toyota realizó junto al sindicato de SMATA y APTA la donación de instrumental de cirugía por video laparoscopia al Hospital Zonal General de Agudos Virgen del Carmen, una técnica quirúrgica que permite establecer diagnósticos y realizar cirugías mínimamente invasivas. Además, significó el cierre de la tercera jornada de voluntariado, donde 100 colaboradores realizaron mejoras de pintura y luminarias en las instalaciones del hospital.

### VIAJE SOLIDARIO AL IMPENETRABLE

Del 12 al 15 de abril de 2018, un grupo de voluntarios/as de la compañía realizó un viaje solidario al Impenetrable como iniciativa del sindicato SMATA con el objetivo de colaborar con comunidades de dicha zona. Para esta travesía, 24 colaboradores recorrieron 3.000kms en 4 días, se utilizaron 8 Hilux, se entregaron 27 filtros de agua, 10.000 kgrs. de alimentos donados por los empleados de la compañía y medicamentos para 2 centros sanitarios.



### VIAJE SOLIDARIO AL CHACO SALTEÑO



Desde el 23 al 26 de mayo de 2019, un grupo de voluntarios/as de la Compañía realizó un viaje solidario al Chaco Salteño, en colaboración y como iniciativa de la Fundación Cultura Nativa, con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades. En esta travesía, se han utilizado 4 Hilux, que fueron destinadas a distribuir lo donado por la compañía, colaboradores y proveedores de Toyota

Argentina, Cookins, Andrómaco, Maxiconsumo y el concesionario oficial Autolux de la ciudad de Salta. Se donaron 1.200 kg de alimentos, 4 cajas de medicamentos acordes a las necesidades de la zona, 150 gorras y 200 pelotas de fútbol.

Además, junto a un grupo de profesionales médicos, visitamos a comunidades y familias Wichis y Chorotes.

### COLECTA FAMILY FEST

En la celebración de fin de año de nuestros colaboradores y sus familias, realizamos una colecta de alimentos no perecederos, para donarlos a comedores infantiles de la comunidad de Zárate. En el último encuentro, recolectamos 6.000 kg de alimentos, que entregamos –junto a la Cruz Roja, SMATA y ASIMRA– a 7 comedores infantiles de Zárate, Campana y Lima.

### ALIANZA ESTRATEGICA: HONDA MOTOR DE ARGENTINA Y SMATA



Durante 2019 se realizaron por tercer año consecutivo acciones junto con SMATA y Honda Motor de Argentina para las comunidades de Zárate y Campana.

- Todos al cole: colecta de útiles escolares para jardines de infantes. La actividad se desarrolló con voluntarios de ambas empresas y contó con una actividad lúdica basada en la importancia del trabajo en equipo, una merienda compartida y mochilas de regalo.

- Día del Niño: participaron 100 voluntarios de las compañías en apoyo a comedores y merenderos donde se compartió un día de juegos, una obra de teatro y una merienda con todos los niños.

# 7.

## Índice de Contenidos GRI

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

Contenido	Descripción	Página o Referencia	Omisión	ODS	Verificación	
					Verificado	Período
<b>• 1. Perfil de la Organización</b>						
102-1	Nombre de la organización	9				
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9				
102-3	Ubicación de la sede	9				
102-4	Ubicación de las operaciones	9				
102-5	Propiedad y forma jurídica	9				
102-6	Mercados servidos	9				
102-7	Tamaño de la organización	9				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	9, 67		8 - 10		
102-9	Cadena de suministro	36				
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	22				
102-11	Principio o enfoque de precaución	26, 51				
102-12	Iniciativas externas	9				
102-13	Afiliación a asociaciones	9				
<b>• 2. Estrategia</b>						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3				
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3, 26				
<b>• 3. Ética e Integridad</b>						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	5, 28		16		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	28		16		
<b>• 4. Gobernanza</b>						
102-18	Estructura de gobernanza	26				
102-19	Delegación de autoridad	20				
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	20				
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	83, 22		16		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	26		5 - 16		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	26		16		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	26		5 - 16		
102-25	Conflictos de intereses	26, 28		16		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	26				



Contenido	Descripción	Página o Referencia	Omisión	ODS	Verificación	
					Verificado	Período
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	26				
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	74				
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	20, 83		16		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	26, 28				
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	20				
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	20				
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	26				
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	26				
102-35	Políticas de remuneración	68				
102-36	Proceso para determinar la remuneración	68				
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	68		16		
102-38	Ratio de compensación total anual	–	Confidencial			
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	–	Confidencial			

#### • 5. Participación de los Grupos de Interés

102-40	Lista de grupos de interés	21				
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	9, 67		8		
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	21				
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	21				
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	21, 46, 83				

#### • 6. Prácticas para la Elaboración de Informes

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	22				
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	22				
102-47	Lista de temas materiales	22				
102-48	Reexpresión de la información	22				
102-49	Cambios en la elaboración de informes	22				
102-50	Periodo objeto del informe	22				
102-51	Fecha del último informe	22				
102-52	Ciclo de elaboración de informes	22				
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	22				
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	22				
102-55	Índice de contenidos GRI	97				
102-56	Verificación externa	22, 110				

# GRI 200- ESTÁNDARES ECONÓMICOS

## DESEMPEÑO ECONOMICO

Contenido	Descripción	Página o Referencia	Omisión	ODS	Verificación	
					Verificado	Período
<b>• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)</b>						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	9, 22, 34, 68, 90				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9, 34, 68, 90				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9, 34, 68, 90				
<b>• GRI 201 DESEMPEÑO ECONOMICO (2016)</b>						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	34		8 - 9	✓	01/04/2018 - 31/03/2020
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	9		13		
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	68				
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	34, 90			✓	01/04/2018 - 31/03/2020

## ANTICORRUPCIÓN

<b>• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)</b>						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28				
<b>• GRI 205 ANTICORRUPCION (2016)</b>						
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	28		16		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	28		16	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	28		16	✓	01/01/2018 - 31/12/2019

# GRI 300- ESTÁNDARES AMBIENTALES

## ENERGÍA

Contenido	Descripción	Página o Referencia	Omisión	ODS	Verificación	
					Verificado	Período
<b>• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)</b>						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 51, 56				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	51, 56				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51, 56				
<b>• GRI 302 ENERGIA (2016)</b>						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	56		7 - 8 - 12 - 13	✓	*01/01/2019 - 31/12/2019 (Electricidad No Renovable y Gas Natural) 01/01/2018 - 31/12/2019 (Electricidad Renovable)*
302-2	Consumo energético fuera de la organización	—	Información no disponible	7 - 8 - 12 - 13		
302-3	Intensidad energética	56		7 - 8 - 12 - 13	✓	*01/01/2019 - 31/12/2019 (Electricidad No Renovable y Gas Natural) 01/01/2018 - 31/12/2019 (Electricidad Renovable)*
302-4	Reducción del consumo energético	56		7 - 8 - 12 - 13		
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	56		7 - 8 - 12 - 13		

## AGUA Y EFLUENTES

<b>• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)</b>						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 51, 61				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	51, 61				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51, 61				
<b>• GRI 303 ENFOQUE DE GESTIÓN (2018)</b>						
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	61		6 - 12		
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	61		6		
<b>• GRI 303 AGUA Y EFLUENTES (2018)</b>						
303-3	Extracción de agua	61		6	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
303-4	Vertido de agua	61		6	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
303-5	Consumo de agua	61		6	✓	01/01/2018 - 31/12/2019



## EMISIONES

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 51, 56				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	51, 56				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51, 56				
• GRI 305 EMISIONES (2016)						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	56	3 - 12 - 13 - 14 - 15	✓		01/01/2019 - 31/12/2019
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	56	3 - 12 - 13 - 14 - 15	✓		01/01/2019 - 31/12/2019
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	56	3 - 12 - 13 - 14 - 15	✓		01/01/2018 - 31/12/2019
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	56	13 - 14 - 15	✓		01/01/2019 - 31/12/2019
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	56	13 - 14 - 15			
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	56	3 - 12			
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	56	3 - 12 - 14 - 15	✓		01/01/2018 - 31/12/2019

## EFLUENTES Y RESIDUOS

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 51, 63				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	51, 63				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51, 63				
• GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS (2016)						
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Los contenidos sobre efluentes del GRI 306: Efluentes y Residuos 2016 (Contenidos 306-5) se han actualizado y se encuentran en el GRI 303: Agua y Efluentes 2018.	3 - 6 - 12 - 14			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	63	3 - 6 - 12			
306-3	Derrames significativos	51	3 - 6 - 12 - 14 - 15	✓		01/01/2018 - 31/12/2019
306-4	Transporte de residuos peligrosos	63	3 - 12			
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Los contenidos sobre efluentes del GRI 306: Efluentes y Residuos 2016 (Contenidos 306-5) se han actualizado y se encuentran en el GRI 303: Agua y Efluentes 2018.	6 - 14 - 15			

## CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	15, 22, 51				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	15, 51				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 51				
• GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL (2016)						
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	51		16		

## EVALUACION AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 36				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36				
• GRI 308 EVALUACION AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES (2016)						
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	36			✓	01/01/2018 - 31/12/2019
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	36				

## GRI 400- ESTANDÁRES SOCIALES

### EMPLEO

Contenido	Descripción	Página o Referencia	Omisión	ODS	Verificación	
					Verificado	Período
<b>• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)</b>						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 67, 68				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	67, 68				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67, 68				
<b>• GRI 401 EMPLEO (2016)</b>						
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	67		5 - 8 - 10	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	68		3 - 5 - 8	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
401-3	Permiso parental	68		5 - 8	✓	01/01/2018 - 31/12/2019

### RELACION TRABAJADOR - EMPRESA

<b>• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)</b>						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 68				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	68				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68				
<b>• GRI 402 RELACION TRABAJADOR - EMPRESA (2016)</b>						
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	68		8		

### SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

<b>• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)</b>						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 78				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78				



• **GRI 403 ENFOQUE DE GESTIÓN (2018)**

403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	78		8	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	78		8		
403-3	Servicios de salud en el trabajo	78		8	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	78		8 - 16	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	78		8	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	78		3	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	78		8		

• **GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (2018)**

403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	78		8		
403-9	Lesiones por accidente laboral	78		3 - 8 - 16		
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	78		3 - 8 - 16		

## FORMACION Y EDUCACION

• **GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 70, 74				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	70, 74				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70, 74				

• **GRI 404 FORMACION Y ENSEÑANZA (2016)**

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	70		4 - 5 - 8 - 10		
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	70		8	✓	01/01/2018 - 31/12/2019
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	74		5 - 8 - 10	✓	01/01/2018 - 31/12/2019

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

• **GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)**

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 26, 67, 68				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	26, 67, 68				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26, 67, 68				

• **GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2016)**

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	26, 67		5 - 8	✓	"01/01/2018 - 31/12/2019 (Empleados) 01/04/2018 - 31/03/2020 (Directorio)"
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	68		5 - 8 - 10		

## NO DISCRIMINACIÓN

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 28					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28					
• GRI 406 NO DISCRIMINACION (2016)							
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	28		5 - 8	✓		01/01/2018 - 31/12/2019

## EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 28					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28					
• GRI 412 EVALUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS (2016)							
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	28					
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	-					Para el próximo reporte, siendo un tema material para Toyota Argentina y en función de la actualización de los estándares GRI, se está evaluando el desarrollo y posterior dictado de un curso de formación en políticas y derechos humanos para empleados.
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	-					Para el próximo reporte, siendo un tema material para Toyota Argentina y en función de la actualización de los estándares GRI, se está evaluando el desarrollo y posterior dictado de un curso de formación en políticas y derechos humanos para proveedores.

## EVALUACION SOCIAL DE PROVEEDORES

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)							
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 36					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	36					
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36					
• GRI 414 EVALUACION SOCIAL DE PROVEEDORES (2016)							
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	36				5 - 8 - 16	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	36				5 - 8 - 16	

## SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	5, 9, 15, 22, 41, 46			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5, 9, 15, 41, 46			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5, 9, 15, 41, 46			
• GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES (2016)					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	9, 41, 46			
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	41, 46		16	

## CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	15, 22, 34			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	15, 34			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	15, 34			
• GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO (2016)					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	34		16	

## ESTRATEGIA POSTVENTA: ATENCIÓN AL CLIENTE, RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 46			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	46			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46			
• Estrategia Postventa: Atención al Cliente, Resolución de Quejas y Reclamos					
Indicador Propio	Encuesta de Satisfacción de Clientes	46			

## SEGURIDAD VIAL

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 88			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	88			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88			
• Estrategia Postventa: Atención al Cliente, Resolución de Quejas y Reclamos					
Indicador Propio	Iniciativas que promuevan la Seguridad Vial	88			



## EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CONSUMO RESPONSABLE

### • GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22,84				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	84				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84				

### • Estrategia Postventa: Atención al Cliente, Resolución de Quejas y Reclamos

Indicador Propio	Iniciativas que promuevan la Educación Ambiental	84				
------------------	--	----	--	--	--	--

## CALIDAD DE VIDA Y CLIMA LABORAL

### • GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22,75				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	75				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	75				

### • Calidad de Vida y Clima Laboral

Indicador Propio	Encuesta de Clima y Compromiso	75				
------------------	--------------------------------	----	--	--	--	--

## MOVILIDAD SUSTENTABLE

### • GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	9,22				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	9				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	9				

### • MOVILIDAD SUSTENTABLE

Indicador Propio	Iniciativas que promuevan la Movilidad Sustentable	9				
------------------	--	---	--	--	--	--

## IMPACTOS AMBIENTALES

### • GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22,51				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	51				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51				

### • IMPACTOS AMBIENTALES

Indicador Propio	Plan de Acción Ambiental Quinquenal	51				
------------------	-------------------------------------	----	--	--	--	--

## INNOVACION Y DESARROLLO

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	5, 9, 15, 22			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5, 9, 15			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5, 9, 15			
• INNOVACION Y DESARROLLO					
Indicador Propio	Iniciativas que promuevan la innovación y desarrollo de nuestros productos y servicios	5, 9, 22			

## GESTION SOSTENIBLE DE PROVEEDORES

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	22, 36			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36			
		36			
• GESTION SOSTENIBLE DE PROVEEDORES					
Indicador Propio	Iniciativas que promuevan la gestión sostenible de proveedores	36			

## PROMOCION DE EMPLEO EN COMUNIDADES LOCALES

• GRI 103 ENFOQUE DE GESTION (2016)					
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22, 90			
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	90			
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90			
• PROMOCION DE EMPLEO EN COMUNIDADES LOCALES					
Indicador Propio	Iniciativas que promuevan la Educación para la Empleabilidad	90			

## GLOSARIO

**ACTRA:** Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina.

**Akachin:** Marca registrada japonesa que significa primer auxilio; posibilidad de accidente, incidente.

**APTA:** Asociación de Proveedores de Toyota Argentina.

**Blending:** Mezcla de residuos con poder calorífico, para ser usados como combustible alternativo al gas natural en los hornos de las cementeras.

**Genchi 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.

**Group Leader:** Supervisor.

**Hoshin Kanri:** Sistema de planificación estratégica, para crear una organización capaz de lograr una alta performance sostenida en el tiempo.

**Jidoka:** Detección inmediata de problemas identificados por el personal o por un sistema de Pokayoke.

**Just in Time:** Suministrar y producir lo necesario, cuando es necesario y en la cantidad necesaria.

**Kaizen:** Mejora continua.

**Karakuri:** Aplicación de técnica o equipos para aprovechar la gravedad para realizar movimientos y desplazamientos sin el uso de energía convencional.

**Pokayoke:** Dispositivos que detectan situaciones irregulares en un proceso de producción antes de que ocurran o, una vez que estos ocurren, detienen la maquinaria o equipo y evitan la producción de productos defectuosos.

**SMATA:** Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor.

**TASA:** Toyota Argentina Sociedad Anónima.

**TDB:** Toyota de Brasil.

**Team Leader:** Líder de célula.

**Team Member:** Operario polivalente - Miembro de célula.

**TMC:** Toyota Motor Corporation (casa matriz - Japón).

**Trabajo Estandarizado:** Una vez que el método más eficiente de trabajo se fija, siempre es repetido de la misma forma.

**TPS:** Toyota Production System (Sistema de Producción Toyota). Sistema de producción que persigue la óptima modernización de todo el sistema por medio de la completa eliminación de Muda (no valor agregado) y está dirigida a construir Calidad en los procesos de elaboración mientras que reconoce el principio de reducción de costo. También incluye toda la tecnología necesaria para lograr estos objetivos. Los dos subsistemas que apoyan el Sistema de Producción de Toyota son Justo a tiempo y Jidoka.

**Yokoten:** "El despliegue horizontal" y se refiere a la práctica de copiar los buenos resultados de kaizen en otros procesos.

**Waku-doki:** Expresión japonesa que se aplica para describir una emoción anticipada, la adrenalina que está por llegar cuando alguien está a punto de hacer algo emocionante.



## Informe de seguridad limitada independiente sobre el Reporte de Sustentabilidad 2019 de Toyota Argentina S.A. Correspondiente a los indicadores sobre temas económicos (período 01/04/2018 - 31/03/2020) e indicadores sobre temas ambientales y sociales (período 01/01/2018 al 31/12/2019)

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 2019 de Toyota Argentina S.A. Correspondiente a los indicadores sobre temas económicos (período 01/04/2018 - 31/03/2020) e indicadores sobre temas ambientales y sociales (período 01/01/2018 al 31/12/2019), por el período iniciado el 1 de Enero de 2018 y finalizado el 31 de Marzo de 2020 (en adelante, "la Memoria"). 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 empresarial.

### Información sujeta a análisis

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

- Indicadores claves detallados en el "Índice de Contenidos GRI", identificados con el símbolo √, y la manifestación realizada por el Directorio de Toyota Argentina S.A. respecto a que se ha cumplido con los lineamientos del "Global Reporting Initiative" (en adelante "GRI"), versión Standards, nivel de conformidad Exhaustivo.

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección de la Memoria a la cual se hace referencia en forma precedente, por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otra información incluida en la Memoria, no emitiendo una conclusión al respecto.

### Criterios con los cuales fue preparada la Memoria

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 de acuerdo con las recomendaciones y principios incluidos en dicha guía, versión Standards, nivel de conformidad Exhaustivo (en adelante, "los Criterios").

### Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria

El Directorio de Toyota Argentina S.A. es responsable de la preparación de la información incluida en la Memoria, 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 Control de 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 Control de Calidad 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral

de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados sobre el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria 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 sus 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 referida 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", 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, 16 de Noviembre de 2020

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



Price Waterhouse & Co. S.R.L., Bouchard 557, piso 8°, C1106ABG - Ciudad de Buenos Aires - T: +(54.11) 4850.6000, F: +(54.11) 4850.6100, www.pwc.com/ar

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

### IMPACTO DEL CORONAVIRUS

El surgimiento y la diseminación del virus denominado "Coronavirus" (o Covid-19) hacia fines del año 2019, ha generado diversas consecuencias en los negocios y actividades económicas a nivel global. En marzo de 2020, dada la magnitud de su transmisión, varios gobiernos de todo el mundo implementaron medidas drásticas para contener la propagación, incluido, entre otros, el cierre de fronteras y la prohibición de viajar hacia y desde ciertas partes del mundo por un período de tiempo, y finalmente el aislamiento obligatorio de la población junto con el cese de actividades comerciales no esenciales. Con fecha 11 de marzo, la Organización Mundial de la Salud clasificó al brote de Covid-19 como pandemia.

En la Argentina, el Gobierno Nacional implementó una serie de medidas tendientes a disminuir la circulación de la población, disponiendo el aislamiento social preventivo y obligatorio desde el 20 de marzo hasta el 08 de Noviembre de 2020, permitiendo la circulación sólo de aquellas personas vinculadas a la prestación/producción de servicios y productos esenciales.

A partir del 09 de Noviembre de 2020 y considerando la evolución de la situación epidemiológica, el Gobierno Nacional estableció a través del Decreto 875/2020, una prórroga del mencionado Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio y del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio hasta el 29 de noviembre, inclusive. En esta nueva etapa, y teniendo en cuenta que se ha verificado un descenso sostenido en la cantidad de casos en las semanas previas al decreto, el Área Metropolitana de Buenos Aires pasó al esquema de Distanciamiento Social. El decreto amplía, a su vez, la vigencia del cierre de fronteras hasta la fecha indicada.

Con posterioridad a la declaración de la pandemia, la compañía se ha visto obligada a suspender sus operaciones y la comercialización de sus productos, a partir de una caída drástica en la demanda de sus productos, lo cual se tradujo en una disminución del ingreso de marzo

2020 de aproximadamente 23% en comparación con el mes anterior y de aproximadamente 14% en comparación con el mismo trimestre del año anterior.

El alcance final del brote de Coronavirus y su impacto en la economía del país es desconocido e imposible de predecir. Sin embargo, si bien ha producido efectos significativos a corto plazo, no se prevé que los mismos afecten la continuidad de los negocios. Dada la solidez financiera actual de la compañía, aun con el impacto en su operación, se estima que podrá seguir haciendo frente a sus compromisos financieros de los próximos doce meses.

El Directorio está monitoreando de cerca la situación y tomando todas las medidas necesarias para preservar la vida humana y los negocios de la Compañía:

- Luego de establecer nuevos protocolos de prevención, Toyota Argentina reinició la operación en su planta de Zárate el 18 de mayo. Las medidas de seguridad fueron desarrolladas e implementadas para garantizar la salud de sus empleados, con el acuerdo de las autoridades nacionales, provinciales y municipales, buscando producir de forma ordenada y eficiente.
- Las normas incorporadas complementan las ya utilizadas por la compañía en su operación diaria. Los protocolos de reapertura incluyeron la programación de un solo turno de producción hasta fines de julio para limitar la interacción entre los empleados y permitir una limpieza adicional de las instalaciones. Algunos espacios de trabajo y sectores comunes fueron modificados para permitir el distanciamiento social, mientras que otras áreas permanecerán cerradas.
- Los nuevos procedimientos fueron compartidos con los equipos de producción a través de un video instructivo, el cual explica los cambios en el transporte, el nuevo control de temperatura a través de cámaras termográficas

y un fuerte distanciamiento en espacios como comedores y salas de reuniones. El plan de prevención también se aplicará en las oficinas administrativas y comerciales en Zárate y en Martínez, mientras que se continuará con la modalidad de trabajo remoto en todas las áreas donde se puedan desarrollar normalmente las actividades.

- Además, Toyota Argentina continúa colaborando con quienes más lo necesitan a través de la donación de insumos y equipamientos médicos, ayuda en la zona de influencia donde opera su planta y soporte a diferentes instituciones locales y organizaciones sin fines de lucro a nivel nacional con el préstamo y/o donación de vehículos.

## **EMISIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD EN EL CONTEXTO ACTUAL**

Como se ha mencionado, existe incertidumbre respecto a los impactos que la pandemia de COVID-19 podría generar en la economía global y en nuestro negocio. Esto podría traducirse en afectaciones negativas sobre los resultados futuros de nuestras operaciones.

El Reporte de Sustentabilidad 2019 que estamos presentando incluye nuestros asuntos materiales e indicadores de desempeño sociales y ambientales del 01/01/2018 al 31/12/2019; e indicadores de desempeño económicos del 01/04/2018 al 31/03/2020. Cabe señalar que los resultados de la crisis pueden exigir una reevaluación de nuestros objetivos en función de los cambios, internos y externos, que surgirán en los próximos meses.

Tenemos la intención de seguir siendo receptivos y efectivos en nuestro propósito de promover un impacto positivo para todos nuestros grupos de interés en base a sus demandas prioritarias. Es por eso que continuaremos monitoreando los efectos de la pandemia sobre nuestros indicadores de desempeño 2020, y trabajando junto a nuestros stakeholders para enfrentar esta crisis.



## COLABORARON EN ESTE REPORTE:

### ► **Coordinación y contenidos:**

Dirección Asuntos Corporativos - Toyota Argentina

---

### ► **Asesoramiento Externo**

AG Sustentable  
<https://agsustentable.com/>



### ► **Auditoría externa:**

PWC Argentina

---

### ► **Comunicación Visual:**

GREY Argentina

**Agradecemos la colaboración de quienes participaron activamente en la elaboración de este informe.**

### **Feedback**

Su opinión es importante para nosotros.

Mail: [corporate@toyota.com.ar](mailto:corporate@toyota.com.ar)

---