

VERSIÓN COMPLETA

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2013



negocios

responsabilidad
social

trabajo en equipo

gestión ambiental

siempre mejores

visión global

ética

vehículos

innovación

desarrollo

calidad

seguridad

sostenible

comunidad local

TOYOTA



El siguiente Reporte de Sustentabilidad fue publicado por:

TOYOTA ARGENTINA S.A.

Área de Responsabilidad Social y Comunidad

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

Colaboraron en el presente Reporte

Agustín Striglio
Agustina Palmieri
Alejandro Morgavio
Alfredo Cerra
Alicia Segura
Andrés Laber
Carlos Lima
Carlos Llera
Claudia Yorio
Dafne Martín
Daniel Silvestrín
Diego Kleiner
Diego Monteleone
Esteban Silva
Ezequiel Arias
Federico Horst
Federico Manjón
Fernando Barri
Francisco Rosello
Franco Morashi
Gabriel Krawiec
Gabriela Giúdice
Gustavo Tallar
Ignacio Pirker
Javier Gómez
Javier Rúvolo
Jorge Daffinoti
José Luis Ormeño
Jorge Páez
José Gabriel García Allievi
José Ghiotto
Juan Ignacio Colombo
Juan Leonetti
Leandro Novellino
Lucas Paoli
Luciana Romero
Marcela Marino
Marcelo Catino
Marcelo Iacaruso
María de los Ángeles Nemer
María Eugenia Toledo
María Gabriela Gorgo
Mariana Scaduto
Marianela Santángelo

Martín Bianchi
Martín Rodríguez
Matías Allegretta
Maximiliano D´Arruda
Orlando Acosta
Pablo Alvigini
Patricia Di Renzo
Raffi Fessian
Romina Takahashi
Rosine Balestie
Santiago Ferreccio
Santiago Sellart
Sergio Cortabarría
Valeria Fracassi
Vanesa Isabello

Diseño

Eduardo E. Neira & Asociados

Traducción

L&H Traducción - Interpretación - Capacitación

Aseguramiento externo

PwC Argentina

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

www.toyotanet.com.ar

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

ÍNDICE

ACERCA DEL REPORTE

Acerca del Reporte	4
--------------------------	---

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

Mensaje del Presidente	6
Toyota Argentina en números	7
Toyota Visión Global	9
Filosofía Corporativa - Toyota Way	9
Toyota Argentina	11
Operaciones mundiales	11
Planeamiento estratégico (sistema Hoshin Kanri)	13
Análisis de materialidad	13
Relación con grupos de interés	14

SIEMPRE MEJORES VEHÍCULOS

Compromiso con la calidad	16
Sistema de Producción Toyota	16
Política de calidad	16
Cultura de la seguridad: la seguridad primero	18
Innovación: Prius, el vehículo híbrido de Toyota	20
Análisis de ciclo de vida de vehículos Eco-VAS	21
Desempeño y gestión ambiental	21
Planeamiento de la gestión ambiental: establecimiento de objetivos y metas	22

CADENA DE VALOR Y COMUNIDAD

Fortalecimiento de la gestión y el desarrollo conjunto con la cadena de valor	33
Proveedores	33
Concesionarios	36
Mejorando la calidad de vida de las comunidades	39

BASE ESTABLE DE NEGOCIOS

Gobierno corporativo	47
Respeto por la gente	48
Salud y seguridad de las personas	51
Desarrollo de Recursos Humanos	55
Comunicación interna	60
Información económico-financiera	62

INDICADORES GRI

Indicadores GRI	66
Tabla de indicadores GRI	68

Acerca del Reporte

La presente es la undécima edición del Reporte de Sustentabilidad de Toyota Argentina y la quinta realizada bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI).

A través de este documento la Compañía expone su visión de desarrollo sostenible dando a conocer las acciones llevadas a cabo con sus grupos de interés, así como también las metas y objetivos de desempeño fijados para el período comprendido desde el 1 de abril de 2012 al 31 de marzo de 2013. Dicho período corresponde al año fiscal utilizado en la confección de la Memoria Financiera y Estados Contables de Toyota Argentina S.A.

Al igual que el Reporte 2012, su contenido se encuentra alineado con los tres elementos de la Gestión Visionaria de Toyota: producir siempre mejores vehículos, mejorar la calidad de vida de las comunidades y construir una base estable de negocios.

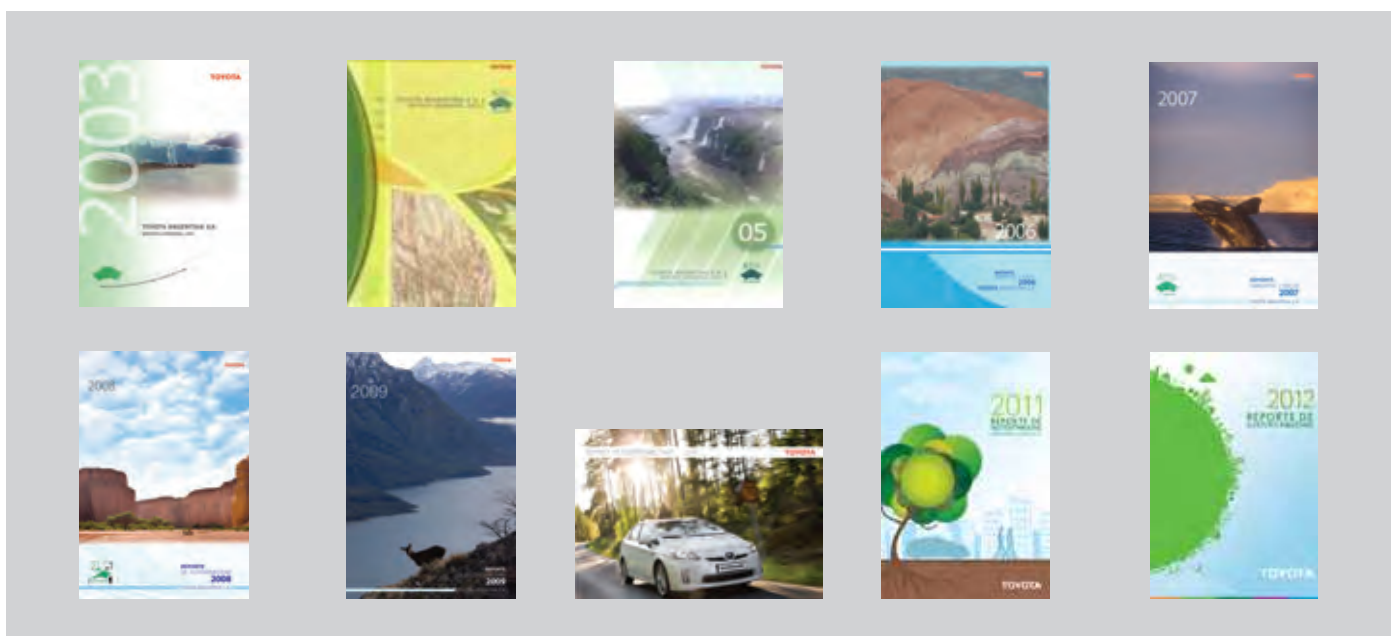
Durante este período y reforzando el compromiso con su cadena de valor, Toyota Argentina se incorporó al Programa Valor, RSE+Competitividad, impulsado por la AMIA y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

Mediante este programa TASA consolida relaciones de largo plazo, trabajando en conjunto con empresas autopartistas nacionales con el objetivo de ofrecer conjuntamente productos de la más alta calidad, promoviendo una mayor competitividad sustentable.

Este documento es para Toyota Argentina una herramienta fundamental para comunicar su desempeño en el país. Guiados por el principio de mejora continua y respeto por las personas, es el resultado del esfuerzo de todos los sectores de la Compañía quienes con la coordinación del Área de Responsabilidad Social y Comunidad, han hecho posible esta nueva edición.

Por segundo año consecutivo, este Reporte ha sido verificado externamente por PwC Argentina, asegurando que su contenido se encuentra basado en información precisa y confiable, lo que contribuye a la transparencia del mismo.

Este Reporte incluye una versión completa en formato digital y una resumida e impresa. La versión digital completa puede encontrarse en www.toyotanet.com.ar, para consultas o sugerencias puede contactarnos a rse@toyota.com.ar



PERFIL DE LA COMPAÑÍA

- Mensaje de Daniel Herrero - Presidente de TASA
- Toyota en números
- Visión Global
- Misión de TASA
- Filosofía corporativa - Toyota Way
- Operación en Argentina y el mundo
- Política y estructura de la responsabilidad social en TASA
- Planeamiento estratégico (sistema Hoshin Kanri)
- Relación con los grupos de interés
- Análisis de materialidad





Mensaje del Presidente

Estimado lector,

Gracias por interesarse en el Reporte de Sustentabilidad de Toyota Argentina.

En noviembre de 2012, Toyota cumplió el 75^{to} aniversario de su fundación en Japón en 1937. En nuestro país, guiados por los principios y valores con los que se creó la Compañía, trabajamos desde hace 16 años ofreciendo servicios y productos con la misma calidad que nuestra casa matriz.

En Toyota Argentina hemos aprendido que aumentar la producción no es sinónimo de crecimiento. Por eso llevamos adelante actividades para contribuir al desarrollo de la comunidad, profundizando nuestro compromiso tanto con nuestros colaboradores como con el medio local y sus instituciones educativas y de bien público. De esta manera queremos alcanzar el crecimiento sostenible, el único camino para crear una sociedad mejor para las próximas generaciones.

Presentamos esta 11.^a edición del Reporte de Sustentabilidad como una herramienta para comunicar el desempeño de la organización en materia ambiental, social y económica, y también para mostrar cómo medimos, corregimos y mejoramos todas nuestras prácticas.

Seguimos trabajando para consolidar el desarrollo de nuestra compañía sobre la base del trabajo en equipo y el respeto por las personas, apostando al fortalecimiento de la gestión sustentable a lo largo de nuestra cadena de valor.

Mi agradecimiento a todos los colaboradores que participaron en la elaboración de este Reporte, por su dedicación y compromiso, y a todo el equipo que forma Toyota Argentina por afrontar objetivos cada vez más desafiantes con talento y pasión, convencidos de que siempre existe un mejor camino para hacer las cosas.

Daniel Herrero
Presidente de Toyota Argentina

TOYOTA ARGENTINA EN NÚMEROS

PRODUCCIÓN

1 Planta de producción en Zárate,
provincia de Buenos Aires



16 años invirtiendo en el desarrollo
social y económico, de la comunidad
zarateña y del país

4.316 colaboradores



2 modelos producidos en Zárate:
pick-up Hilux y Hilux SW4

94.926 unidades producidas
(abril 2012 - marzo 2013)

117.145
unidades vendidas
(abril 2012 - marzo 2013)

58% exportación
mercado
42% doméstico

9 modelos vendidos en Argentina, exportando a 12 países

ATENCIÓN AL CLIENTE

100% de los contactos recibidos a través de las
vías telefónica, Web y redes sociales, es
gestionado de modo de lograr la completa
satisfacción del cliente

5.800 horas de dedicación exclusiva
a la atención telefónica de los
clientes



DESEMPEÑO AMBIENTAL

Toyota Prius

1er vehículo híbrido
comercializado en Argentina



28 unidades vendidas en Argentina
(abril 2012 - marzo 2013)

En los últimos 4 años TASA tuvo un crecimiento sostenido
en sus niveles de producción, registrando un incremento
neto del **49%** (2009-2012), que fue acompañado por la
reducción sostenida de los recursos necesarios para producir
un vehículo:

19,4% reducción en el consumo de energía
y emisiones de dióxido de carbono por
vehículo (2009-2012)

7% reducción de emisiones de Compuestos
Orgánicos Volátiles (2009-2012)



31% reducción del consumo de agua
(2009-2012)

17% reducción de residuos
(2009-2012)



11.220.300 litros de agua ahorrados
en la planta de reuso



14,6 millones de pesos de inversiones y gastos
ambientales

100% de los residuos generados
es tratado

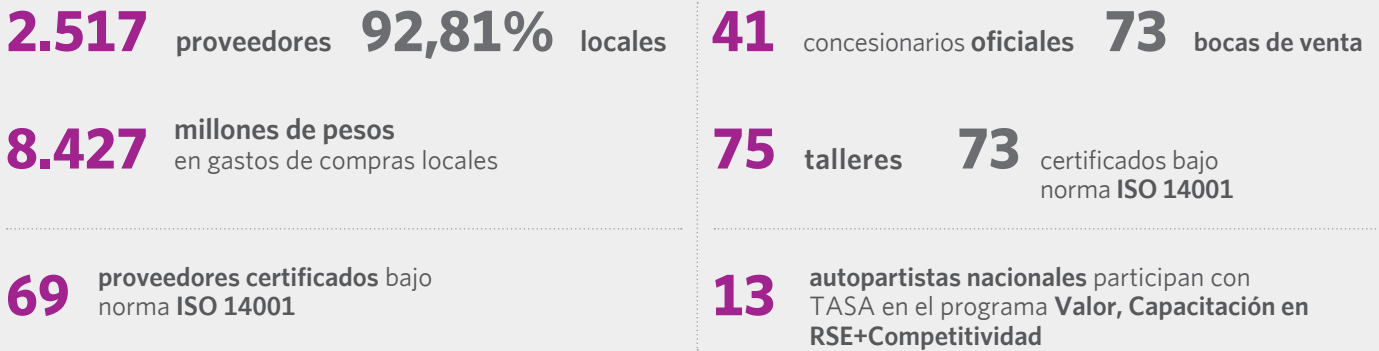


88% es reciclado

3,7 millones de pesos como beneficio
de la gestión de residuos

TOYOTA ARGENTINA EN NÚMEROS

CADENA DE VALOR



EJES DE INVERSIÓN SOCIAL

Educación para la empleabilidad

68 escuelas + de **794** beneficiarios

Ambiente

14 escuelas **700** beneficiarios

Seguridad vial

262 participantes **15** clínicas del Programa Toyota y Vos 2012


+ de **1.500** niños en la 1ª edición del Toyota y Vos Kids

COLABORADORES

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


 **4.132** hombres  **184** mujeres

= tarea = remuneración

30,9 horas promedio de capacitación por empleado por año 

133.494 horas de capacitación

2,4 veces supera el salario mínimo en Toyota Argentina al Salario Mínimo, Vital y Móvil del país

81% de los colaboradores está representado por los sindicatos SMATA y ASIMRA 

5,93% tasa de rotación **5,63** años antigüedad promedio

100% de los colaboradores es evaluado por su desempeño

10.007.886 horas trabajadas

0 índice de frecuencia de accidentes

Toyota Visión Global

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 simbolizar la Visión Global de Toyota, 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.

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.



Visión Global 2020

Ser recompensados con una sonrisa por exceder las expectativas de los clientes

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

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

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

Misión de Toyota Argentina

Alcanzar el crecimiento sostenible como base de abastecimiento para América Latina, superando las expectativas de los clientes, con costos competitivos y contribuyendo con la comunidad.

Filosofía Corporativa - Toyota Way

El Toyota Way expresa las creencias y valores compartidos por la organización 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 u actuar en todas las filiales. De modo que funciona como el sistema nervioso autónomo de las organizaciones Toyota.

Los conceptos que conforman el Toyota Way trascienden idiomas y nacionalidades, y son aplicables en cualquier territorio y sociedad.

Los pilares del Toyota Way

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 *stakeholders*.

Mejora continua

Desafío. Visión a largo plazo afrontando los desafíos con coraje y creatividad para cumplir nuestros sueños.

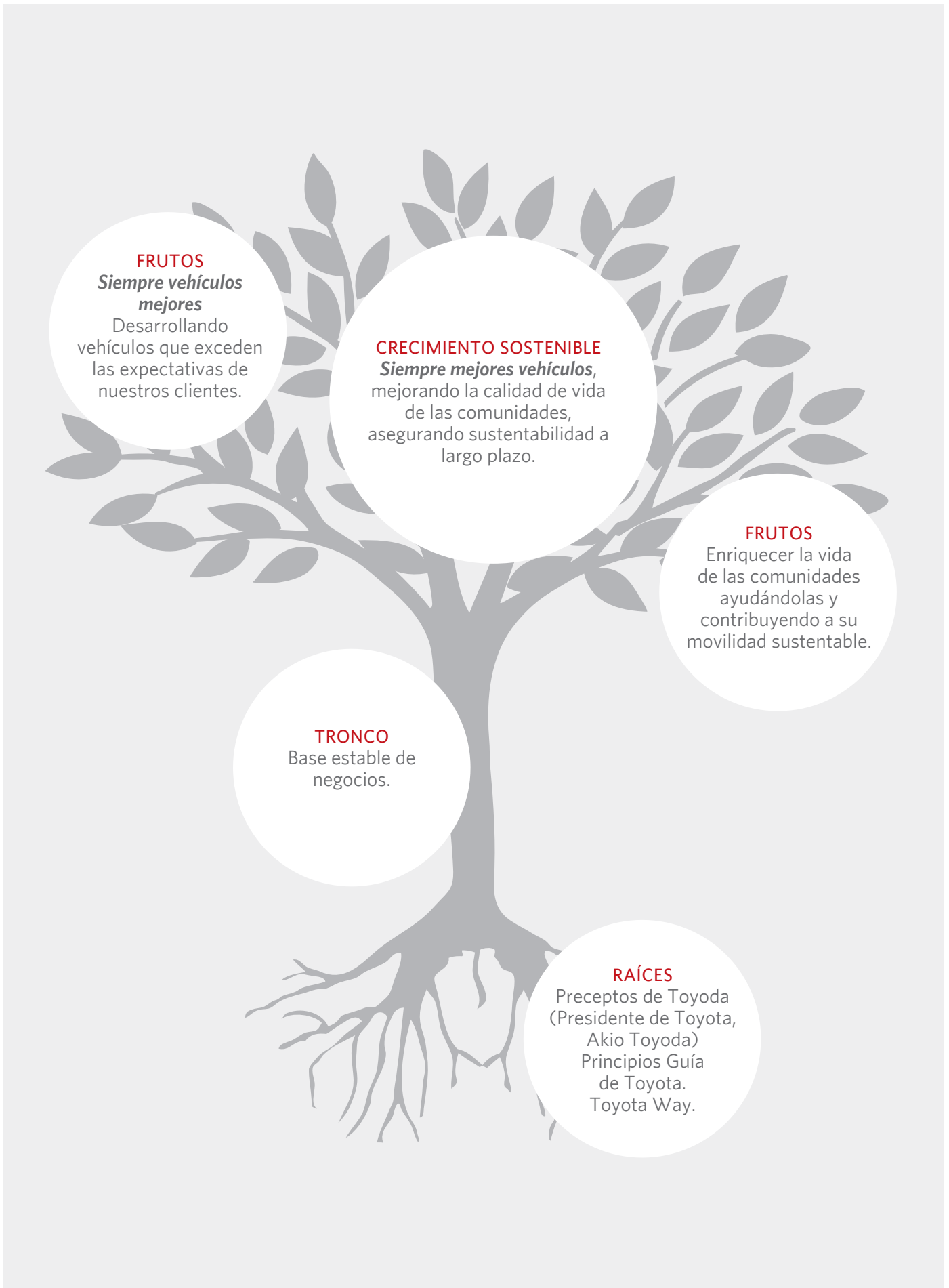
Kaizen. Mejoramos continuamente la operación de nuestro negocio, buscando siempre la innovación y la evolución.

Genchi Genbutsu. Dirigirse a la fuente para encontrar los hechos y tomar las decisiones correctas, crear consenso y alcanzar objetivos de la forma más rápida posible.

Respeto por la gente

Respeto. Respeto por el otro, empeño por comprendernos, asumir responsabilidades y hacer todo lo posible para generar confianza mutua.

Trabajo en equipo. Estimulamos el crecimiento personal y profesional, compartimos oportunidades de desarrollo y maximizamos el desempeño individual del equipo.



FRUTOS

Siempre vehículos mejores

Desarrollando vehículos que exceden las expectativas de nuestros clientes.

CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Siempre mejores vehículos, mejorando la calidad de vida de las comunidades, asegurando sustentabilidad a largo plazo.

FRUTOS

Enriquecer la vida de las comunidades ayudándolas y contribuyendo a su movilidad sustentable.

TRONCO

Base estable de negocios.

RAÍCES

Preceptos de Toyota (Presidente de Toyota, Akio Toyoda)
Principios Guía de Toyota.
Toyota Way.

Toyota Argentina

La planta de Toyota Argentina comenzó su operación en marzo de 1997, siendo la planta número 29 inaugurada por Toyota Motor Corporation (TMC), y la tercera construida en América Latina. Toyota Argentina S.A. fabrica y comercializa vehículos automotores en la República Argentina.

En su planta de producción ubicada en la localidad de Zárate, provincia de Buenos Aires, sobre una superficie total de 132 hectáreas de área rural, de las cuales 135.403 m² corresponden a las áreas de producción y servicios, se fabrican los modelos pick-up Hilux y Hilux SW4 (o Fortuner para países fuera del Mercosur).

Desde TASA se abastecen con vehículos comerciales livianos y vehículos multipropósito a Sudamérica, México y el Caribe.

Desde hace años Toyota lidera el segmento pick-up en Argentina con sus modelos Hilux y Hilux SW4; asimismo comercializa en el país los modelos Corolla, RAV4, Camry, Land Cruiser, Land Cruiser Prado, Toyota 86 y Prius, siendo este último el primer vehículo híbrido comercializado en Argentina, en el año 2009.

Las oficinas comerciales se encuentran en la localidad de Vicente López, provincia de Buenos Aires.

Operaciones mundiales

Toyota desarrolla su actividad en todo el mundo, con 67 plantas de producción en 28 países y 7 regiones. Los vehículos de Toyota se venden en más de 170 países.



Política y estructura de la responsabilidad social en TASA

TASA hace extensiva a sus proveedores y concesionarios su Política de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), esperando que apoyen las iniciativas en ésta previstas y que cumplan plenamente con todas las leyes, regulaciones y pautas sociales aplicables en nuestro país y que practiquen la gestión basada en el respeto por la gente y la mejora continua.

Estructura interna

El Área de Responsabilidad Social y Comunidad, tiene a su cargo la elaboración del Reporte de Sustentabilidad, mediante el cual Toyota Argentina expone su visión de desarrollo sostenible dando a conocer las acciones llevadas a cabo con sus grupos de interés.

Adicionalmente, el área funciona como articulador dentro del Comité de RSE, el cual se reúne de manera semestral con el fin de elevar resultados a la alta dirección y definir planes de acción alineados con la estrategia del negocio.



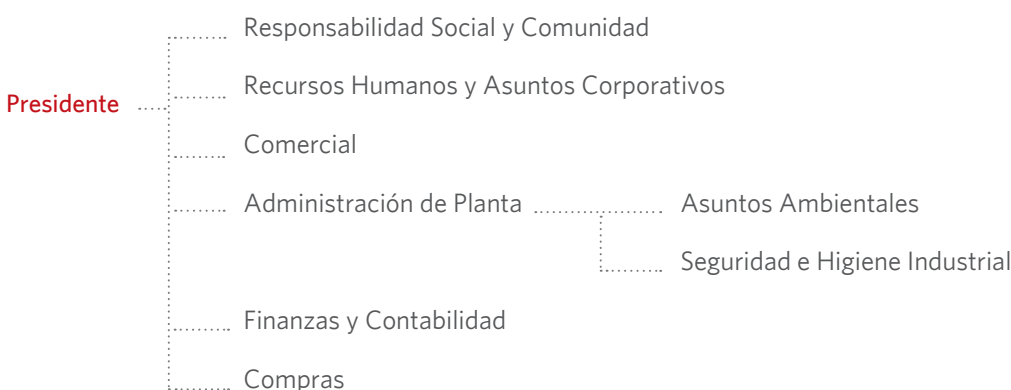
Toyota Argentina orienta sus acciones con la sociedad bajo tres ejes principales de acción

- **Ambiente**
- **Seguridad vial**
- **Educación para la empleabilidad**

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

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

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA



Planeamiento estratégico (Sistema Hoshin Kanri)

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

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

Hoshin (abril 2012 - marzo 2013)

Hoshin de la Compañía

Establecer una cultura de entendimiento mutuo de la seguridad, salud y medio ambiente, con el propósito de no tener incidentes ni enfermedades

Hoshin del Presidente de TASA

Consolidar a Toyota Argentina como un buen ciudadano corporativo, contribuyendo a 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 contribuyen a la reputación de Toyota

Hoshin del Área de Responsabilidad Social y Comunidad

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

Análisis de materialidad

El contenido del Reporte de Sustentabilidad de TASA es año tras año, objeto de mejora continua producto del análisis realizado en cada una de las instancias de su proceso de construcción.

En este proceso intervienen las siguientes actividades:

1. Recopilación de objetivos estratégicos y resultados alcanzados

Relevamiento de *KPIs*, hitos y destacados ocurridos durante el período reportado. Esta información se obtiene mediante reuniones y entrevistas con directivos y responsables de diferentes áreas de la Compañía, identificando los temas más relevantes para analizar su incorporación en el Reporte.

2. Identificación de los temas materiales y participación de los grupos de interés

El equipo de Responsabilidad Social y Comunidad de TASA lleva adelante durante todo el año distintas acciones con sus grupos de interés, orientadas principalmente bajo sus ejes de acción prioritarios: Ambiente, Seguridad Vial y Educación para la empleabilidad.

Durante estas actividades se recogen opiniones y expectativas, que son tenidas en cuenta durante el proceso de selección de los aspectos materiales a reportar.

3. Validación de los contenidos

Una vez seleccionados los temas materiales a reportar, se valida cada uno de los contenidos con los responsables de las diferentes áreas de la Compañía que suministran información para el Reporte. De esta manera se recoge nuevo *feedback* y se valida la información que será finalmente reportada.

4. Verificación externa del Reporte

Por segundo año consecutivo el Reporte fue verificado externamente por PwC Argentina.

Esto significa que un tercero independiente ha asegurado que el contenido del Reporte se encuentra basado en información precisa y confiable, lo que contribuye a la transparencia de la organización, fomentando la confianza con los grupos de interés y aumentando su credibilidad en la misma.

Esta secuencia de pasos, permite mejorar año tras año la calidad del Reporte, a la vez que permite agilizar su proceso de elaboración.



Toyota y sus grupos de interés

Desde el inicio de su operación en el país, TASA ha generado y mantenido relaciones de largo plazo con sus grupos de interés.



ACCIONISTAS



- Memoria y Estados Contables
- Asamblea de accionistas
- Eventos y reuniones
- Gacetillas de prensa

SINDICATOS



- Comité de Higiene y Seguridad (COHISE)
- Reuniones y consultas permanentes

COLABORADORES



- Sistema de comunicación de dos vías
- Comité de Ética y Canal de Ética
- TASA 's Business Briefing
- Revista Desde Adentro
- Cartelera, Intranet, boletines informativos

CONCESIONARIOS



- Soporte y auditorías del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001
- Programa de gerenciamiento del servicio Toyota
- Auditorías de riesgos ambientales
- Encuestas de satisfacción del curso promotor Kaizen
- Círculos Kaizen
- Convención anual de Servicio al Cliente

ENTIDADES GUBERNAMENTALES



- Participación en cámaras y asociaciones gubernamentales
- Reuniones con autoridades nacionales, provinciales y municipales en particular de Zárate y Campana

COMUNIDAD LOCAL



- Escuelas y colegios
- ONGs
- Participación en iniciativas sociales

CLIENTES



- Centro de atención al cliente
- Encuestas de satisfacción y calidad
- Reuniones SMART
- Contacto con los concesionarios
- Sitio Web corporativo

PROVEEDORES



- Guía Ambiental de Compras
- Actividades de capacitación y encuestas de evaluación
- Programa VALOR RSE + Competitividad
- Manual prestación de servicios para contratistas y subcontratistas

SIEMPRE MEJORES VEHÍCULOS

- Compromiso con la calidad
- Sistema de Producción Toyota (TPS)
- Cultura de la seguridad: la seguridad primero
- Sistemas de seguridad vehicular Toyota
- Innovación - Toyota Prius
- Eco-VAS
- Desempeño y Gestión Ambiental
- Planeamiento de la Gestión Ambiental - Objetivos y metas
- Indicadores clave de desempeño ambiental



Compromiso con la calidad

La prioridad número uno de TASA es garantizar la calidad del producto y la seguridad de cada colaborador en cada una de las operaciones. En este sentido, TASA basa sus operaciones en el Sistema de Producción Toyota, y trabaja en conjunto con su cadena de aprovisionamiento, a fin de garantizar calidad de producto y calidad de servicio.

Para producir siempre mejores vehículos, Toyota confía en la capacitación, innovación y actualización tecnológica, en un trabajo mancomunado con la cadena de valor, confiando en que los valores de sus proveedores sean los mismos valores de Toyota, para alcanzar juntos un éxito compartido.

Sistema de Producción Toyota

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

Con este sistema se puede producir rápida y eficientemente vehículos de alta calidad, de a uno a la vez, que satisfaga por completo los requerimientos del cliente.

Los beneficios del TPS son:

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



Política de calidad

La Política de Calidad de Toyota Argentina S.A. fue establecida y certificada bajo la norma ISO 9001 en el año 1999 y alcanza a la producción, logística y distribución de vehículos como a todos los sectores que se relacionan de manera directa.

El concepto de que la calidad se construye durante todo el proceso productivo y donde cada colaborador es responsable de no dejar pasar un defecto al paso siguiente garantiza la calidad distintiva de Toyota.

TPS Sistema de Producción Toyota

Just in time (JIT)

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

Jidoka

Calidad asegurada.
No pasar defectos hacia
adelante, solucionarlo
en el puesto de trabajo.
Detener la línea de producción
cuando se detecta un problema
propio o ajeno.

Trabajo en equipo y Kaizen

Respeto por la gente.
Fomentar la creatividad y el potencial de innovación
de la persona y valorar el trabajo en equipo.
Honrar la confianza y el respeto mutuo
entre los empleados y la gerencia.

Política de Calidad de Toyota Argentina

Principios

- 1 Producir vehículos de acuerdo a los estándares de calidad internacional de su casa matriz TMC
- 2 Construir y mejorar la calidad en el proceso, trabajando para ello sobre la base del Sistema de Producción Toyota

Objetivos de calidad

- Reducir los defectos por vehículo: defectos que se detectan en la Inspección Final
- Aumentar el *first run ratio*: reducir las reparaciones fuera de línea
- Formar y trabajar en círculos QC: mejora continua
- Realizar sugerencias: mejora continua
- Reducir los rechazos de partes locales, trabajo conjunto con los proveedores
- Reducir los reclamos de clientes

Actividades de calidad enfocada en la satisfacción del cliente

Centro de atención al cliente

El Área de Atención al Cliente se ocupa específicamente de concentrar las comunicaciones directas entre la empresa y sus usuarios finales.

3 colaboradores de la Compañía se dedican exclusivamente a la atención telefónica de los clientes, brindando más de

5.800 horas de atención exclusiva para el período reportado.

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

100% de las consultas recibidas, a través de las vías telefónica, Web y redes sociales, son gestionadas de modo de lograr la completa satisfacción del cliente.

96,14% de los llamados fueron atendidos antes de que el teléfono sonara **3** veces

2.453 inquietudes resueltas

6.587 pedidos de información atendidos

Encuesta de satisfacción a clientes

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

395 encuestas por mes para clientes de venta y una cantidad similar para posventa se llevaron a cabo aproximadamente durante el período reportado.

En base a la información recabada mensualmente, se generan reportes con información abierta a nivel de concesionario y sucursal, lo que permite promover mejoras y efectuar un seguimiento cercano de las acciones implementadas.

En las encuestas se incluyen preguntas generales de satisfacción con la marca y de interés en recomprar vehículos de Toyota.

96% de los clientes de venta y posventa **volverían a comprar un vehículo Toyota**



CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

0800-888-8696

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

Encuesta de calidad QAS (Quality Audit Survey)

Cada año TASA realiza entrevistas telefónicas a sus clientes para conocer sobre su satisfacción y/o disconformidades con el vehículo (tanto de diseño, manufactura, especificación, servicio o en la venta).

La encuesta QAS se lleva a cabo sobre vehículos de hasta 3 meses de uso.

Todos los resultados obtenidos de los clientes entrevistados, son analizados conjuntamente por las áreas de Calidad, Ingeniería y Comercial. Se establecen prioridades y se trabaja sobre las disconformidades, a fin de mejorar la calidad tanto en el modelo actual, como propuestas de mejora para modelos futuros.



Gracias al trabajo realizado, en 2012 Toyota confirmó en los resultados su liderazgo en cada segmento del mercado en los que participa, y su compromiso con mejorar la calidad de sus productos y la satisfacción del cliente.

Mejorar la calidad constantemente

Cada año y durante todo el año, se llevan a cabo actividades enfocadas en la mejora continua de la calidad de los productos y servicios de Toyota Argentina y su cadena de valor. Participan de estas actividades integrantes de la Compañía, como así también proveedores y concesionarios oficiales.

Reuniones SMART

Las reuniones SMART tienen por objeto analizar las consultas y/o reclamos que realizan los clientes diariamente, buscando solucionar los problemas de la manera más rápida posible.

En el marco de estas reuniones, todos los días representantes de las áreas de Posventa, Administración Técnica, Servicio al Cliente y Legales de TASA se reúnen a fin de buscar soluciones integrales a los temas planteados por los clientes.

Actividad de resolución de reclamos de cliente

El Departamento de Calidad al Cliente trabaja para la rápida detección de los problemas surgidos mediante reclamos de clientes relacionados con problemas de calidad en los modelos Hilux y Hilux SW4.

Cada reclamo da lugar a una investigación con las áreas involucradas a fin de obtener la rápida resolución de los reclamos y la reparación de los vehículos en la red de concesionarios.

Estas actividades conocidas como EDER (por sus siglas en inglés *Early Detection and Early Resolution* - Detección Temprana y Rápida Resolución) tienen como propósito final generar la implementación de las contramedidas necesarias, para solucionar los problemas detectados.

Las actividades EDER permiten minimizar los tiempos en todas las etapas de la gestión y obtener la satisfacción del cliente.

Actividad de reducción de reclamos de garantía

El departamento de Aseguramiento de la Calidad (QA) lleva a cabo la actividad de "Reducción de reclamos de garantía" con el objetivo de promover la investigación y resolución de problemas para reducir la cantidad de reclamos de garantía, y así cumplir con las expectativas de calidad del cliente y los objetivos definidos por Toyota Motor Corporation.

Una vez tomadas las contramedidas, se realiza un seguimiento para medir la efectividad de las mismas, y en caso de recurrencia, poder dar aviso de detección temprana para comenzar nuevamente una investigación.

La actividad consiste en analizar todos los reclamos de garantía registrados para detectar tendencias de ocurrencia, definir los problemas con mayor cantidad de casos o con un incremento súbito de reclamos, además de evidenciar nuevos problemas.

El equipo del departamento de Aseguramiento de la Calidad, monitorea el total de reclamos de garantía, organizándolos y clasificándolos de acuerdo al responsable de la investigación en sus sucesivas etapas.

La información clasificada se envía luego a los distintos sectores con el fin de promover acciones correctivas para reducir la cantidad de casos.

13% reducción de casos por vehículo respecto del período anterior

Cultura de la seguridad: la seguridad primero

Toyota Argentina se compromete públicamente a velar por la seguridad y protección de la salud de todos sus colaboradores mediante la incorporación de prácticas, procesos y tecnologías necesarias para mantener, con programas de mejora continua, altos índices de seguridad y confiabilidad de sus operaciones.

Este compromiso se extiende a cada eslabón de su cadena de suministro instrumentado a través de actividades de capacitación, proveyendo a sus proveedores instrumentos para la evaluación de los riesgos de planta y la gestión de dotación.



Política de seguridad: filosofía y principios guía

- Todos los colaboradores deben observar esta política, cumplir las disposiciones legales y las normas internas
- El uso de la prevención como mejor y única herramienta para lograr que todos los accidentes, lesiones o enfermedades sean evitables
- Toyota Argentina proporciona la formación y entrenamiento a todos sus colaboradores en los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo
- Directores, gerentes y jefes son responsables de liderar programas de mejora continua de condiciones de trabajo y eliminación de riesgos

Sistemas de seguridad vehicular

En el año 2010, Toyota Argentina como miembro integrante de la Asociación de Fábricas de Automotores junto con la Agencia Nacional de Seguridad Vial, la Secretaría de Industria y Comercio y la Cámara de Importadores y Distribuidores Oficiales de Automotores, acordaron la implementación gradual de nuevos sistemas de seguridad para los vehículos que ingresan al mercado, sean o no fabricados en el país.

Durante la primera etapa de este convenio (2010-2014), se establece la obligatoriedad de incorporar gradualmente el sistema antibloqueo de frenos (ABS), bolsas de aire (*airbag*) y apoya-cabezas en todas las plazas contiguas a las puertas.

Todos los modelos Toyota que se comercializan en la Argentina cuentan con estos y otros sistemas adicionales de seguridad, los estándares de seguridad de Toyota cumplen con los parámetros de confianza que sus usuarios esperan para cada situación.

Sistemas de seguridad vehicular Toyota

ABS con distribución electrónica de frenado (EBD).

Los frenos con ABS (anti-bloqueo) y sistema EBD de distribución electrónica de frenado permite realizar frenadas de emergencia sin perder control de estabilidad del vehículo.

Carrocería de deformación progresiva. Minimiza el riesgo de colisiones para los ocupantes frente a un impacto. Toyota adopta un estándar propio de seguridad ante impactos denominado GOA (*Global Outstanding Assessment*) que plantea rigurosos objetivos en cuanto al rendimiento de la carrocería ante choques.

Barras de protección laterales. Previenen contra impactos de ambos lados del vehículo en el interior de las puertas, que en combinación con el acero con que se construyen las mismas, brindan un excelente nivel de seguridad.

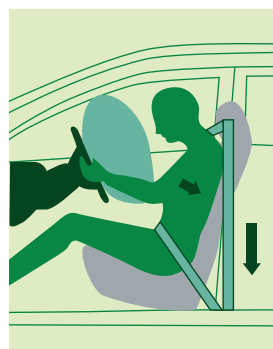
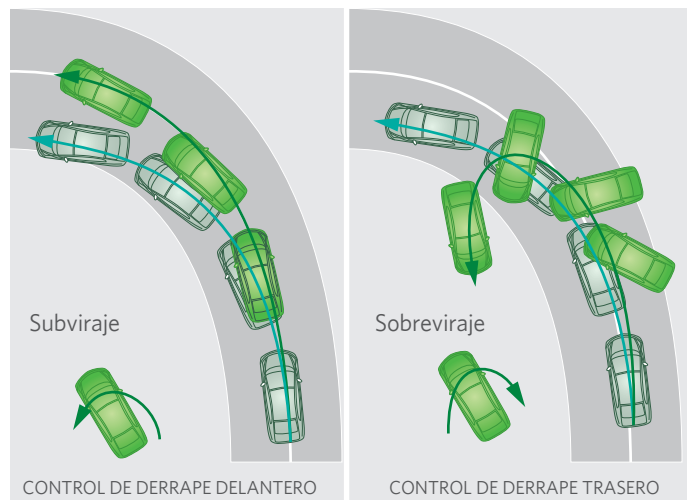
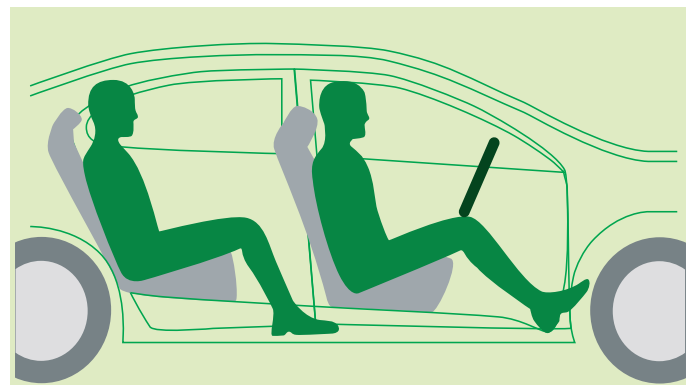
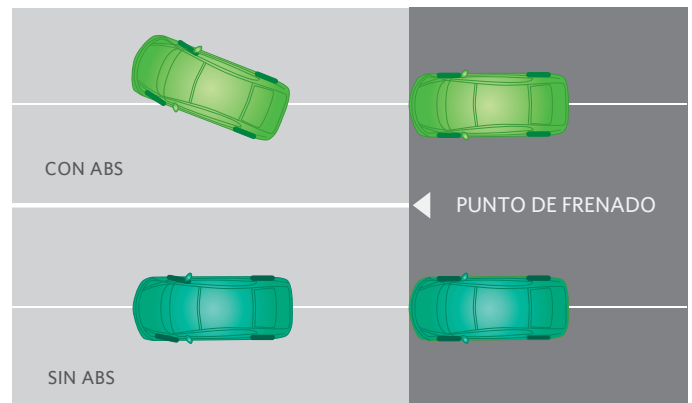
Control de estabilidad vehicular (VSC) y control de tracción (TRC). El VSC y el TRC trabajan con el sistema de frenos y aceleración durante el viraje para ayudar a mantener el vehículo en su línea deseada, resultando en mayor estabilidad y seguridad.

Máxima calificación para el Prius. El Prius ha obtenido la máxima calificación en las pruebas de seguridad del exigente EuroNCAP dando nota de su alta capacidad de absorción de impactos de protección a los pasajeros ante accidentes.

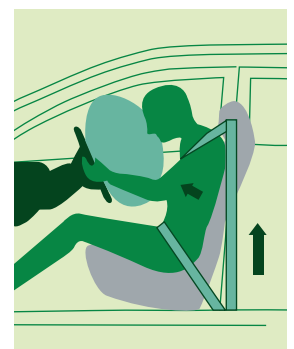
Encontrará más información sobre el Prius, el vehículo híbrido de Toyota, en la siguiente sección del presente Reporte.

Cinturones de seguridad inerciales, con pretensionador y con limitador de fuerza. Estos dispositivos fueron proyectados para garantizar máxima protección, en conjunto con el sistema de *airbag*.

Para conocer más sobre su seguridad y la de su familia visite: www.toyota.com.ar/experience/seguridad/index.aspx



PRETENSIONADOR



LIMITADOR DE FUERZA

Innovación: Prius, el vehículo híbrido de Toyota

En 1994, con el objetivo de crear un vehículo ecológico y respetuoso con el ambiente para el siglo XXI, que ofreciera toda la comodidad y el placer de conducción de un vehículo convencional, Toyota decidió diseñar, desarrollar y fabricar todos los componentes de su sistema híbrido de forma totalmente interna, así nace el Prius, el primer vehículo híbrido completo producido en serie del mundo.

El sistema híbrido de Toyota exclusivo del Prius marcó un hito en el sector en lo referido al desarrollo de motores y movilidad sustentable. En la actualidad, a 16 años desde su lanzamiento, el sistema *Hybrid Synergy Drive*® de nueva generación del Toyota Prius encarna una fusión única de tecnología avanzada y responsabilidad ecológica en el diseño de motores, y es una pieza fundamental en el éxito mundial del Prius.

En el año 2009, Toyota Argentina se convirtió en la primera compañía en comercializar un vehículo híbrido en el país y a nivel mundial Toyota continúa siendo líder en la venta de híbridos.

- El Prius permite **recorrer hasta el doble de kilómetros** con un tanque de combustible cuyo consumo promedio y combinado equivale a 3,9 litros/100 km
- Logra transitar hasta **1.150 km de autonomía** en uso combinado (ruta/ciudad) con un tanque de sólo 45 litros
- Reduce significativamente el nivel de emisión de gases. Por ejemplo, un **44% menos de CO₂** comparado con un motor naftero de igual cilindrada como un Toyota Corolla 1,8 litros
- El sistema de **frenado regenerativo** permite convertir la energía cinética del frenado del vehículo en energía eléctrica, la cual se usa para cargar las baterías

En mayo de 2012 TASA presentó el Prius 3^{ra} generación, nueva línea que refuerza la identidad de vehículo híbrido de última generación, a la vez que optimiza su excelente rendimiento, consumo y bajo impacto ambiental.



El 95% del Prius 3^{ra} generación es recuperable, el 85% es reciclable y el 95% de los componentes de la batería se pueden reutilizar.

TECNOLOGÍA DE AHORRO DE COMBUSTIBLE EN EL USO

Para conocer más sobre el Prius visite
www.toyotanet.com.ar/prius/

Nuevo reconocimiento para el Toyota Prius

Se convierte en el primer modelo en conseguir la puntuación máxima, de cinco estrellas, en el EcoTest 2012 del prestigioso ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club) alemán.

En el marco del nuevo y estricto EcoTest del ADAC, el Toyota Prius fue el primer vehículo que logró un total de 90 puntos y cinco estrellas, máxima puntuación, posicionándolo así en el primer lugar del certamen.

Dentro del estudio, donde participaron otros 55 vehículos que se han sometido a las mismas condiciones, el Toyota Prius fue el vehículo más sobresaliente, por su bajo consumo de combustible y las bajas emisiones de CO₂ del sistema híbrido.

TASA en la feria internacional FITMA

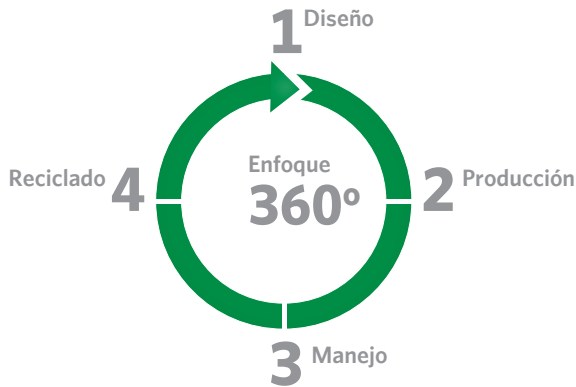
FITMA es un reconocido evento que se realiza con frecuencia bianual en la ciudad de Buenos Aires, destinado a las tecnologías aplicadas al tratamiento de aguas, energía alternativa, medio ambiente y residuos.

Durante la edición 2012, realizada en abril de ese año, Toyota exhibió el Prius y además se realizaron actividades de divulgación del "Ecodrive" difundiendo de esta forma, conceptos de manejo ecológico para concientizar a los conductores.

A través de esta iniciativa junto a FITMA, Toyota Argentina afianza el compromiso con el cuidado del medio ambiente y acerca al público nuevas tecnologías que reduzcan el nivel de emisiones, abriendo paso a la movilidad sustentable.



Análisis de ciclo de vida de vehículos Eco-VAS



Eco-VAS, consiste en una evaluación de impacto ambiental exhaustiva para el desarrollo de vehículos, con el fin de reducir el impacto ambiental. Los métodos de evaluación del ciclo de vida son usados para determinar el impacto ambiental a lo largo de todo el ciclo de vida de un producto.

Este sistema es una valiosa herramienta para los sectores encargados del desarrollo del vehículo. El responsable por un determinado vehículo, establece el conjunto de objetivos ambientales de reducción para dicho automóvil en la etapa de planificación, y continuamente se verifica el status de cumplimiento de dichos objetivos desde el proceso de desarrollo hasta el comienzo de la producción.

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

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

Desempeño y gestión ambiental

Al igual que todas las filiales Toyota alrededor del mundo, TASA posee un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado bajo la norma ISO 14001 e implementado en todas sus actividades productivas (desde 1998), administrativas y comerciales (desde 2004).

La coordinación de la gestión ambiental de TASA está a cargo del Departamento de Asuntos Ambientales, el cual administra y mantiene el SGA. Por su parte, cada colaborador desde su puesto de trabajo contribuye localmente al logro de los objetivos globales.

Cada uno de los sectores de planta presenta planes de acción para cada uno de los aspectos ambientales, los cuales por actividades de mejora van a contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos al comienzo del año fiscal.



Sistema de Gestión Ambiental

El SGA permite mejorar los procesos y actividades de la Compañía, garantizando el cumplimiento de los objetivos ambientales, en base a los siguientes lineamientos:

- I Mejora continua
- II Prevención de la contaminación
- III Cumplimientos legales y otros requerimientos
- IV Cooperación con la Sociedad
- V Contacto estrecho con concesionarios y proveedores
- VI Conciencia ambiental
- VII Contribuir con actividades ambientales no remunerativas



Planeamiento de la gestión ambiental: establecimiento de objetivos y metas

En el año 2012 se creó el área de Planificación Ambiental Corporativa de Toyota Argentina, con el objetivo de coordinar políticas corporativas, definir estrategias y planificar actividades relacionadas con el medio ambiente.

El Área de Planificación Ambiental trabaja en forma conjunta con el mismo sector en Toyota de Brasil.

Sus principales tareas son:

- Gestión global de químicos (*Global Chemical Management*): implementación y adaptación local de políticas globales, provenientes de TMC
- Coordinación del Global Eco Award (Premio Global Ambiental): premiación en la que se seleccionan las mejores actividades Kaizen con impacto ambiental
- Planificación y coordinación del Comité sudamericano de Medio Ambiente (SAEC, por sus siglas en inglés *South American Environmental Committee*)
- Coordinación general, seguimiento y Soporte del Plan Quinquenal Ambiental

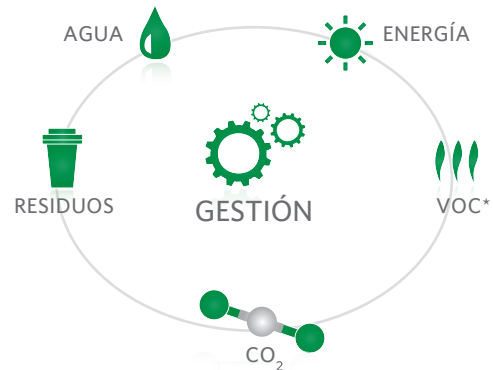
Plan Quinquenal Ambiental

La principal herramienta de planeamiento de la gestión ambiental de Toyota es el Plan Quinquenal Ambiental. Cada 5 años en dicho plan se fijan los objetivos globales de Toyota, al cual cada una de las plantas Toyota en todo el mundo se compromete al firmar el plan localmente.

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

Pensar globalmente, actuando localmente. El logro de los objetivos globales sólo es posible mediante el compromiso de cada colaborador desde su puesto de trabajo. Cada área tiene un responsable ambiental, encargado de controlar los indicadores clave y reportarlos al área de Asuntos Ambientales desde donde se consolida, analiza y gestiona la información obtenida.

Indicadores de Desempeño ambiental (KPI)



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

La tabla adjunta muestra el resultado de los indicadores clave de desempeño para los 5 aspectos ambientales contemplados dentro de la política ambiental de TASA, para los cuales se considera fundamental su continua reducción en todas las operaciones.

RESULTADO DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO AMBIENTAL (ABRIL 2012 - MARZO 2013)

Indicadores de desempeño / KPI		Unidad de medida	Valor real	Valor objetivo TASA AF2012	Valor objetivo 5 ^{to} Plan Acción (AF2011-AF2015)	Estado de cumplimiento
Energía	Electricidad	kWh/veh	378,06	395,00	360	○
	Gas	Nm ³ /veh	43,98	49,00	42	○
CO ₂		kg CO ₂ /veh	206,16	214	203,52	○
Agua		m ³ /veh	3,39	3,00	2,45	×
Residuos		kg/veh	17,38	17	16,66	▲
Compuestos Orgánicos Volátiles (VOC)		g/m ²	36,31	36,30	35,65	○

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

× Promedio anual acumulado mayor al objetivo en 10%.

Los indicadores de desempeño de la tabla corresponden a los consumos de producción, es decir aquellos directamente afectados a la producción de vehículos en la nave de producción de la Planta de Zárate.

* VOCs (por sus siglas en inglés *Volatile Organic Compounds - Compuestos Orgánicos Volátiles*).

Energía

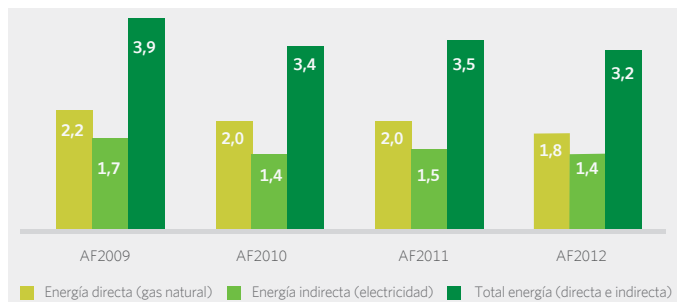


En TASA se trabaja fuertemente en la reducción del consumo de energía, fijando objetivos de reducción a corto, mediano y largo plazo, realizando actividades de mejora (Kaizen) para cumplir con los mismos, dichas actividades van desde actividades pequeñas hasta estudios de ingeniería de procesos con modificaciones mayores en equipo y tecnología.

Las principales fuentes de consumo energético son la energía eléctrica (energía indirecta) y el gas natural (energía directa).

En valores netos de consumo (MWh/año y Nm³/año) y como consecuencia del incremento de la producción a 94.926 unidades (30% de incremento respecto del período anterior /AF2011: 72.925 unidades) el consumo neto anual de energía se ha incrementado. Sin embargo, resultado de las actividades de mejora continua TASA ha logrado disminuir la energía necesaria para fabricar un vehículo (GJ/vehículo) un 8,32% respecto del período anterior (se utiliza el valor en GJ para unificar el consumo de energía eléctrica y térmica).

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



CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA POR FUENTE (GJ/AÑO)

Consumo de energía	AF 2009	AF 2010	AF 2011	AF 2012
Total energía directa (gas natural)	153.869	155.883	169.433	202.180
Total energía indirecta (energía eléctrica)	126.363	108.470	144.630	173.983

Desde el AF2011 se reporta en el Reporte de Sustentabilidad de forma consolidada y expresada en GJ la energía directa e indirecta total usada en días productivos y días no productivos (sábados, domingos, feriados y durante las dos semanas de parada de planta). La serie histórica (AF2009 y AF2010) de la tabla no incluye la energía en días no productivos en la Planta de Zárate.

SIEMPRE ES POSIBLE MEJORAR EL DESEMPEÑO: KAIZEN ENERGÍA (MEJORA CONTINUA)

Durante el período reportado se implementaron actividades de reducción de consumo de energía en diversos sectores de planta, las siguientes son las mejoras obtenidas como resultado de algunas de ellas.

Descripción de la actividad	Resultado Kaizen
Colocación de fotocélulas en luminarias debajo de lucarnas	1,35 kW-h/vehículo
Disminución de presión de aire durante fines de semana	1,37 kW-h/vehículo
Instalación de un nuevo equipo hidroneumático	0,76 kW-h/vehículo
Implementación de actividades de optimización de encendido/apagado de hornos	1,20 m ³ /vehículo
Reducción de la temperatura del horno de bumper	0,26 m ³ /vehículo

Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono (CO₂)

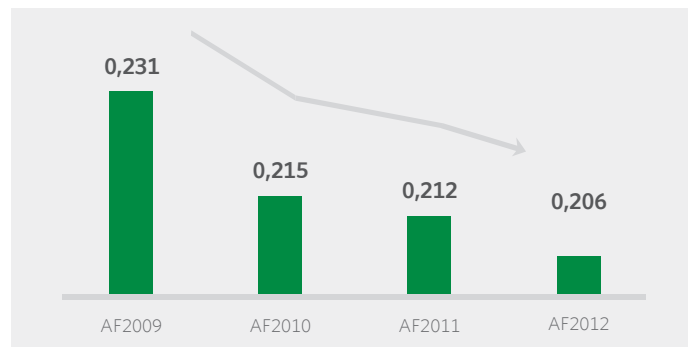


Toyota Argentina trabaja en base a la mejora continua estableciendo objetivos anuales de reducción de emisiones directas e indirectas de CO₂, alineados con el Objetivo Global de emisiones de CO₂ establecido por TMC.

Las emisiones son informadas en valores netos (toneladas CO₂/año) clasificadas en directas e indirectas (Alcance 1, 2 y 3).

También, se informan las emisiones en términos de toneladas de CO₂ por vehículo, lo que permite independizar el análisis del volumen de producción, este indicador corresponde a la energía térmica y eléctrica utilizada durante la producción de un vehículo en la nave industrial.

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



Los factores de emisión aplicados para reportar a TMC, 0,2671 tCO₂/MWh y 1,858 tCO₂/1.000 m³ gas natural.

Emisiones por consumo de gas natural (Alcance 1)

Estas emisiones se generan a consecuencia de la combustión de gas natural y gas licuado de petróleo (GLP) en la nave industrial de Zárate, durante la producción de vehículos. También forman parte de este indicador las emisiones generadas por el consumo de gas natural en las actividades de no producción, que corresponden principalmente a la calefacción de edificios y a la cocina de los comedores, tanto en Zárate como en Vicente López.



Las emisiones de CO₂ generadas a consecuencia del consumo de energía directa han aumentado en términos netos respecto del período anterior, esto se debe principalmente al incremento de la producción de la Planta de Zárate. Es importante destacar, que en términos relativos por vehículo producido (CO₂/veh) estas emisiones se redujeron a consecuencia de las actividades de mejora continua que se llevan a cabo en la Compañía.

Emisiones por consumo de energía eléctrica (Alcance 2)

Estas emisiones se generan a consecuencia del consumo de energía eléctrica en la nave industrial durante la producción de vehículos y también durante las actividades de no producción, principalmente iluminación en los edificios tanto de Zárate como de Vicente López.

Las emisiones son calculadas aplicando el Factor de Emisión de la Red Eléctrica Argentina, calculado por la Secretaría de Energía y la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.

Se aplica el margen de operación, *ex post* año 2012, equivalente a 0,532 tCO₂/MWh. Este factor refleja las emisiones producidas en el Sistema Interconectado Argentino para la producción de energía eléctrica entre enero y diciembre de 2012.

El factor de emisión aplicado en el período anterior (AF2011) fue de 0,540 tCO₂/MWh, siendo menor para este período (AF2012) de 0,532 tCO₂/MWh. El factor de emisión de la red eléctrica presenta variaciones interanuales, que obedecen a las condiciones de operación del mercado eléctrico, las cuales son ajenas a Toyota Argentina.

Al igual que las emisiones directas, las emisiones indirectas generadas a consecuencia del consumo de energía eléctrica han aumentado en términos netos respecto del período anterior, debido al incremento de la producción de la Planta de Zárate. Empero, al igual que las anteriores, éstas también mostraron una reducción en términos relativos por vehículo producido (CO₂/veh), como consecuencia de las actividades Kaizen.

Emisiones de logística y traslado de personal (Alcance 3)

Logística

TASA mide y monitorea las emisiones de CO₂ en logística, generadas como consecuencia del transporte de partes de producción, vehículos y repuestos.

El trabajo de recolección de esta información se realiza de manera conjunta con los proveedores, considerando los consumos de combustible, kilómetros recorridos y la carga transportada en cada operación. Como parte de este análisis, se miden indicadores tales como gramos de CO₂/t-km, que permite independizar el análisis de los kilómetros recorridos y de la carga transportada y de esta forma, analizar las variaciones y comparar distintos tipos de logística. Estos análisis llevan a propuestas Kaizen y son reportadas en el Plan de Acción Ambiental de Toyota.

Durante el período reportado se llevaron a cabo actividades de optimización de rutas y mejoras en la distribución de las cargas dentro de los camiones, de esta manera se logró una reducción significativa de las emisiones por logística.

Adicionalmente, cabe destacar que durante el período reportado, se redujo significativamente el envío de partes de vehículos desde Toyota Argentina a Toyota Venezuela, motivo que también impactó sobre las reducciones de emisiones por logística respecto de las ocurridas en el período anterior.

Traslado de personal

Estas emisiones se miden y monitorean a través de la aplicación de la Guía Ambiental de Compras, mediante la cual el proveedor del servicio de traslado de personal desde y hacia la planta de Zárate, reporta mensualmente los kilómetros recorridos, tipo y cantidad de combustible consumido y emisiones de CO₂.

Su medición y monitoreo permite cuantificar la reducción de emisiones asociadas con las actividades de mejora de la eficiencia en este servicio, como por ejemplo evitar el solapamiento de recorridos reduciendo al máximo los asientos libres.

EMISIONES DE CO₂ POR ALCANCE (tCO₂/AÑO)

Días productivos y no productivos (tCO ₂ /año)	AF 2009	AF 2010	AF 2011	AF 2012
Alcance 1 (tCO ₂ /año)	6.807	6.896	8.070	9.630
Alcance 2 (tCO ₂ /año)	18.952	16.268	21.692	25.714
Alcance 3 - Logística (tCO ₂ /año)	22.746	25.105	14.835*	7.307
Alcance 3 - Traslado de personal (tCO ₂ /año)	3.089	3.031	3.656	3.824**

Nota: A partir del AF2011 en el Reporte de Sustentabilidad, se comenzaron a reportar de forma consolidada las emisiones totales (tCO₂/año), producidas a consecuencia del consumo de energía directa e indirecta utilizada tanto en días productivos como días no productivos (sábados, domingos, feriados y durante las dos semanas de parada de planta). La serie histórica (AF2009 y AF2010) de la tabla no incluye emisiones por consumo de energía en días no productivos en la Planta de Zárate.

* Las emisiones por logística AF2011 fueron modificadas a causa de un error tipográfico en el Reporte anterior.

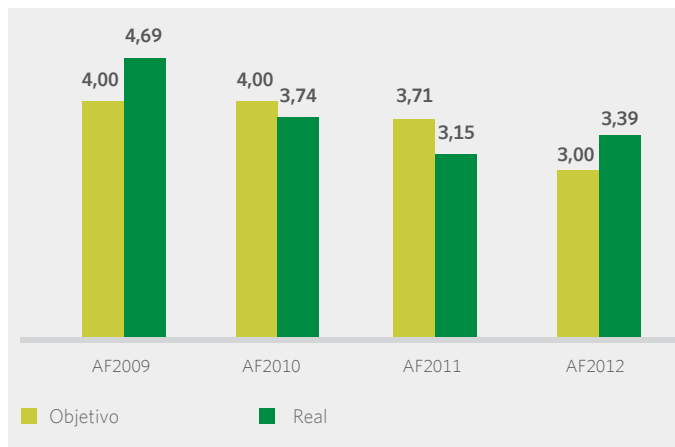
** Las emisiones correspondientes a julio de 2012, fueron calculadas como el promedio simple entre las ocurridas en junio y agosto de 2012.

Agua

El agua que se utiliza en la planta industrial de Zárate se extrae de los acuíferos subterráneos Pampeano, Puelche e Hipopuelche y es tratada con el fin de optimizar su calidad industrial.

Se utiliza en los procesos productivos de la planta durante la fabricación de vehículos -agua industrial o agua de producción- y para usos sanitarios -denominada agua de no producción.

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



SIEMPRE ES POSIBLE MEJORAR EL DESEMPEÑO: KAIZEN AGUA (MEJORA CONTINUA)

Durante este período TASA fue el ganador del Toyota Global Award, premio a nivel mundial para las mejores actividades Kaizen de medio ambiente en las plantas Toyota. El Kaizen realizado en TASA consistió en la reducción de consumo de agua industrial durante el proceso de Pintura. Los resultados obtenidos alcanzaron una reducción de 0,49 m³/vehículo.



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

Por otro lado, en las oficinas comerciales de Vicente López el agua es provista por la red de agua corriente, el edificio cuenta con un medidor mediante el cual se registra el consumo.

El consumo de agua por vehículo, ha aumentado tanto en términos absolutos como en términos relativos respecto del período anterior.



CONSUMO TOTAL DE AGUA (m³)

Consumo de agua	AF 2009	AF 2010	AF 2011	AF 2012
Consumo de agua total (m ³)	354.250*	319.087*	601.226	695.161

* Nota: a partir del AF2011 en el Reporte de Sustentabilidad se comenzó a reportar el consumo de agua correspondiente a los días no productivos (sábados, domingos, feriados y durante las dos semanas de parada de planta). La serie histórica (AF2009 y AF2010) de la tabla no incluye el consumo de agua en días no productivos.

Planta de reúso de agua

Esta planta, que reduce el consumo de agua de pozo, fue desarrollada por TASA mediante el trabajo en equipo de las áreas de Ingeniería de Planta, Utilidades y Asuntos Ambientales y su capacidad de tratamiento es de 30 m³/h.



Durante 2012, no operó a plena capacidad debido a la obras de ampliación de la planta de tratamiento de efluentes, sin embargo su operación ha permitido un ahorro de 11.220 m³ de agua.

Para el próximo período se prevé comenzar con la 2^{da} etapa de reúso que permitirá incrementar el volumen reusado de agua, esta segunda etapa comenzará a operar a su máxima capacidad una vez que se finalice la ampliación de la planta de efluentes.



Residuos

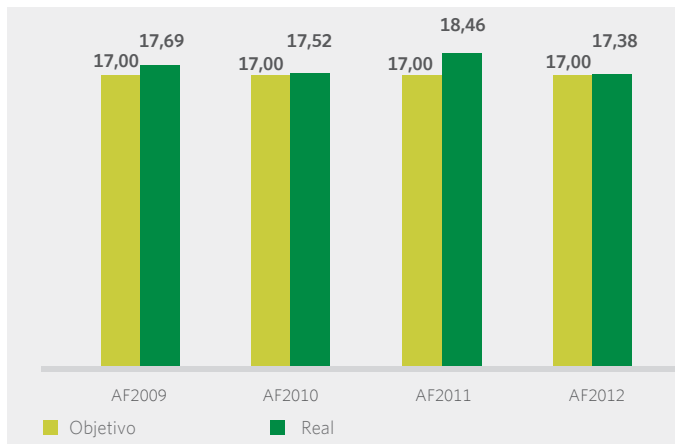


TASA considera como residuo a todo aquello que demanda un costo de tratamiento o requiere un tratamiento efectivo y puntual.

La base de esta gestión se encuentra en la separación en el punto de origen, dado que cada residuo exige un tipo de tratamiento diferente. Para ello se disponen a lo largo de todo el predio industrial cestos de distintos colores para cada tipo de residuo. Al momento de la recolección son identificados por sector y tipo de residuo a través de un código de barras.

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

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



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

La tasa de reciclabilidad refleja la eficiencia del Sistema de Gestión Ambiental de TASA desde el punto de vista de la gestión de residuos.

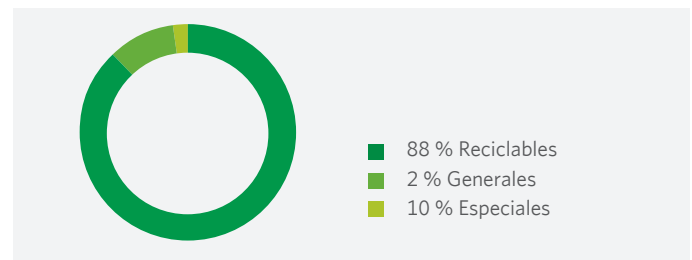
RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS (AR\$)

	AF 2009	AF 2010	AF 2011	AF 2012
Ingreso por reciclado de residuos (a)	4.868.510	6.014.568	7.654.582	10.057.211
Costo de mano de obra	936.443	936.443	1.928.479	3.113.689
Costo de transporte y disposición	1.271.486	1.733.686	2.358.654	3.223.409
Costo total (b)	2.207.929	2.670.129	4.287.133	6.337.098
Beneficio de la gestión de residuos (a-b)	2.260.581	3.344.439	3.367.449	3.720.113

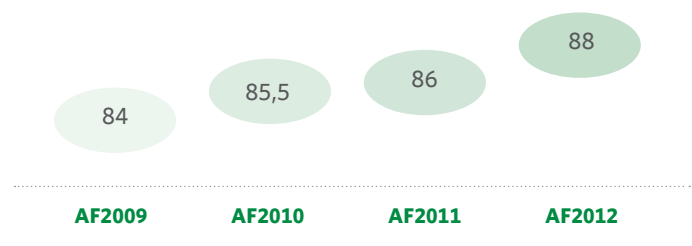
La gestión de residuos en TASA no solo genera beneficios en términos ambientales, sino también en términos económicos.



DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE RESIDUOS



TASA DE RECICLABILIDAD DE LOS RESIDUOS DE TASA (%)



Planta de compostaje

Durante el período reportado se avanzó en el proyecto de compostaje de residuos orgánicos, concretándose la primera etapa en la que se realizaron las inversiones edilicias y de equipamiento.

La capacidad de la planta de compostaje alcanzará las 16 toneladas por mes, mediante la cual se dará tratamiento a los residuos orgánicos que se generan en el comedor de la planta industrial de Zárate, así como también a los residuos de poda transformándolos en un material llamado *compost* que posee importantes características como fertilizante de suelos.

GENERACIÓN DE RESIDUOS POR TIPO Y DISPOSICIÓN / TRATAMIENTO

Tipo de residuo	Generación kg	kg reciclados / vehículo	Disposición y tratamiento
Especiales	1.440.688	15,18	Relleno de seguridad o incineración
Generales	453.885	4,78	Relleno sanitario
Papeles y cartones	1.622.520	17,09	Reciclable
Metal	11.486.040	121,00	Reciclable
Plásticos y nylon	505.111	5,32	Reciclable
Maderas	361.217	3,81	Reciclable
Solventes	149.747	1,6	Reciclable
Aceites	8.189	0,1	Reciclable
Blending	154.460	1,63	Reciclable
Total	16.181.857		

SIEMPRE ES POSIBLE MEJORAR EL DESEMPEÑO: KAIZEN RESIDUOS (MEJORA CONTINUA)



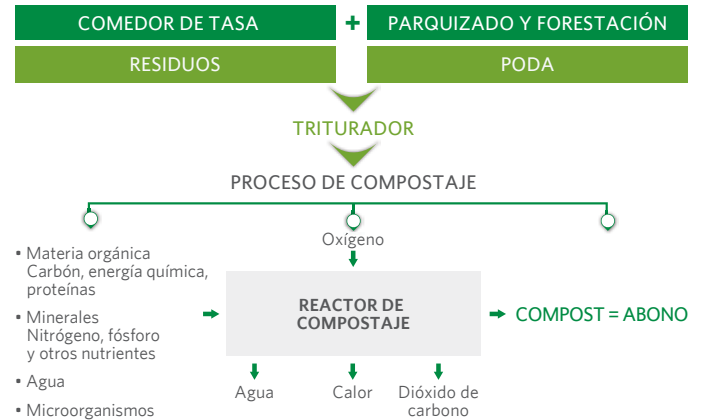
Durante el período reportado:

- Se regularizaron las pruebas del proceso de Blending enviando los barros de pintura, como combustible alternativo para hornos cementeros, en reemplazo de combustible fósil. Estos barros están compuestos por una mezcla de pinturas con alto poder calorífico e inflamabilidad.
- Se realizaron mejoras en los equipamientos del sector de residuos, optimizando el procesamiento de residuos reciclables a fin de reducir el espacio que los mismos ocupan durante su almacenamiento, así como también mejorar su clasificación y obtener un material reciclado de mejor calidad.

Adicionalmente se implementaron diversas actividades de reducción de residuos en los sectores de planta; las siguientes son las mejoras cuantitativas obtenidas como resultado de algunas de ellas.

Descripción de la actividad	Resultado Kaizen
Kaizen de detección de obstrucción de tolva de retorno de aceite de lavadora de chapas (Press)	0,02 kg/vehículo
Patrullas semanales de clasificación de cestos	Sin cuantificación
Ecurrido de filtros bolsas antes de su disposición (ED)	0,04 kg/vehículo
Reducción de solvente de limpieza por reducción de la longitud de la manguera de pintura	0,01 kg/vehículo

RESUMEN DEL PROYECTO

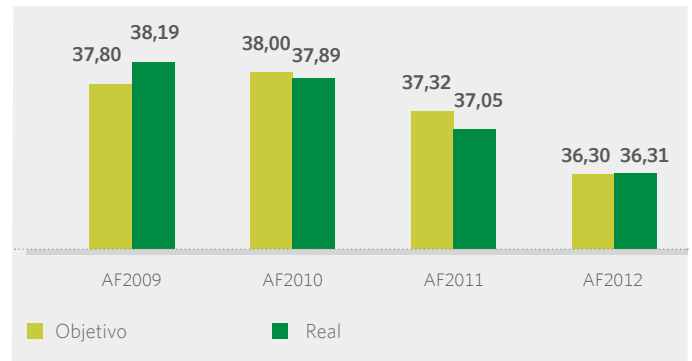


Emisiones de VOC

Se llama VOC a la fracción volátil de las sustancias compuestas por hidrocarburos. En Toyota Argentina, entre los elementos que se utilizan en las operaciones de producción que pueden emitir VOC, se encuentran los solventes, las pinturas, algunos adhesivos y selladores. La disminución de VOC es uno de los 5 aspectos ambientales contemplados en la política ambiental de Toyota Argentina y se considera fundamental su continua reducción en todas las operaciones donde se detecte su presencia.



COMPUESTOS ORGÁNICOS VOLÁTILES (VOC) g/m² - KPI VOC



SIEMPRE ES POSIBLE MEJORAR EL DESEMPEÑO: KAIZEN VOCs (MEJORA CONTINUA)



Durante el período reportado se implementaron actividades de reducción de emisiones de VOCs en los procesos; las siguientes son las mejoras obtenidas como resultado de algunas de ellas.

Descripción de la actividad	Resultado Kaizen
Optimización de caudales de aplicación y prespray en cabina de pintura	0,12 gramo/m ²
Ajuste y estandarización de ciclos de limpieza cabina de pintura	0,13 gramo/m ²
Implementación de actividades de pintado automático en cabina de pintura	0,09 gramo/m ²

Calidad del aire

En su proceso productivo TASA emite gases y material particulado a la atmósfera, emisiones que son monitoreadas en las chimeneas con una frecuencia semestral conforme con los requisitos de la legislación aplicable. Además se mide la calidad de aire en los límites del predio industrial, con equipos de monitoreo continuo en cuatro puntos del perímetro de la planta.

PARÁMETROS DEL AIRE - mg/Nm³ (ABRIL 2012 - MARZO 2013)

Analito*	Límite legal	Medición efectuada**	Ubicación de la estación de monitoreo***
Butanol	NA	< 0,24 < 0,24	viento abajo viento arriba
Etilbenceno	NA	1,79 1,99	viento abajo viento arriba
Isopropanol	NA	< 0,24 < 0,24	viento abajo viento arriba
Hexano	NA	< 0,24 < 0,24	viento abajo viento arriba
MEK (metil etil cetona)	NA	< 0,24 < 0,24	viento abajo viento arriba
Tolueno	NA	1,37 0,32	viento abajo viento arriba
Xileno	NA	5,48 5,56	viento abajo viento arriba

1^{ra} automotriz de Argentina en contar con un laboratorio de control de emisiones vehiculares

* Término que denomina al componente de interés analítico de una muestra.

** Se reportan los máximos valores medidos en los cuatro puntos de monitoreo (viento arriba y viento abajo) durante el período de evaluación.

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

Tratamiento de efluentes

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

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

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

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

Monitoreo de los efluentes

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

La planta estableció valores límites para 34 parámetros, considerando estándares de casa matriz y los valores límites determinados por la Autoridad del Agua (ADA), tomando como límite interno al más exigente de ambos estándares.

PARÁMETROS DE AGUA DE DESCARGA (ABRIL 2012- MARZO 2013)

Analito	Unidad	Valores de referencia		Valores medidos		
		Límite ADA	Límite TASA	Máximo	Mínimo	Promedio
Aceites y grasas	mg/l	-	-	5,8	1,4	2,5
DBO ₅	mg/l	<50	40	5,0	5,0	5,0
DQO	mg/l	<250	200	90,0	12,0	34
pH	-	6,5 ~ 10	6,75 ~ 8,6	8,2	7,8	8,0
Sólidos suspendidos	mg/l	-	-	73,0	16	40,5
Temperatura	°C	<45	36	24,8	18,4	21,7

Anormalidades ambientales

Una anomalía ambiental es una situación fuera del estándar interno que tiene o que puede ocasionar un impacto negativo. Eventualmente, durante el funcionamiento de la planta pueden producirse anomalías ambientales tales como derrames menores y/o principios de incendio.

A fin de conocer el origen de la anomalía, corregir la falla que la genera y evitar su repetición, se llevan a cabo procedimientos estandarizados para informarlas y analizarlas. Estos procedimientos son efectuados por todo el personal involucrado en el acontecimiento de la anomalía y Asuntos Ambientales.

Durante el período reportado se produjeron 2 anomalías ambientales relacionadas con derrames de productos químicos dentro de la línea de producción en distintos procesos; 1 en la planta de pintura de vehículos y planta de efluentes y 1 en la operación de limpieza alcalina. En todos los casos las contramedidas inmediatas y preventivas han sido implementadas según el detalle debajo y se verificó internamente el cumplimiento de las mismas y la no existencia de procesos de contaminación.

Descripción de la anomalía	Contramedida desarrollada
Derrame de efluente proveniente de los PIT de electrodeposición en el sector de pintura (ED)	Limpieza de la obstrucción de la tubería de descarga de efluentes desde el sector de Pintura hasta Utilidades. Reconsideración y evaluación de la eficiencia de las bombas de achique
Derrame de agua condensada en el proceso de limpieza alcalina	Todas las tuberías de extracción fueron reemplazadas y se mejoró el sellado de juntas

Reserva Educativa-Recreativa Toyota Argentina

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

Este proyecto tiene por objetivos:

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

Durante el período comprendido en el presente reporte se realizó la ingeniería de los senderos para recorrer la reserva. Además se forestó un sector en la zona baja aledaña a las vías y a la pista de pruebas. Se ambientaron tres zonas nuevas dentro de la reserva donde se plantaron palos borrachos, ceibos y lapachos respectivamente.

El objetivo final es abrir sus puertas al personal de planta así como a la comunidad general.



GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

Gasto / Inversión	Monto pesos (\$ AR)
Gastos de tratamiento y disposición de residuos	9.866.677
Gastos de seguros de responsabilidad ambiental	35.637
Costos de limpieza, incluyendo los de remediación de derrames	4.150.995
Gastos en certificación de sistemas de gestión ambiental	24.635
Gastos en mejoras de control ambiental	90.153
Inversión en proyectos de mejora ambiental	459.688
Total gastos e inversiones ambientales	14.627.785

Consumo de papel ecológico

Alineados con los objetivos de sustentabilidad de la Compañía, el departamento de IT (Tecnología de la Información) de Toyota Argentina condujo la evaluación del uso de papel ecológico para su implementación en octubre del 2011, cuando el consumo anual estimado de papel tamaño A4 era de 14.400 resmas.

El papel utilizado está compuesto de fibras renovables de caña de azúcar y selecciones de papel reciclado, y no usa cloro gaseoso para su blanqueo. Este tipo de papel se denomina CEF (por sus siglas en inglés *Elemental Chlorine Free*), ya que durante el proceso de blanqueo, se sustituye el cloro elemental con el dióxido de cloro, eliminando la producción de dioxinas en las plantas de celulosa y papel.

Este papel es utilizado para todos los usos internos de la Compañía, impresiones, fotocopias, etc., sin limitaciones técnicas y con excelentes resultados. Esto trajo aparejado además un ahorro anual de costos estimado en el momento de implementación de \$AR 11.520.

Componentes de los vehículos Toyota

El principal componente –en términos de peso– con el que se fabrican los vehículos Toyota es el acero estampado (67%) con el que se realiza el chasis de los vehículos; el acero se estampa mediante compresión entre dos moldes o matrices.



CADENA DE VALOR Y COMUNIDAD

- Actividades de fortalecimiento de la gestión con proveedores y concesionarios
- Responsabilidad ambiental en la cadena de valor
- Guía Ambiental de Compras
- Mejorando la calidad de vida de las comunidades
 - Educación para la empleabilidad
 - Educación ambiental
 - Seguridad vial



Fortalecimiento de la gestión y el desarrollo conjunto con la cadena de valor: proveedores y concesionarios

Los proveedores y la red de concesionarios oficiales de Toyota en el país son parte esencial de la cadena de valor, posibilitando sostener la actividad productiva y el crecimiento continuo de la Compañía.

Desde el comienzo de su operación en el país, Toyota Argentina ha generado relaciones de largo plazo con su cadena de valor, trabajando en conjunto con proveedores y concesionarios, a fin de garantizar calidad de producto y calidad de servicio.

Proveedores

Principios de relación con proveedores

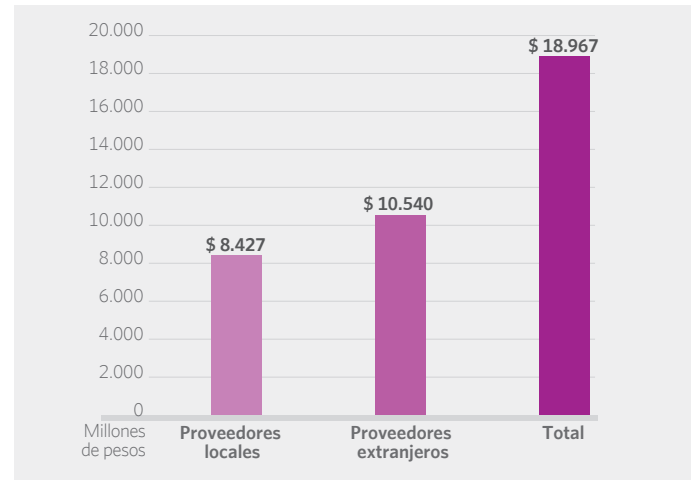
En todo el mundo Toyota aplica 3 principios fundamentales en la relación entre la Compañía y sus proveedores:

- 1. Igualdad de condiciones.** Ofrecer oportunidades justas a todos los proveedores sin distinción de nacionalidad o tamaño o si han trabajado con Toyota anteriormente. La selección de proveedores se basa exclusivamente en la evaluación de las fortalezas de cada proveedor, como de su calidad, sus capacidades tecnológicas y la confianza en el cumplimiento de las entregas a tiempo, como así también su predisposición para trabajar en la mejora continua (Kaizen)
- 2. Beneficio mutuo basado en la confianza mutua.** Entablar relaciones de largo plazo mutuamente beneficiosas. Toyota promueve la comunicación permanente con sus proveedores como socios iguales
- 3. Contribución económica local: buen ciudadano corporativo.** Contribuir con el desarrollo de las comunidades locales, promoviendo la producción local de vehículos y fomentando activamente la adquisición local de repuestos y materiales

2.517 proveedores **92,81%** locales

8.427 millones de pesos en gastos de compras locales

COMPRAS LOCALES Y EXTRANJERAS



Durante el proceso de selección de un proveedor intervienen además del costo o precio del bien o servicio a adquirir, una cantidad de aspectos relacionados con la gestión de calidad y gestión ambiental, ya que se contempla si éstos cuentan con certificación de las normas ISO 9001 y 14001 en sus operaciones.

TASA prioriza en la selección a los proveedores locales cuando éstos pueden satisfacer la necesidad de compra, de lo contrario se acude a oferentes extranjeros.

Fortalecimiento de la gestión de proveedores

Programa Valor RSE + Competitividad



En el mes de marzo de 2013 Toyota Argentina se sumó al Programa Valor, RSE + Competitividad, impulsado por la AMIA, el BID y el FOMIN, y que tiene como objetivo incrementar la competitividad de las PYMEs argentinas y difundir las prácticas de RSE en aquellas que formen parte de la cadena de valor de grandes empresas.

En el marco de este programa TASA trabajará con 13 empresas autopartista proveedoras de su cadena de valor.

Los objetivos del proyecto son: mejorar el desempeño integral de las empresas, gestionando valor compartido, administrando riesgos actuales y latentes y promover una mayor competitividad sustentable.

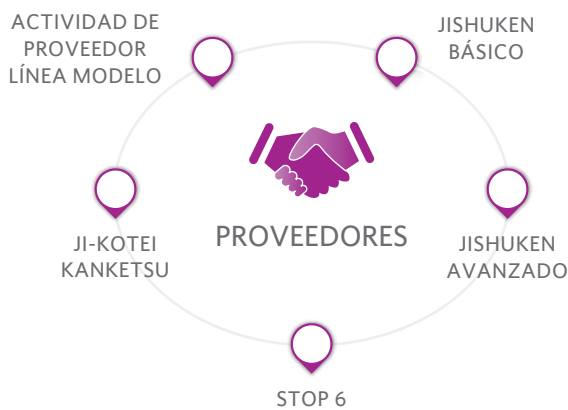
En esta primer edición del programa que se extenderá hasta junio de 2014, las empresas proveedoras de Toyota Argentina que participan son: Amic Metalúrgica, Denso Argentina, Elhymec, Esteban Cordero, Ferrosider, Industrias Guidi, Metalsa Argentina, Master Trim de Argentina, Testori, Vutek Argentina, Yasaki Argentina, Faurecia y Crafmsa.

En el marco de este programa, TASA y sus proveedores trabajarán en conjunto y con el apoyo de consultores especializados provistos por el Programa Valor, desarrollando planes de mejoras sustentables en las dimensiones de gobierno empresarial, inversión social, medio ambiente y prácticas laborales.

Actividades de capacitación con proveedores

TASA realiza durante todo el año actividades de capacitación con proveedores, con el objeto de fortalecer la gestión de temas clave en su cadena de valor, estas actividades brindan a los proveedores de TASA instrumentos para fortalecer y mejorar la seguridad y la calidad.

Las actividades de capacitación de proveedores, son prioritarios para TASA y base para la mejora continua.



Actividades de seguridad

Actividad Stop 6

Esta es una importante actividad en materia de seguridad que se realiza con proveedores y consiste en evaluar 6 tipos de riesgos de seguridad que existen dentro de una planta industrial y establecer aquellos que puedan causar muerte para ser eliminados.

Desde el año 2010, se extendió esta capacitación a los proveedores locales con la coordinación de APTA (Asociación Propietarios de Talleres de Automotores), con el principal objetivo de reducir su tasa de accidentes.

Adicionalmente a las actividades de Stop 6 y Separación Hombre-Máquina, se incorporó durante el período reportado la actividad Máquinas Seguras.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS STOP 6

	APRISIONAMIENTO		CAÍDA DE PERSONAS
	CAÍDA DE PESO		ELECTROCUCIÓN
	ACCIDENTE VEHICULAR		ALTA TEMPERATURA

Se realizó una capacitación especial de Diseño de Máquinas Seguras con un manual de soporte que contribuye a reducir/eliminar varios de los riesgos Stop 6 en las máquinas, que incluye una hoja de verificación de puntos de seguridad, que puede aplicarse tanto para mejorar la seguridad en máquinas existentes como en el diseño de nuevas máquinas.

Cada proveedor que participó de la actividad eligió una máquina/proceso y chequeó todos los puntos de seguridad en la misma. Sobre los ítems que presentaron no conformidades se evaluaron niveles de riesgo que se redujeron mediante la aplicación de contramedidas.

20 proveedores participaron de las actividades de seguridad

Jishuken básico

Actividad dirigida a todos los proveedores autopartista con miras a la mejora en los procesos.

18 proveedores trabajaron en la eliminación de muda de retrabajo y scrap, mediante la utilización de instructivos de trabajo correctos.

Jishuken avanzado

Actividad que busca mejorar procesos en términos de calidad, productividad, eficiencia o espacio con la metodología de ojo crítico.

4 proveedores participaron, basándose en la eliminación de muda, mediante la estandarización de una línea completa.

Ji-kotei Kanketsu

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

7 proveedores continuaron trabajando en esta actividad

Actividad de proveedor de línea modelo - Problem Solving - Círculos de calidad

A través de dicha actividad, se incorpora el Sistema de Producción Toyota a cada proveedor a fin de fortalecer y mejorar su seguridad, calidad y sistemas de costos. Esto implica un trabajo de mediano plazo, que puede alcanzar una duración de 2 a 3 años.

10 proveedores continuaron trabajando en esta actividad

Actividades de gestión ambiental con proveedores

Toyota Argentina, alienta a sus proveedores a mejorar año tras año su desempeño ambiental, para lo cual implementa la Guía Ambiental de Compras, este documento se actualiza periódicamente ampliando su alcance.

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



Guía Ambiental de Compras Toyota

Es una herramienta mediante la cual TASA alienta a sus proveedores a cumplir estrictamente las leyes, regulaciones y normas aplicables, entendiendo que el ambiente debe ser considerado en cada etapa durante los procesos de producción de los mejores productos, al más bajo precio, de la forma más rápida y a tiempo.

En esta guía, se incluyen requerimientos ambientales específicos según el área y los materiales suministrados por cada proveedor, quienes deben completar la información requerida en cada caso y enviarla a TASA, quien confirma periódicamente el estado de implementación de las actividades descritas en la Guía, basado en el contenido de cada actividad.

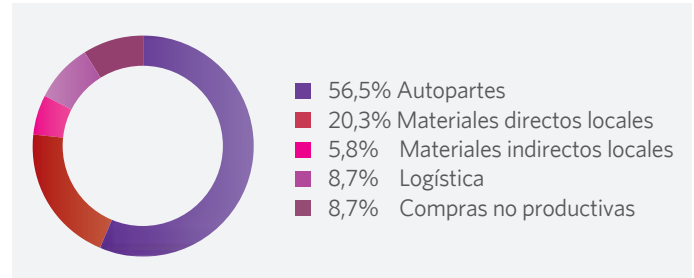
Certificación ISO 14001

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

Gestión y reducción de sustancias de consideración ambiental

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

PROVEEDORES CERTIFICADOS CON ISO 14001



Para ello, exige a sus proveedores de partes, incluyendo las partes de vehículos personalizados, accesorios y materias primas, la reducción de estas sustancias tendiendo a la eliminación de las mismas.

Toyota Argentina prohíbe el uso de asbestos y otras sustancias sujetas a regulaciones existentes y trabaja continuamente en reducir los niveles de policloruro de vinilo (PVC) y de compuestos orgánicos volátiles (VOC). Los proveedores de partes deben encontrar sustancias alternativas para cualquier parte que contenga sustancias prohibidas.

Gestión de los índices de reciclado

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

Respuestas al Eco-VAS e iniciativas ambientales en proveedores

Mediante la Guía Ambiental de Compras, TASA solicita a sus proveedores de autopartes y materias primas los datos ambientales de producción, principalmente se solicita información sobre consumo de energía, emisiones de CO₂, NO_x y el volumen de residuos generados como consecuencia del proceso de fabricación de partes. Mediante esta información TASA evalúa el impacto ambiental de sus vehículos más allá de los límites de la nave industrial de Zárate, fomentando que sus proveedores mejoren su desempeño ambiental año tras año.

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

TASA solicita a sus proveedores que tomen medidas para reducir las emisiones de CO₂ generadas por las entregas a TASA y que cooperen con los esfuerzos de la Compañía para disminuir el uso de materiales de embalaje.

En el caso de los proveedores contratados para el transporte de vehículos terminados, partes de producción y repuestos, éstos deben llevar un registro de los consumos de combustible, distancias recorridas, eficiencia de los combustibles y emisiones de CO₂ por unidad transportada, esta información se reporta a TASA mensualmente con el objeto de mejorar constantemente la eficiencia de las actividades de logística.

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

Convención anual de proveedores

Como todos los años, se llevó a cabo la 11^{ma} Conferencia de Proveedores de Toyota Argentina, en la que han participado autoridades de Toyota Motor Corporation, Toyota Argentina, Toyota Brasil y autoridades de 57 empresas proveedoras, y se entregaron premios a los mejores proveedores del 2012.

La premiación se dividió en 3 categorías: Calidad, Logística y Costos, cada una de ellas dividida a su vez en Certificado y Excelencia. Para finalizar, se premió al Mejor Proveedor del 2012, resultante de la mejor combinación de las 3 categorías evaluadas.

Los ganadores fueron:

Mejor proveedor del año: **Industrias Guidi S.A.C.I.F.**

Certificado en calidad: **Amic S.A.C.I.F.A.I., Dema S.A. Denso Manufacturing Argentina S.A., Felko S.R.L., Testori S.R.L.**

Excelencia en calidad: **Inergy Automotive Systems Argentina S.A.**

Certificado en logística: **Enertek Argentina S.A., Siderca S.A.I.C.**

Excelencia en logística: **Amic S.A.C.I.F.A.I., Felko S.R.L., Fric Rot S.A.I.C., Industrias Maro S.A., Plimer S.A., Ventalum S.A.I.C.**

Certificado en costo: **Esteban Cordero S.R.L., Establecimientos Romet S.A., Felko S.R.L., Metagal Argentina S.A.**

Excelencia en costo: **Master Trim Argentina S.R.L., Metalúrgica Roma S.A., Siderar S.A.I.C.**

Toyota Argentina realizó también 3 reconocimientos especiales. En primer lugar destacó el soporte otorgado por Crafmsa Compañía Regional de Aceros Forjados Mercedes S.A. y Metalúrgica Roma S.A. a Toyota Sudáfrica (TSAM) mediante la producción de soportes de punta de eje durante el período octubre 2012 - marzo 2013.

La segunda mención fue en reconocimiento a la gestión responsable de un proveedor que ante la emergencia climática de marzo mantuvo el suministro para la producción de TASA y contribuyó con las necesidades de la comunidad. La mención fue para Industria del Plástico y Metalúrgica Albano Cozzuol S.A.

En tercer lugar, se hizo entrega de una placa a los proveedores que contribuyeron dando un importante soporte en la preparación de la producción del Toyota Etios (modelo que Toyota comenzará a comercializar en Argentina desde septiembre de 2013). Estas empresas fueron: Felko S.R.L., Flex'n Gate Argentina S.R.L. y Yazaki Argentina S.R.L.

Concesionarios

Los concesionarios oficiales Toyota son la cara visible y el contacto directo con los clientes, por este motivo TASA desarrolla diferentes programas de formación y actividades para los técnicos, asesores de servicio, asesores de repuestos y jefes de taller, a fin de optimizar los servicios de calidad y atención al cliente.

41 concesionarios oficiales

73 bocas de venta

75 talleres a lo largo del país

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

Fortalecimiento de la gestión de concesionarios

ACTIVIDADES CON CONCESIONARIOS



Programa de Gerenciamiento del Servicio Toyota (TSM)

Este programa define las condiciones operativas y de infraestructura de las áreas de Servicios de Posventa con las que debe cumplir un concesionario oficial Toyota y constituye una herramienta efectiva para identificar las áreas que necesitan mejoras, y llevarlas a cabo.

El TSM (por sus siglas en inglés *Toyota Service Workshop Management*), se realiza a nivel global desde el año 2002, los concesionarios deben cumplir con todos los estándares establecidos en las guías de evaluación a fin de obtener la certificación por parte de la casa matriz y la recertificación luego de un año de implementado.

El principal objetivo del TSM es impulsar los más altos niveles de calidad de servicio en toda la red a fin de lograr el liderazgo en Satisfacción de Clientes.

El programa se divide en dos etapas: Kodawari, que establece las condiciones básicas en la operación y Avanzado, fundamentado en las operaciones de alta productividad. El TSM Kodawari está diseñado para asegurar las operaciones básicas en los concesionarios en torno a dos principios: el punto de vista del cliente y la responsabilidad como concesionario Toyota.

Por su parte, el TSM Avanzado, comprende: **Servicio de Mantenimiento Express** (EM por sus siglas en inglés *Express Maintenance*), el cual tiene como objetivo mejorar la comodidad del cliente reduciendo drásticamente el tiempo de espera durante el servicio de mantenimiento. El Mantenimiento Express garantiza trabajos de calidad en un tiempo conveniente para el cliente, sin necesidad de dejar su vehículo durante todo el día en el concesionario

Sistema de Recordación de Mantenimiento (MRS) (por sus siglas en inglés *Maintenance Reminder System*) es el siguiente paso luego de la certificación de Mantenimiento Express ME. Éste define estándares para comunicarse en tiempo y forma con todos los clientes que estén próximos a su servicio, incrementando así la retención de clientes y generando un vínculo de fidelidad con Toyota.

La implementación de Mantenimiento Express en conjunto con un sistema de generación y recordación de citas permite garantizar el cumplimiento del horario de entrega prometido al cliente.

Como resultado, cuando el cliente llega al concesionario con una cita, se le puede asegurar la entrega de su vehículo como máximo 60 minutos después de haber finalizado el proceso de recepción del mismo.

44 talleres certificados en TSM Kodawari **5** certificados en TSM Avanzado

Promotor Kaizen

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



El Promotor Kaizen es la persona responsable en el concesionario de dar seguimiento y mantener los estándares de los distintos programas de posventa que promueve Toyota Argentina, informando periódicamente el grado de avance y estado de implementación.

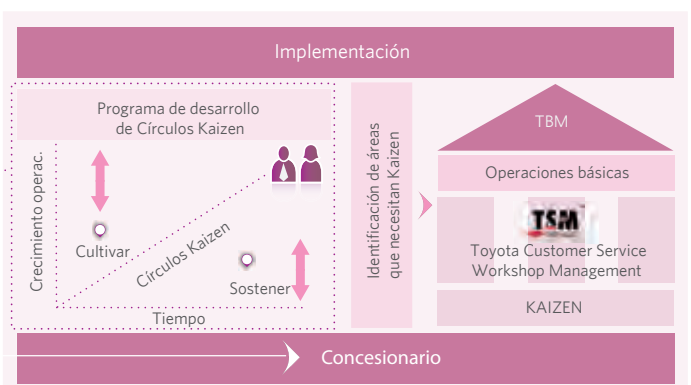
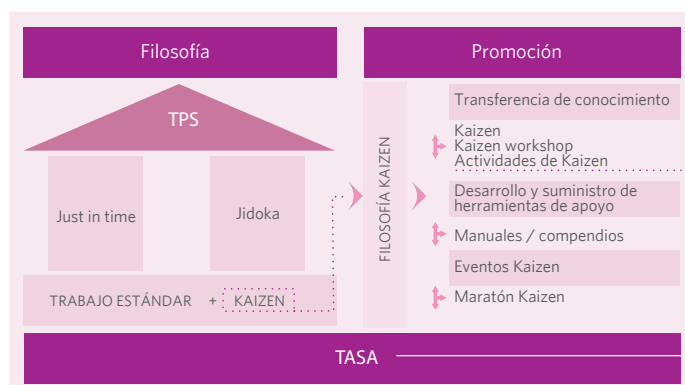
40 representantes de 32 concesionarios participaron del curso el cual se desarrolló durante 2 días enteros.

91% de los asistentes, consideró que la utilidad y aplicabilidad de los conocimientos impartidos fueron muy buenas, calificando el nivel de satisfacción general como muy bueno.

Mejora continua: actividades de Círculos Kaizen en la red
Consientes de que el mejoramiento se logra cada día, Toyota Argentina, a través del Departamento del Servicio al Cliente, implementó desde 2004 la actividad de Círculos Kaizen en los concesionarios de la red.

Los Círculos Kaizen están conformados por empleados del concesionario, quienes participan de manera voluntaria y son entrenados, asesorados y guiados continuamente en esta metodología por la gerencia y/o autoridades del concesionario.

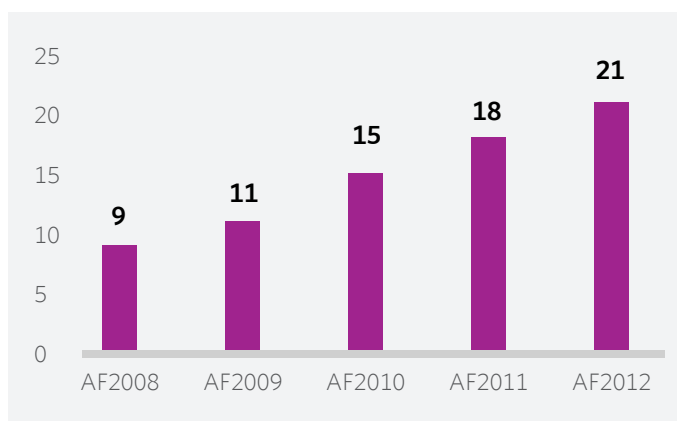
Asimismo, desde el área de Desarrollo de Concesionarios del Departamento de Servicio al Cliente se hace un acompañamiento permanente, para el buen desarrollo y avance de los proyectos.





La actividad Kaizen es un elemento fundamental, ya que fomenta la participación y el reconocimiento de las ideas de los empleados.

EVOLUCIÓN DE CÍRCULOS KAIZEN EN LA RED DE CONCESIONARIOS



Programa de auditorías de riesgos ambientales (DERAP)

El objetivo del programa DERAP es introducir al concesionario en el cuidado del ambiente dentro de sus operaciones de postventa. Todos los concesionarios de Toyota Argentina se encuentran comprendidos bajo este programa interno, debiendo cumplir con los requisitos mínimos para alcanzar su certificación.

67 talleres participaron en el DERAP



Requisitos mínimos del DERAP

- Asignar personal de promoción ambiental y definir su responsabilidad
- Declaración de cumplimiento de leyes y regulaciones ambientales aplicables
- Tratamiento de residuos peligrosos
- Tratamiento de aguas residuales
- Recuperación apropiada de gases de aire acondicionado que afectan la capa de ozono

Programa de certificación ISO 14001

TASA promueve la certificación de la norma ISO 14001 de sus concesionarios.

Con la coordinación y gestión del Departamento de Asuntos Ambientales, se brinda un soporte in situ en la etapa de implementación del sistema de gestión ambiental, facilitando un servicio de consultoría quincenal. A la vez que se efectúan auditorías de las instalaciones antes, durante y luego del proceso de certificación. En los concesionarios que ya cuentan con la certificación, se realiza una auditoría anual.

73 talleres certificados bajo ISO 14001

Programa anual de Capacitación de gerentes de Posventa Toyota

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

Los temas desarrollados durante el período reportado, estuvieron enfocados en la optimización del rendimiento del Servicio de Posventa a través del desarrollo de las habilidades de conducción de quipos y en adquirir herramientas orientadas a seleccionar, motivar, evaluar, desarrollar colaboradores y reconocer el *feedback*, como un elemento clave de comunicación con el equipo.

▪ **Maratón Kaizen**

A través de la Maratón Kaizen, actividad que se desarrolla anualmente desde el 2005, se busca generar un espacio para que los concesionarios expongan sus experiencias y propuestas de mejorar en los procesos, fomentar el intercambio de ideas y acciones realizadas que sirvan al perfeccionamiento del servicio posventa. Esta actividad es organizada por el Departamento de Servicio al Cliente, como responsable de promover las actividades Kaizen en los concesionarios para mejorar los productos y servicios que brinda la Compañía y aumentar la satisfacción de los clientes.

▪ **Conferencia anual de servicio al cliente**

En este evento participan funcionarios y directivos de TASA y de la red de concesionarios con el objetivo de revisar los resultados del año y compartir la visión y los planes futuros de la Compañía para el nuevo ciclo.

▪ **Concurso Nacional de Habilidades de Atención al Cliente**

En noviembre de 2012, se llevó a cabo el "15º Concurso Nacional de Habilidades de Atención al Cliente" con el fin de evaluar la pericia, la habilidad y el profesionalismo de los vendedores, técnicos y la capacidad de los asesores de servicio para atender los requerimientos en la Red de Concesionarios.

Este evento es la herramienta fundamental que Toyota Argentina tiene para motivar a los asesores de servicio, técnicos y vendedores de la red, para que asimilen todos ellos la filosofía de la mejora continua.

Toyota es pionera en desarrollar este tipo de actividades en Argentina, donde todos los actores que intervienen en la relación con los clientes son evaluados y premiados por su desempeño, promoviendo así la cultura Kaizen en todos los procesos de atención al cliente.

En esta edición participaron

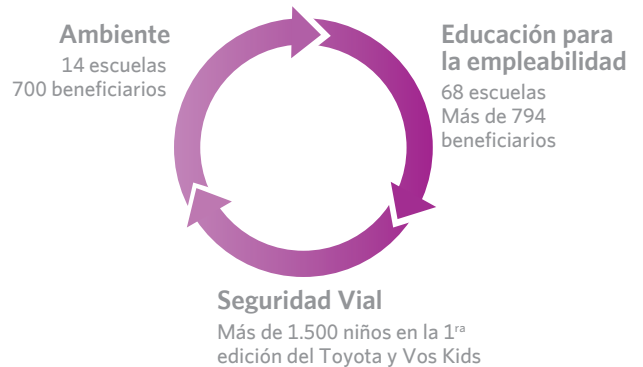
6 vendedores, **6** técnicos y **6** asesores de servicio

41 concesionarios de la red oficial de Toyota

Mejorando la calidad de vida de las comunidades

Relación con la comunidad

En cuanto a sus actividades con la comunidad, TASA orienta sus esfuerzos sobre tres ejes principales de acción: educación para la empleabilidad, ambiente y seguridad vial. Con la coordinación del Área de Responsabilidad Social y Comunidad, se llevan a cabo un conjunto de acciones y programas abiertos a la comunidad y enfocados en esos tres ejes principales de acción.



Educación para la empleabilidad

Programa de Mejora de la Educación Técnica Automotriz (META)



Se trata de un proyecto de pasantías con capacitación técnica, que busca integrar el trabajo de las escuelas con el de los concesionarios. Las escuelas cuentan con soporte de capacitación y materiales provistos por TASA y los concesionarios oficiales que participan del programa.

Su objetivo es estimular la empleabilidad de estudiantes seleccionados con la idea de instruirlos, desarrollarlos y retenerlos, fortaleciendo la educación técnica con miras a crear una cadena de crecimiento en cada ciudad donde Toyota se halla presente.

El programa se desarrolla a lo largo del año en escuelas técnicas del país, con alumnos de 6º año, entre 2 y 4 alumnos por escuela son seleccionados para participar de un ciclo de prácticas profesionales de una duración de 9 meses. Durante este período desarrollan cuatro roles: asesor de servicio, asesor de repuestos, técnico y administrador técnico. Al finalizar las prácticas, los concesionarios pueden incorporar a su equipo a los alumnos que concluyeron la experiencia.

Durante 2012 participaron:

25 escuelas técnicas del país **90** alumnos realizaron prácticas en concesionarios

16 concesionarios **11** alumnos fueron reclutados posteriormente



PROGRAMA META: RESULTADOS DESDE 2008

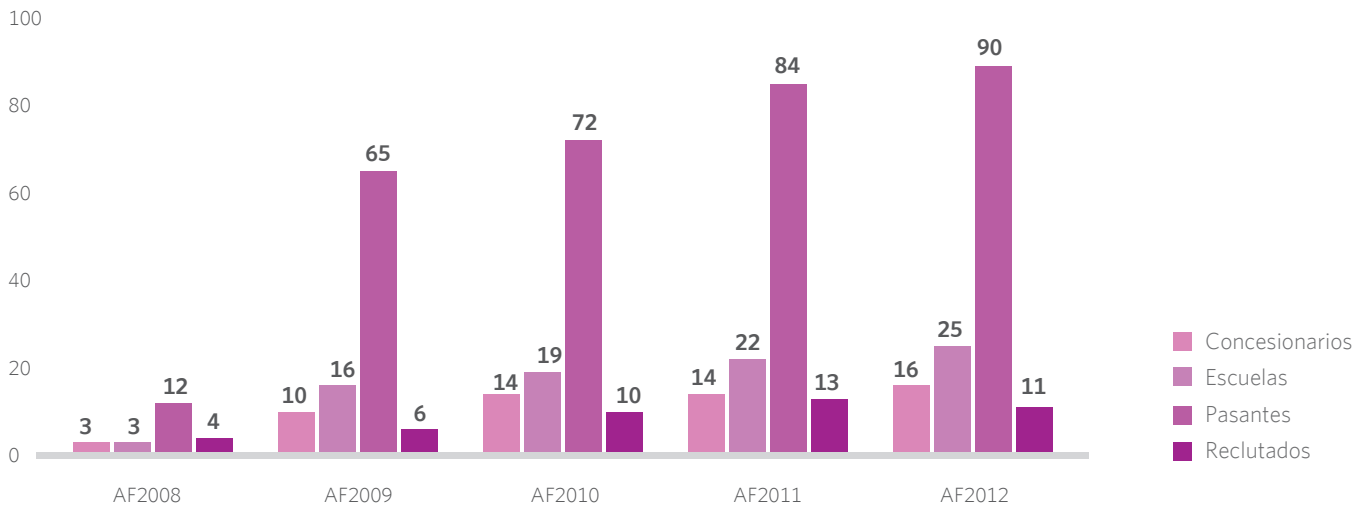
390 alumnos accedieron a la práctica profesional

25 comunidades locales fortalecieron sus capacidades

25 escuelas recibieron material de capacitación

51 jóvenes que completaron el programa fueron incorporados a los concesionarios

PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA META (2008 -2012)



Programa de Introducción al Mundo del Trabajo

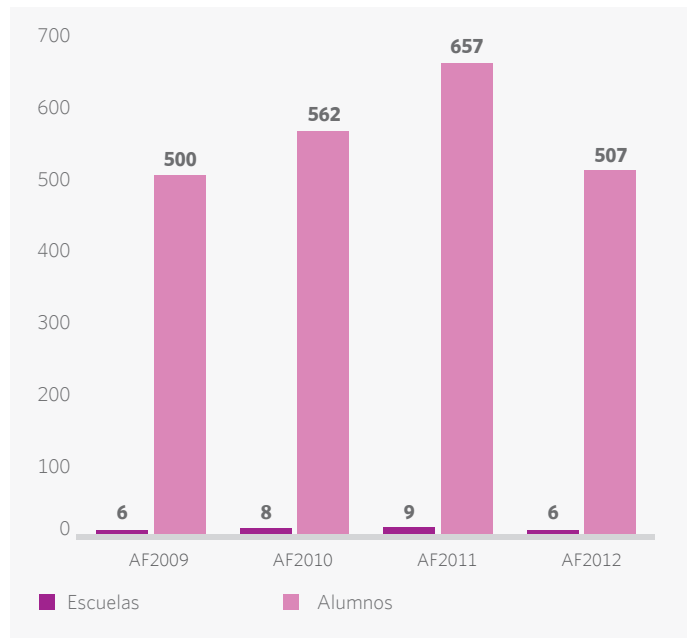
Desde el año 2008, este programa es implementado en conjunto con la Fundación Junior Achievement para alumnos que están transitando el último año de la educación secundaria.

Persigue la finalidad de brindar las herramientas necesarias para identificar experiencias y habilidades que faciliten su inserción en el mundo laboral y desarrollar los conceptos de compromiso, responsabilidad y valor por el trabajo.

25 cursos dictados **6** escuelas técnicas del país

507 alumnos **14** mentores

INTRODUCCIÓN AL MUNDO DEL TRABAJO: ESCUELAS Y ALUMNOS PARTICIPANTES (2008 - 2012)



Programa de Asignación de Crédito Fiscal a Proyectos Educativos

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

TASA brinda soporte a las escuelas para la presentación de proyectos educativos, provisión de equipamiento, puesta en marcha y formación de los docentes. Además la compañía se encarga de gestionar la compra y entrega del equipamiento a las escuelas.



Tecnicatura en Mantenimiento Industrial

Ante la necesidad de contar con personal calificado para las tareas de mantenimiento, desde 2009 junto con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), Facultad Regional Delta, y con el apoyo del crédito fiscal COPRET, se dicta este curso que suma créditos para la Tecnicatura en Mantenimiento Industrial de la UTN, en la Escuela de Educación Técnica N° 2 de Zárate. La actividad se encuentra abierta a la comunidad permitiendo la asistencia de personas externas a la Compañía para mejorar su empleabilidad.

40 vecinos de la localidad de Zárate y personal de TASA finalizaron la Tecnicatura en Mantenimiento Industrial en diciembre de 2012

Operario Industrial Calificado

En el marco de las acciones de educación para la empleabilidad, y con el seguimiento académico del Centro de Formación Profesional 402 de Garín, se dicta el curso de Operario Industrial Calificado.

84 inscriptos **68** egresados en la 1^{ra}, 2^{da} Edición y en la Edición Baradero

TOYOTA



Campaña de lectura

Toyota y la Fundación Leer trabajan juntos desde el año 2006, llevando a cabo actividades de promoción de la lectura, buscando lograr la reflexión sobre la comprensión lectora y la enseñanza de la lectura en la escuela a través de una perspectiva de articulación entre niveles; se intenta actualizar conocimientos y estrategias para optimizar sus enseñanzas.

Durante el año 2012

40 docentes participantes en las "Clínicas de Comprensión Lectora".

23 docentes participantes en el Curso de Capacitación en Promoción de Lectura - Docentes noveles

Desde el año 2006, se capacitaron

+ de 191 docentes **13** escuelas

alcanzando una población de estudiantes estimada en

5.730 niños y se donaron más de **2.800** libros

Ambiente



Programa Conciencia Ambiental en escuelas primarias

Por 9^{no} año consecutivo, la Compañía realiza en las escuelas de Zárate talleres sobre el cuidado del ambiente. El Programa Conciencia Ambiental es la actividad de mayor trayectoria en el vínculo entre Toyota y la comunidad local, y se origina en la Política Ambiental de la Compañía.

Está dirigido a alumnos de 5^{to} grado y busca concientizar sobre la importancia del cuidado del ambiente en las acciones cotidianas.

Mediante una historia llamada "Las Aventuras de Raúl", la cual cuenta la vida de un chico de 12 años que busca amigos para que lo ayuden a limpiar el pueblo donde vive, se transmiten los conceptos de contaminación, calentamiento global, reciclaje y reúso, conservación del agua y del suelo.

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

Durante el período reportado, tuvo lugar la edición 2012 que se realizó durante los meses de octubre y noviembre y contó con la participación de la Fundación Biósfera, organización que trabaja desde hace más de 15 años en la educación e investigación de temas ambientales.

26 charlas

14 escuelas primarias públicas de Zárate

700 alumnos de 5^{to} grado participaron

Desde sus inicios la campaña ya alcanzó a

+ de 9.100 alumnos **17** escuelas de Zárate y Campana

Programa "Semillas de Cambio"

Es un programa nacional cuyo objetivo es contribuir al desarrollo sustentable de la sociedad, a través de la educación ambiental dirigida a docentes de escuelas secundarias.

Esta capacitación también cuenta con la participación de la Fundación Biosfera, la Universidad Nacional de Luján y la aprobación de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires, que como reconocimiento, otorga un importante puntaje en función de las horas curso.

Toyota Argentina a través de su concesionario Toyota Panamericana, otorgó a las escuelas seleccionadas el financiamiento de los proyectos ganadores.

El Programa "Semillas de Cambio" incluye el dictado de contenidos en el aula, así como también, el desarrollo de proyectos entre docentes y alumnos, promoviendo que interactúen con su comunidad. De esta manera, los docentes reciben durante 4 días instrucción intensiva sobre desarrollo sustentable, centrada en los ejes de biodiversidad y cambio climático.

Durante este período, fueron premiadas las escuelas E.E.S.T. N° 1 de Baradero, por su proyecto de eficiencia energética en la iluminación de la escuela y la E.E.S.N. N° 4 de San Pedro, por su proyecto de concientización ciudadana sobre la importancia del uso responsable del agua.



Seguridad vial



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

Este programa de alcance nacional iniciado en febrero de 2008, consiste en un curso teórico y práctico gratuito dirigido a jóvenes de 18 a 25 años con registro y sus padres.

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

El programa constituye así un espacio de reflexión entre padres e hijos en relación con los hábitos de manejo y la seria responsabilidad que implica ser conductor. Durante el período reportado el programa se realizó en Lanús y Vicente López, provincia de Buenos Aires.

Asimismo, durante este período se creó el programa **Toyota y Vos Kids** que tiene como fin concientizar e instruir a niños de 5 a 9 años en el correcto desenvolvimiento en la vía pública, el conocimiento y el respeto por las normas y señales de tránsito, para que los niños se transformen en agentes multiplicadores de saberes. Junto con padres y docentes, participaron durante 6 días de este programa, realizado en Vicente López, Buenos Aires.



262 participantes

15 clínicas del Programa Toyota y Vos 2012

+ de 1.500 niños participaron en la **1^{ra}** edición de **Toyota y Vos Kids**



Promoviendo la educación vial

En octubre de 2012 Toyota Argentina y el municipio de Vicente López firmaron un acuerdo de trabajo conjunto con el fin de promover la educación vial y el manejo seguro a partir de la realización de distintas actividades para niños, jóvenes y adultos que habitan en la localidad.

EVOLUCIÓN 2008 - 2012





Otras actividades con la comunidad

Programa AcercaRSE

Toyota Argentina forma parte de esta iniciativa junto con otras 12 empresas* de Zárate, que trabajan mancomunadamente desde el 2009 para promover el desarrollo local de la comunidad de Zárate.

Durante el año 2012 se llevó a cabo el programa denominado "La Basura Sirve" en el que se trabajaron aspectos de separación y reciclado de residuos con estudiantes. Este programa se implementó en conjunto con la Secretaría de Medio Ambiente del Municipio de Zárate, representando un claro ejemplo del trabajo en conjunto entre el sector público y privado para lograr mayor impacto educativo y social.



Durante el año 2012:

+ de 3.000 kilos de envases PET y plásticos recolectados

+ de 2.900 alumnos participaron

5 escuelas públicas de Zárate y Lima

Mecenazgo **

Así se denomina a una forma de financiar las actividades culturales según la ley de Mecenazgo. El proyecto seleccionado para el período fue "El Libro de Lalia" por un monto de \$ 46.821.

Visitas a la Planta Industrial

En el período reportado, 655 personas de 18 instituciones visitaron la Planta Industrial de Zárate.

297 visitantes de **8** universidades

210 visitantes de **6** escuelas técnicas

148 visitantes de otras instituciones

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

* Agrofina, Carrefour Argentina, Clariant, Dow Argentina, Holcim Argentina, LANXESS, Monsanto, Nucleoeléctrica Argentina, OSDE, Petrobras Argentina, Grupo Sancor Seguros y Zarcam.

Toyota, Dream Car Art

En septiembre de 2012, Toyota Argentina presentó el concurso de dibujo Dream Car Art / El auto de tus sueños. Una actividad donde jóvenes menores de 16 años de todo el país participan dibujando el auto de sus sueños, fomentando la imaginación y la creatividad.

El "Dream Car Art" es un concurso de dibujos organizado por Toyota Motor Corporation que se lleva a cabo hace 7 años y en el que participan más de 80 países a nivel mundial.

Durante el mes de octubre y noviembre de 2012, TASA visitó 41 escuelas públicas primarias y 6 escuelas secundarias - técnicas del municipio de Zárate, presentando el concurso junto a un grupo de actores especializados en juegos y actuación para chicos. De esta manera, los alumnos de 1° a 7° grado, participaron en cada una de sus escuelas de una divertida representación con música, materiales didácticos e instrumentos ilustrativos sobre el concurso.

Al finalizar la representación, a cada alumno se le entregó un kit escolar para participar de esta actividad, en total se entregaron más de 5000 kits.

Asimismo, toda la red de concesionarios oficiales Toyota Argentina participa de esta actividad realizando diversas acciones en sus localidades, de esta manera el concurso alcanza una escala nacional.

Los dibujos recibidos son evaluados por un jurado compuesto por expertos en la temática y personal de la Compañía, se seleccionan 15 obras en base a su creatividad y originalidad, las cuales se premian con consolas de video juego, reproductores de música y la posibilidad de viajar a Japón con un adulto acompañante.

Los ganadores de la instancia nacional compiten a nivel mundial con los dibujos seleccionados en los otros países concursantes, los ganadores de la fase mundial ganan un viaje a Japón.

En 2012 un participante de la ciudad de Rosario fue seleccionado como finalista y viajó a Japón junto a sus padres para participar de la ceremonia de premiación mundial. En ella fue elegido uno de los cuatro "Mejores finalistas" por su obra "Alimentando al mundo". Durante este viaje, además de asistir a la ceremonia de premiación, el ganador visitó lugares históricos, recorriendo las principales atracciones de Tokio y conociendo la cultura japonesa.



Obra "Alimentando al mundo" - Ezequiel González.

Para conocer más acerca del Dream Car Art Contest y ver los dibujos ganadores de la edición 2012, visite www.toyotanet.com.ar/dreamcar

BASE ESTABLE DE NEGOCIOS

- Gobierno Corporativo - Toma de decisiones
- Comité de Crisis y Código de Conducta
- Respeto por la gente: relación de TASA con sus colaboradores
- Mecanismos internos de crecimiento profesional y aprendizaje continuo
- Salud y seguridad de los colaboradores
- Indicadores de desempeño: Seguridad Industrial
- Información económica - financiera



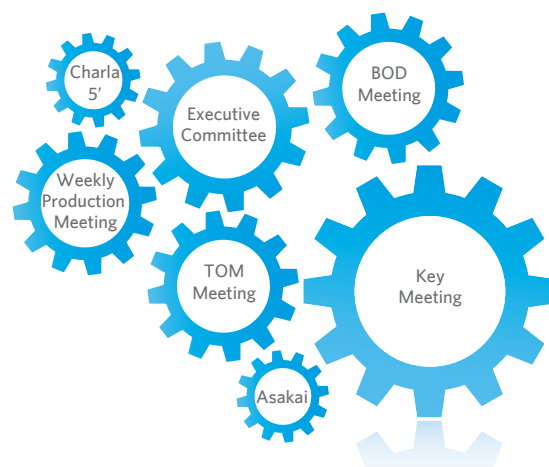
Gobierno corporativo

El Directorio de Toyota Argentina representa la cúspide de la pirámide organizacional en la que se toman las decisiones estratégicas de la Compañía y se define el rumbo a seguir, bajo los lineamientos de casa matriz en las *BOD Meetings**. Se encuentra integrado por 9 miembros, los cuales son empleados de la Compañía o de su casa matriz, designados por la Asamblea de Accionistas en función a sus competencias, experiencia, desempeño y conocimiento de la industria.

DIRECTORIO (AL 31/3/2013)

Autoridades	Cargo
Shunichi Nakanishi	Presidente de Toyota Mercosur (Director titular)
Daniel Herrero	Presidente de Toyota Argentina (Director titular)
Susumu Kanada	Director titular (Director de Planta)
Yukio Kuritani	Director titular (Director de Finanzas)
Gustavo Martín Salinas	Director titular (Director Comercial)
Hisayuki Inoue	Director titular
Masashi Asakura	Director titular
Hitoshi Takahashi	Director titular
Kenji Mochida	Director suplente

Toma de decisiones



Toyota Argentina cuenta con una estructura de comunicación compleja que está en constante movimiento. El proceso de toma de decisiones se desarrolla a partir de reuniones periódicas, conocidas como *Key Meetings*, las cuales se realizan en cada división con participación cruzada de integrantes de otras divisiones.

Una vez por mes, se realizan las *TOM Meeting (Toyota Operacional Meeting)*, en la que participan autoridades de TASA y TMC, gerentes generales, directores, y el presidente de la Compañía.

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

El sector de producción es el más grande de TASA ya que involucra la mayor cantidad de gente, funciones y soporte de otras áreas, en este sector se realiza una reunión de producción semanal (*weekly production meeting*) donde participan todos los gerentes de producción y de todas las áreas de soporte.

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

Comité de Crisis

Su función es analizar y plantear contramedidas ante un acontecimiento fuera de lo habitual que pudiera afectar tanto a la comunidad local como a la comunidad de colaboradores. Dicho Comité cuenta con la participación de los miembros del Directorio y de las Áreas de Legales, Relaciones Institucionales, Relaciones Gubernamentales y Recursos Humanos, así como también los responsables de las áreas que podrían tener incumbencia sobre el tema por el cual fue reunido el Comité. Durante el período reportado no ocurrió ningún acontecimiento que ameritara convocar al mismo.

* Término en inglés que designa a las reuniones del Directorio.

Código de conducta

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

Sobre la base de la confianza mutua, proporciona las normas de convivencia dentro de la Compañía, dando explicaciones y ejemplos prácticos de conductas inapropiadas. Esta herramienta es de conocimiento para todo miembro de la organización. Al momento de incorporar un nuevo integrante, éste recibe un ejemplar del mencionado Código para su firma, lo que implica que toma conocimiento del mismo y asuma el compromiso de su estricto cumplimiento.

599 colaboradores participaron en el curso de inducción, recibiendo

200 horas de capacitación acerca de la filosofía corporativa reflejada en el Toyota Way

Respeto por la gente

La cultura organizacional de TASA se basa en el largo plazo. La gente es el activo más importante de la Compañía y el factor determinante de su crecimiento.

Toyota ha establecido a nivel mundial un compromiso de no producir despidos por razones económicas, que la Compañía sostiene en todo el mundo desde la década del '50. Al momento de contratar a un nuevo colaborador, se evalúan características de personalidad acorde con los valores de Toyota: respeto, compromiso y proactividad; luego la Compañía los forma en las habilidades que requiere para desempeñar su tarea.

Cada individuo tiene el poder creativo para el logro independiente de sus objetivos personales. Se respetan los valores, creencias, maneras de pensar y motivación de todos los miembros de TASA.

TASA no tolera las inequidades internas

Toyota realiza mejoras constantes en las condiciones laborales y las oportunidades de crecimiento, desarrollo personal y satisfacción laboral. Los individuos comparten la responsabilidad en la obtención de resultados, al determinar el rumbo de su trabajo y carrera, y mejorar sus habilidades.

Los esfuerzos individuales son evaluados de forma justa, con una compensación basada en el desempeño comercial de la Compañía y el aporte realizado por los colaboradores.

No existe diferencia entre el salario del personal femenino y masculino

En TASA la definición del salario del personal está claramente reglada y pauta sin establecer una diferenciación por el género de la persona que ocupa un puesto de trabajo. En este sentido, todas las decisiones se toman a través de comités, en forma colectiva, donde cada jefe evalúa a sus colaboradores en forma individual, debiendo luego validar dicha evaluación con su respectivo jefe.



Posteriormente, el resultado de la evaluación es discutido por grupos en reuniones, conocidas como moderaciones, y en función de dicha discusión se comparan los resultados de las evaluaciones individuales, arrojando un nuevo resultado.

Este último es el que define cómo se fija el salario y el reconocimiento que se le da a cada uno de los colaboradores. De modo que, la facultad de decisión no reside en una única persona sino que procede del consenso de varias personas.

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

En Toyota Argentina, el 81% del personal está representado por SMATA* y por ASIMRA**, ambos sindicatos tienen por objeto mejorar el nivel de vida laboral de sus representados, asegurándoles un trato digno y equitativo, procurando que los empleados obtengan un salario justo y estable y oportunidades de progreso profesional. La Compañía y los sindicatos comprenden la importancia de resolver los distintos puntos de vista sobre aspectos relacionados al personal, a través de la consulta permanente y el consenso.

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

Los colaboradores de TASA son retribuidos conforme a la función que desarrollan en la Compañía y el desempeño alcanzado en cada ejercicio anual. El salario mínimo ofrecido por la Compañía supera 2,4 veces el valor del Salario Mínimo Vital y Móvil (SMVM)***.

El **salario mínimo** en **Toyota Argentina** supera **2,4** veces al SMVM de Argentina

Comité y canal de ética

El Comité de Ética, conformado por las Áreas de Recursos Humanos, Auditoría Interna y Legales, tiene como objetivo analizar cada formulación elevada a través del Canal de Ética.

Al cierre del período finalizado el 31 de marzo de 2013, se recibieron 41 denuncias. Todas las denuncias recibidas fueron analizadas por el Comité de Ética y reportadas trimestralmente al Subcomité de Canal de Denuncias del Directorio, compuesto por el Presidente de Toyota Argentina, el Vicepresidente Ejecutivo y el Director Financiero; y al Comité de Auditoría Interna, el cual está compuesto por el Presidente, miembros del Directorio y el Síndico.

100% de las denuncias recibidas en el Canal de Ética fue atendido y resuelto



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

** (ASIMRA) Asociación de Supervisores de la Industria Metalmeccánica de la República Argentina.

*** Corresponde al período de septiembre 2012-enero 2013.

Colaboradores - Indicadores

Toyota Argentina contaba al 31 de marzo de 2013, con 4.316 colaboradores con jornada completa, de los cuales el 97% se encontraba contratado por tiempo indeterminado.

Cada año se estiman los niveles de producción que se alcanzarán en la Compañía y en función a dicho pronóstico se evalúan las necesidades de contratación de nuevo personal. Durante el período reportado se crearon

302 nuevos puestos de trabajo, registrando un incremento del

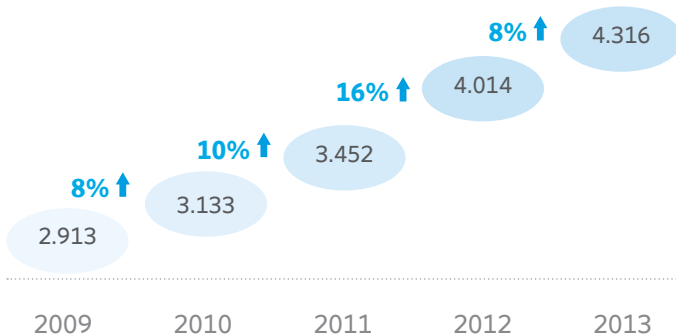
7,5% en la dotación respecto al período anterior

El 98% de los colaboradores desarrolla sus tareas en la planta industrial en el partido de Zárate, mientras que el 2% se encuentra ubicado en las oficinas comerciales en el partido de Vicente López.

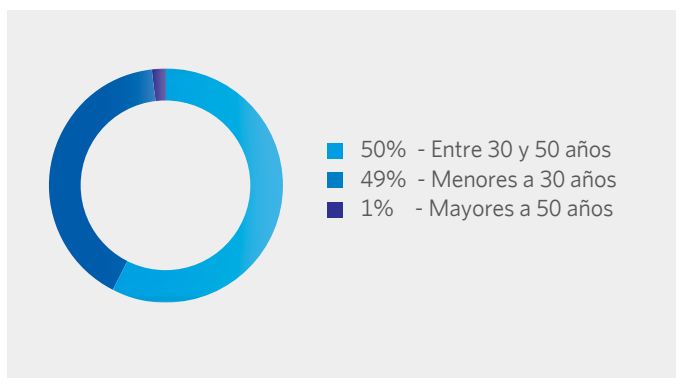
El personal de la Compañía se caracteriza por ser predominantemente masculino con una edad menor a 50 años.

73% de los altos directivos de la Compañía es argentino

EVOLUCIÓN DE LA DOTACIÓN



DISTRIBUCIÓN POR EDAD



DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO



	HOMBRES	MUJERES
Directivos y gerentes	83	3
Mandos medios	181	19
Analistas y cargos administrativos	400	143
Team members	2.769	18
Team leaders y Group leaders	699	1
Total	4.132	184

	ANTIGÜEDAD PROMEDIO (AÑOS)	TASA DE ROTACIÓN (%)
Por género		
Femenina	6,82	5,98
Masculina	5,58	5,93
Por región		
Zárate	5,59	5,90
Vicente López	8,00	7,69
Total	5,63	5,93*

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

Beneficios para los colaboradores

En búsqueda de la satisfacción y motivación de sus colaboradores, Toyota Argentina ofrece una amplia variedad de beneficios a lo largo del año, que incluyen seguro de vida, medicina prepaga para los colaboradores no alcanzados por la obra social sindical y para su grupo familiar, servicio de comedor, reintegro por guardería y servicio de transporte hacia y desde la planta de Zárate, entre otros.

Seguridad y Salud de las personas

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

El Área de Seguridad e Higiene Industrial de TASA tiene a su cargo la implementación y coordinación de las siguientes actividades:

- Seguimiento y análisis periódico de las condiciones de seguridad con el objetivo de mejorar su nivel
- Prevención de accidentes y enfermedades profesionales
- Promoción del cumplimiento de las normas internas y legales sobre seguridad e higiene
- Evaluación y mejoras ergonómicas de los puestos de trabajo
- Detección temprana de riesgos potenciales de accidentes y toma de contramedidas

Promoción de la seguridad

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

Por su parte, en el convenio colectivo de trabajo N° 1.317/2013 "E" suscripto con ASIMRA, en los capítulos 9 y 10 se contemplan aspectos de seguridad industrial y medio ambiente y prevención de adicciones, respectivamente.



Comité de Higiene y Seguridad (COHISE)

Es un comité bipartito formado por representantes de TASA y representantes de SMATA, que funciona con el objetivo de mejorar las condiciones de seguridad, ergonomía y ambiente de trabajo dentro de la planta industrial.



Durante el período reportado, se detectaron 149 ítems, de los cuales el 82% fue resuelto en forma inmediata. Los demás han requerido tratamiento más profundo con plazos más extensos de resolución.

Indicadores de desempeño - Seguridad

10.007.886 horas trabajadas 

0* = Índice de frecuencia de accidentes

* Método de cálculo: (Nº de accidentes mayores/cantidad de horas trabajadas en el año fiscal) * 1.000.000.

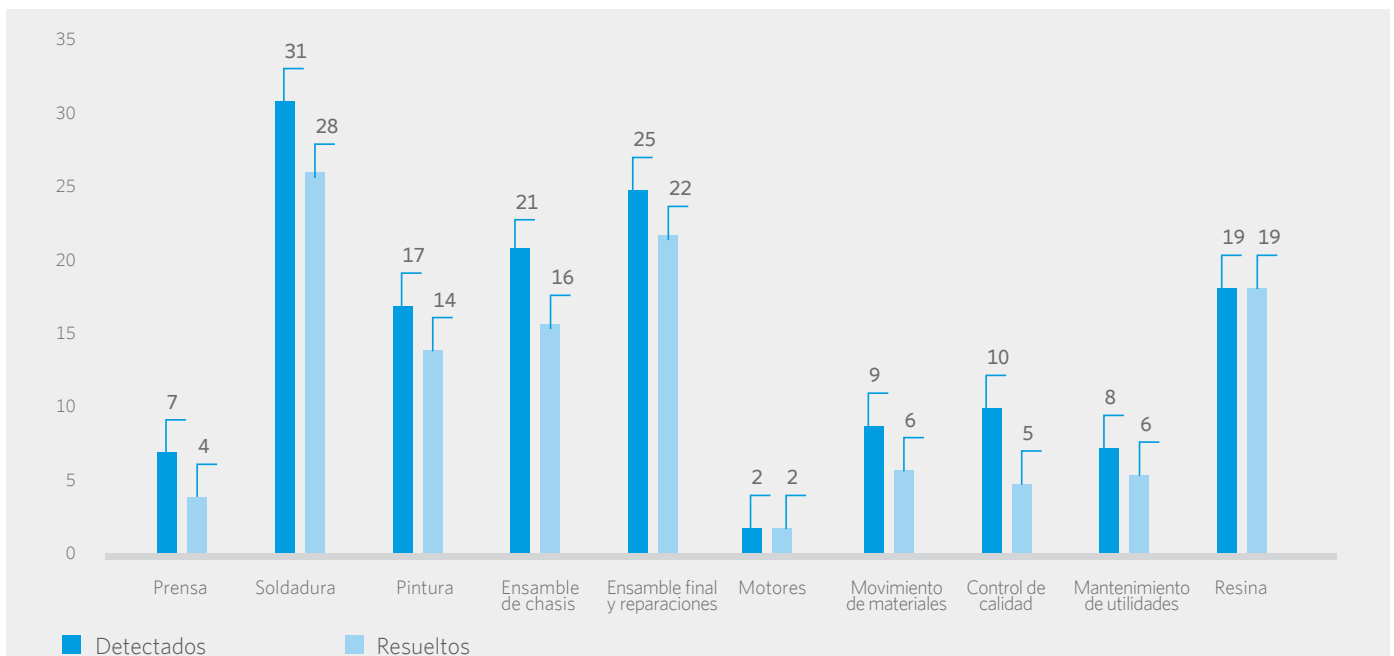
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL COHISE



Se produjo **1** accidente menor sin pérdida de días de trabajo, ningún accidente mayor y ninguna fatalidad

Todos los trabajadores dentro de convenio se encuentran representados en el **Comité de Higiene y Seguridad (COHISE)**

TEMAS DETECTADOS Y RESUELTOS SEGÚN SECTOR DE LA PLANTA INDUSTRIAL / COHISE



Promoción de la salud

Servicio médico

El Departamento de Servicio Médico de la Planta Industrial de Zarate posee el equipamiento y el personal profesional necesario para brindar asistencia médica inmediata a todos los colaboradores. Cuenta con una dotación permanente de médicos especialistas, una sala de emergencia, 5 consultorios, un centro de kinesiología para la rehabilitación del personal, una ambulancia equipada para traslados y un carro eléctrico de apoyo a efectos de brindar una mejor calidad de respuesta ante emergencias.

Campaña de vacunación (gripe H1N1)

Para prevenir el contagio del virus, se llevó a cabo una campaña de vacunación que involucró a todo el personal.

A su vez, se brindó información para concienciar sobre las mejores normas de salubridad e higiene para evitar la propagación del virus y prevenir el contagio.

Exámenes médicos periódicos

Cada año se realizan exámenes físicos y de laboratorio a todos los trabajadores de la Compañía, en forma gratuita.

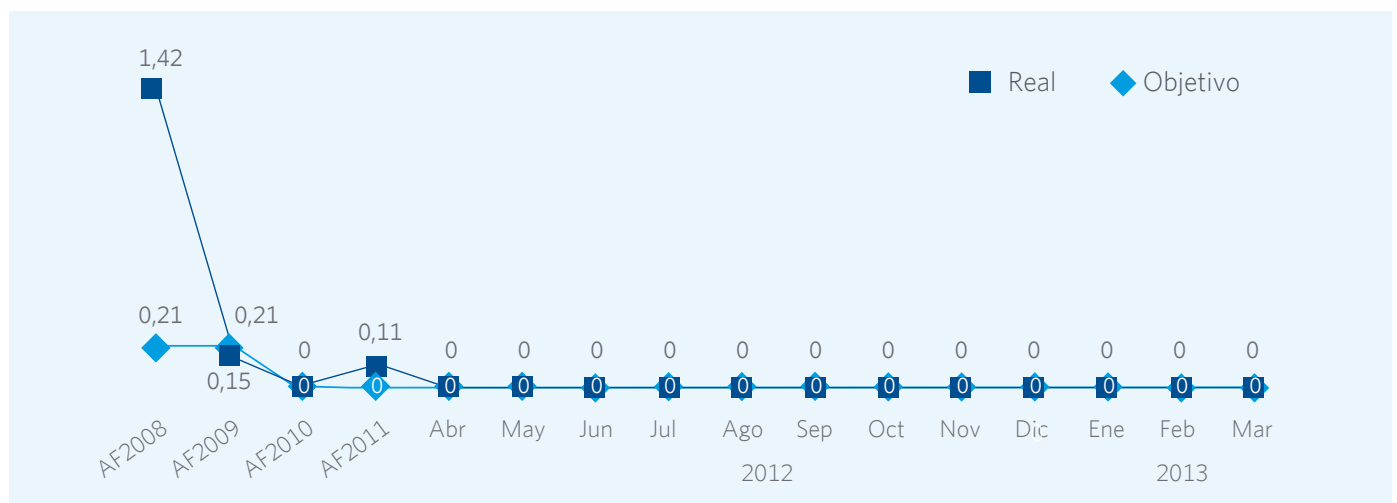
Prevención de adicciones

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

Alimentación

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

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES



CANTIDAD DE ACCIDENTES





Brigadas de emergencia

De acuerdo con la planificación y los objetivos establecidos, tuvieron lugar durante el período reportado los simulacros de emergencias establecidos, tanto en planta como en áreas administrativas.

Semanalmente se realizaron los entrenamientos de la brigada de emergencia, que consisten en cursos práctico-teóricos, que incluyen simulacros de situaciones de emergencia en donde los integrantes del cuerpo de brigada tienen que actuar.

Dichos simulacros incluyen temas tales como: rescates en espacios confinados y reanimación cardiopulmonar (RCP). Durante el entrenamiento los instructores muestran la metodología para llevar a cabo estas actividades, que son luego replicadas por los integrantes de la brigada recibiendo las observaciones y/o correcciones pertinentes por parte de los instructores.

Programas de prevención de riesgos en relación con enfermedades graves

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

Como parte de la evaluación de riesgo en el marco del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad, durante el período reportado, se han desarrollado actividades relacionadas con la ergonomía, cuyo objetivo es prevenir lesiones y/o enfermedades músculo-esqueléticas. Particularmente, se ha trabajado sobre los siguientes aspectos:

- Equipo especial de evaluación de ergonomía en la línea de chasis
- Reuniones con el sector de ensamble para resolver problemas de ergonomía
- Monitoreo y control de los temas relacionados con ergonomía en el sector de ensamble

Patrullas de seguridad

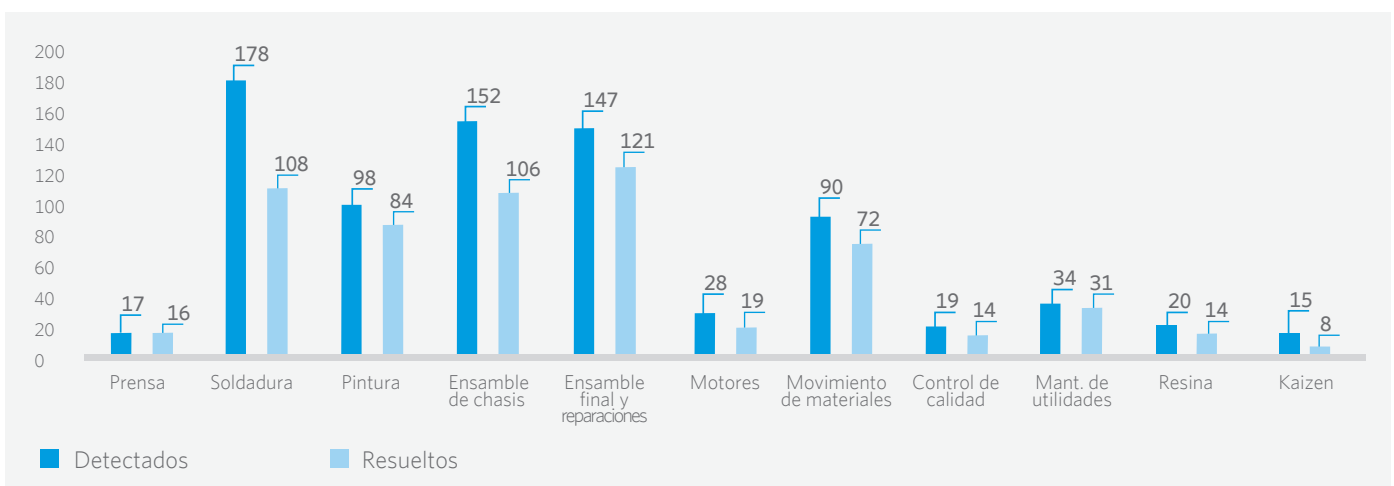
En forma conjunta, las Áreas de Seguridad e Higiene Industrial y Asuntos Ambientales, con la participación de jefes, gerentes y el Director de Producción, efectúan auditorías por sectores en búsqueda de la detección de riesgos potenciales de accidentes y posibles desvíos en cumplimientos de normas. Los ítems relevados se registran en un reporte que permite visualizar los hallazgos, gravedad del desvío, responsables para cada tema y plazo para corregir cada punto.

Durante el período reportado, se detectaron 798 temas, logrando resolver el 74% de los mismos de forma inmediata. Los sectores de soldadura, ensamble de chasis, ensamble final y reparaciones fueron los que presentaron mayor cantidad de casos.

798 temas

74% resueltos

TEMAS DETECTADOS Y RESUELTOS POR SECTOR - PATRULLAS DE SEGURIDAD



Desarrollo de Recursos Humanos

El aprendizaje es un proceso continuo que abarca a toda la Compañía. TASA se encuentra comprometida con la educación y desarrollo de sus colaboradores, llevando adelante acciones concretas de capacitación en pos del desarrollo de todos sus colaboradores.

Curso de inducción

Al incorporarse a Toyota Argentina, los nuevos colaboradores participan de este curso que tiene un día de duración. Durante el mismo se transmite la filosofía de Toyota y las normas de calidad, seguridad, ambiente y Kaizen (mejora continua) así como información sobre disciplina, código de conducta, beneficios, administración y plan de carrera.



599 personas realizaron la inducción al mundo Toyota, recibiendo

4.792 horas de capacitación



Capacitación intensiva

Dos veces al año, la planta industrial de Toyota cesa su producción con el objetivo de realizar mantenimiento y desarrollar nuevos proyectos. Estas instancias son utilizadas para la formación intensiva del personal de producción.

Desde el año 2002, junto con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) Toyota brinda a los colaboradores formación general en habilidades básicas siguiendo los lineamientos del Plan de vida laboral.

Durante esta capacitación intensiva se dictan diversas temáticas como: relaciones laborales, herramientas de calidad, hábitos de seguridad, adicciones, resolución de problemas, cuidado ambiental, comunicación, trabajo en equipo y Sistema de Producción Toyota, entre otros.

Durante el período reportado,

228 personas se capacitaron intensivamente durante **15** días

Programa de formación de líderes

El curso apunta al desarrollo de habilidades y competencias específicas para la coordinación de grupos y líderes de células de trabajo. Año tras año la cantidad de colaboradores que participan de este programa se incrementa, mostrando en este período un aumento del 60% en la cantidad de participantes respecto del período anterior.

En este período, participaron del programa:

891 colaboradores **28.006** horas totales



Formación en las prácticas del negocio (TBP)

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

En este período, participaron del TBP

136 colaboradores **2.384** horas totales

Capacitación idiomática

Al inicio de cada año se detectan las necesidades de capacitación idiomática en cada área para así organizar el dictado de cursos en los idiomas inglés, portugués, japonés y español. Aquellos colaboradores, que son los futuros candidatos a ser transferidos al exterior, reciben cursos intensivos de japonés con la finalidad de facilitar su integración en estas instancias.

Durante el período reportado

154 colaboradores participaron de los cursos de capacitación idiomática

20.790 horas de capacitación en idiomas

89 colaboradores se formaron en inglés **41** en japonés

12 en español **12** en portugués

Formación en otras filiales Toyota

El programa ICT (Transferencias Temporarias entre Compañías de Toyota) tiene como objetivo primordial la transferencia del conocimiento entre Compañías de Toyota (TMC, TMAP & TDB)*, desarrollando los recursos humanos con potencial para adoptar modalidades y herramientas de trabajo de TMC, a través de OJD (On Job Development)** para su posterior aplicación en cada filial.

El programa tuvo sus comienzos en el año 1997 y desde entonces han participado,

84 empleados, de las áreas de Producción, Control de Calidad, Ingeniería de Producto, Compras, Asuntos Corporativos, Finanzas y Comercial

Diplomatura en Gestión Industrial

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

70 inscriptos **36** continúan en curso

Diplomatura en Mandos Medios

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

En diciembre de 2012,

56 personas finalizaron la Diplomatura de Mandos Medios

* TMC: Toyota Japón, TDB: Toyota Brasil, TMAP: Toyota Asia Pacífico.

** On Job Development (OJD), es un método de aprendizaje mediante el cual el empleado aprende el trabajo en el sitio de trabajo real. Es decir, el empleado aprende mientras trabaja.

Concurso de habilidades de producción

Este concurso es una competencia que tiene como principal objetivo promover la mejora continua de las habilidades de los colaboradores que se desempeñan en las líneas de producción.

El concurso es de frecuencia anual y consta de tres etapas:

1^{ra} etapa

Concurso local en la que los participantes ponen a prueba sus conocimientos y destrezas para realizar ejercicios representativos de los sectores de producción donde desempeñan sus funciones.

2^{da} etapa

Los primeros y segundos puestos de cada categoría del concurso interno pasan a una segunda instancia en la que se deben medir contra sus pares brasileños en el Concurso de Habilidades de Producción Mercosur (*Mercosur Production Skill Contest*). Este concurso se organiza alternadamente entre Argentina y Brasil. En mayo del 2013, TASA fue el anfitrión en su planta de Zárate.

3^{ra} etapa

Los ganadores del Concurso de Habilidades de Producción Mercosur pasan a una tercera y última instancia de carácter global denominada "Festival de intercambio de Habilidades" (*Skill Interchange Festival*) que se celebra en la Casa Matriz en Japón (TMC) y en donde participan todas las plantas de Japón y de Asia Pacífico.





Centro de Entrenamiento y área de Promoción TPS (CET)

El objetivo del CET es brindar capacitación al personal de ingreso y de planta, con foco en el desarrollo de las habilidades básicas necesarias para la producción y a la promoción del Sistema de Producción Toyota (TPS).

Uno de sus objetivos es introducir a los ingresantes en la cultura organizacional de Toyota y desarrollar habilidades para que éstos posteriormente puedan aplicar los conocimientos adquiridos para trabajar en forma segura y con calidad en su futuro sector. El CET está conformado por diferentes subsectores denominados "dojos de habilidades básicas".

La palabra *dojo* es un término japonés cuya traducción literal es "lugar del despertar". Este término es utilizado en TASA para hacer referencia al área de entrenamiento, donde el personal entrenado, bajo la guía y enseñanzas de un entrenador podrá:



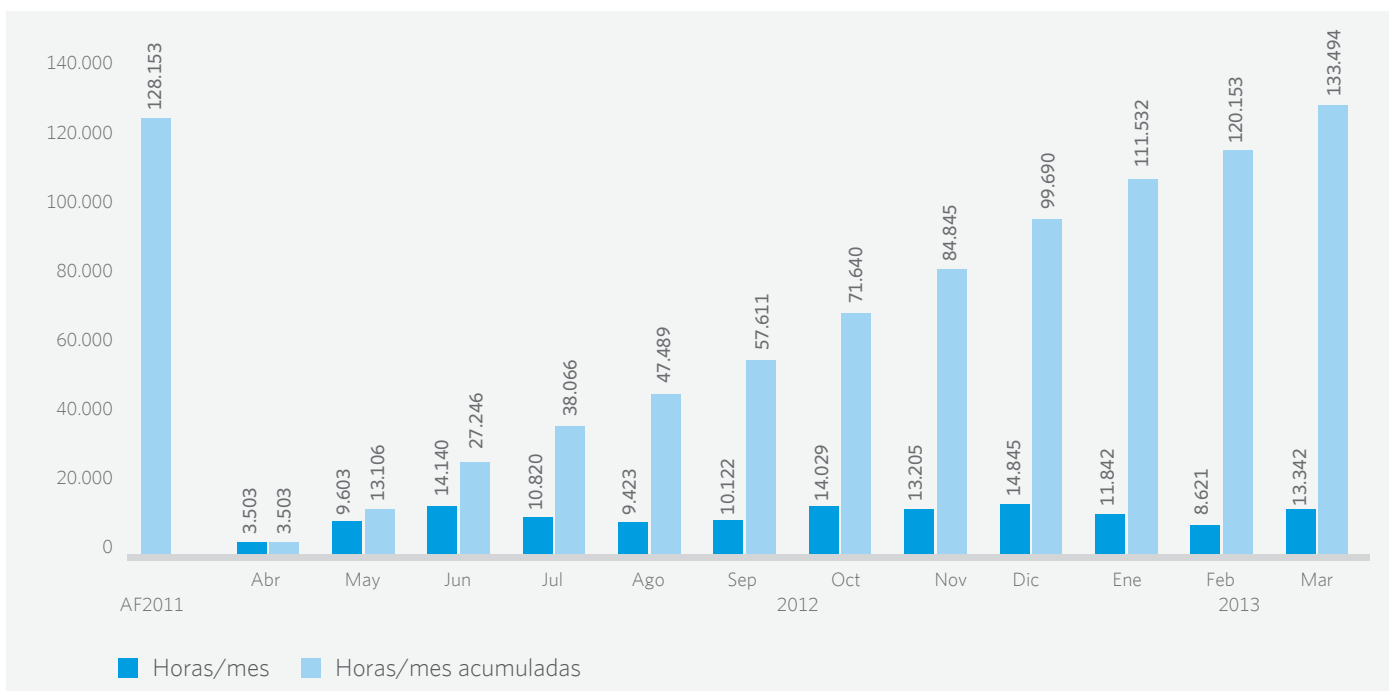
Aprender, practicar, perfeccionar y posteriormente aplicar los conocimientos y habilidades requeridos para desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo.

30,9

horas promedio de formación por persona



HORAS DE CAPACITACIÓN



Sugerencias y Círculos de Calidad

Toyota Argentina promueve la mejora continua (Kaizen) en cada una de sus prácticas y entiende que esto se logra a través de las mejoras que cada colaborador detecta e implementa en su puesto de trabajo. Por ello, la Compañía fomenta la implementación de sugerencias y las actividades de Círculos de Calidad para la mejora de los procesos.

Sistema de sugerencias

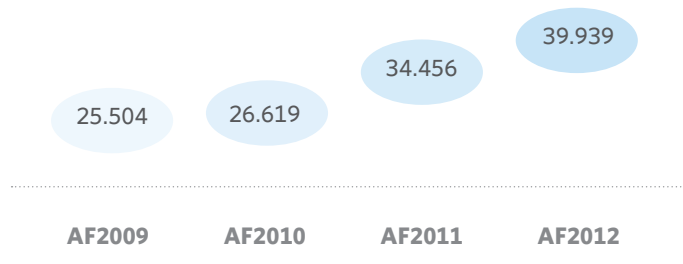
Basándose en el pilar de la mejora continua, Toyota Argentina promueve y reconoce la implementación de mejoras que cada colaborador detecta e implementa en su puesto de trabajo. La Compañía fomenta esta actividad a través del sistema de sugerencias el cual se encuentra estandarizado. Una sugerencia, que puede ser individual o grupal, es una propuesta que identifica un problema específico del proceso o sector donde actúa el sugerente, ofreciendo una contramedida viable. Se consideran únicamente aquellas propuestas que efectivamente están implementadas para ser luego evaluadas.

De dicho proceso, cada sugerencia recibe una determinada cantidad de puntos, los cuales son posteriormente convertidos en premios económicos.

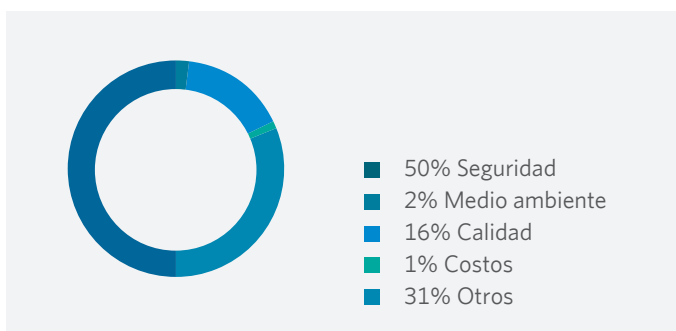
39.939 sugerencias implementadas **14** por persona

85% del personal de producción participó

EVOLUCIÓN DE SUGERENCIAS



DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR TEMA



Espíritu de mejora continua y trabajo en equipo para la resolución de problemas.

Círculos de calidad (QC)

Esta actividad constituye un ejemplo del espíritu de mejora continua y trabajo en equipo para la resolución de problemas y tiene como objetivo desarrollar las capacidades individuales de los colaboradores.

En el período reportado,

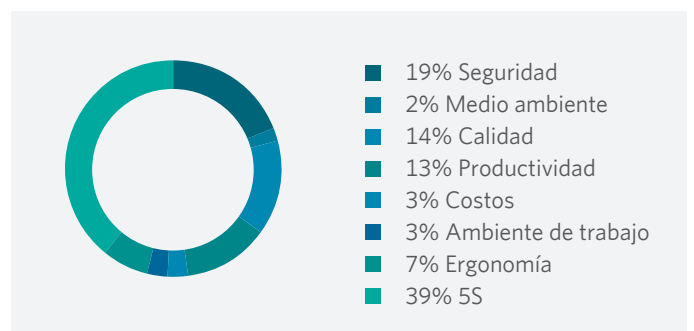
2.695 colaboradores de Toyota Argentina trabajaron en

622 círculos analizando su labor diaria y llevando a cabo contramedidas

Como cada año, en julio se realizó la 15^{ta} Convención de Círculos QCC (por sus siglas en inglés *Quality Control Circle*) en la planta, en la que los 10 mejores círculos expusieron sus trabajos a los máximos directivos de TASA.

Por otro lado, en agosto de 2012 Toyota Brasil (TDB) organizó en ese país la 9^{na} Convención Mercosur, en la cual participaron 3 círculos de TDB y 3 de TASA. En noviembre se efectuó la Convención Global de QCC en Japón, coordinada por TMC, donde participan los mejores círculos de calidad de todas las filiales de Toyota. Allí intervino el mejor círculo de TASA y el mejor de TDB.

DISTRIBUCIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD SEGÚN TEMA



Comunicación interna

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

Es por ello que la comunicación interna se presenta como un nexo de interacción a través del cual se transmiten los valores y desafíos de la Compañía, buscando la participación activa por parte de los colaboradores que expresan sus inquietudes y potencian sus posibilidades de crecimiento.

Sistema de comunicación de dos vías

En TASA el sistema de evaluación de desempeño es conocido como el sistema de comunicación de dos vías, este tipo de evaluación de desempeño representa una herramienta que apunta a generar espacios de diálogo en los cuales se permita clarificar los objetivos y planificar oportunidades de desarrollo. Es por tanto, uno de los principales canales de comunicación interna en TASA.

Se encuentran enmarcados en él dos procesos: la contribución que las personas han hecho mediante el cumplimiento de metas fijadas (evaluación de objetivos) y el desarrollo de actitudes y habilidades que son utilizadas en el cumplimiento de su función (evaluación de competencias).

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

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

moderaciones, las cuales se efectúan una vez al año tanto para los objetivos como las competencias.

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

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

Etapas del proceso de evaluación de desempeño

1 Definición de objetivos

Al inicio del año fiscal cada colaborador fija sus objetivos y luego los confirma con su superior.

2 Evaluación

Cada colaborador se autoevalúa en objetivos y cada superior evalúa el porcentaje de objetivos cumplidos y el desarrollo que la persona ha alcanzado en competencias o habilidades.

3 Moderación

Los revisores (superiores de los evaluadores) se reúnen para analizar y evaluar desde una mirada más global, contribuyendo también al desarrollo de cada integrante de la Compañía.

4 Cierre

Además de las reuniones con el superior que surgen a lo largo del año, al final del proceso se entrega al evaluado una carta con el resultado de la moderación y el nuevo salario o bono según corresponda a objetivos o competencias respectivamente.



Comunicación cara a cara

Reuniones de negocio

Buscando profundizar cada vez más los vínculos interpersonales y basados en los resultados obtenidos de las encuestas de años anteriores, se han reforzado las actividades de comunicación cara a cara en la Compañía.

Adicionalmente a las reuniones de negocio habituales realizadas por el Director de Planta y el Director de Recursos Humanos en las cuales se realiza un balance del año anterior y se comparten los objetivos, se creó una nueva instancia de comunicación en la cual los Gerentes y Jefes comparten con su equipo los resultados de cada área, planteando los desafíos del propio equipo de trabajo. Durante estas reuniones se brindan reconocimientos especiales y material específico para difundir información del negocio y reforzar el sentido de pertenencia a los grupos.

22 encuentros para personal de producción por área

6 encuentros para personal administrativo

Almuerzos y desayunos con los directivos

Continuando con la actividad que comenzó en el año 2007, se organizan mensualmente desayunos y almuerzos de empleados con el Presidente de la Compañía. Los encuentros, que se realizan en grupos reducidos, apuntan a facilitar el diálogo, a generar intercambio de opiniones y a buscar soluciones conjuntas a temas comunes desde distintas ópticas.

Los temas relevados, tanto en los encuentros como en las encuestas reciben un seguimiento y su estado es reportado a Presidencia y a los participantes.

20 encuentros para facilitar el diálogo, generar intercambio de opiniones y buscar soluciones conjuntas

! Motivación para líderes de Planta

Enfocados en la importancia de la comunicación y del trabajo en equipo, se invitó al capitán de la selección nacional de fútbol para ciegos -los Murciélagos-, quien brindó una charla motivacional y realizó junto a su equipo, dinámicas para incentivar la reflexión.



Adicionalmente, la Compañía lleva a cabo un conjunto de actividades orientadas al diálogo y la comunicación con todos sus colaboradores.

- **Charla de 5'** que se realiza al comenzar cada jornada, donde el personal de producción recibe información importante sobre la operación, seguridad, calidad y ambiente.
- **House Organ "Desde Adentro"**, se trata de una revista interna que se realiza con la colaboración de responsables de distintas áreas y se distribuye a los domicilios particulares de los colaboradores con la finalidad de integrar a las familias y mantenerlas informadas.
- **Boletines informativos**, las áreas de Marketing, Asuntos Ambientales y Recursos Humanos realizan boletines mensuales para dar a conocer sus acciones y novedades más destacadas con todos los colaboradores de la Compañía.
- Otros canales de comunicación como Intranet, e-mailing corporativo y carteleras a través de los cuales se informa las principales noticias sobre la Compañía y otras cuestiones de interés.



Información económico-financiera

TASA productora y exportadora

Las principales variables de la industria automotriz argentina cerraron el año 2012 manteniendo el alto nivel alcanzado en años anteriores aunque retrocediendo levemente respecto de 2011 debido tanto a causas internas como externas.

Las ventas a concesionarios en 2012 alcanzaron las 830.058 unidades representando una leve caída comparado con 2011 (6%). No obstante, el total alcanzado representa el segundo máximo histórico y diciembre de 2012 el mes de mayor nivel de ventas a concesionarios de todos los tiempos.

Los principales fabricantes automotrices priorizaron las ventas a Brasil en la segunda parte de 2012, en detrimento de las ventas en el mercado doméstico. Como resultado tanto de la caída de las exportaciones como de las ventas a concesionarios, la producción total del sector alcanzó las **764.495** unidades cayendo 7,8% respecto de 2011. No obstante, así como en las ventas domésticas, el nivel alcanzado en 2012 representó el segundo más alto de la historia.

A consecuencia de una mayor restricción para la importación de autopartes en nuestro país, las importaciones de vehículos mostraron una caída importante, 14% respecto de 2011.

En lo que a registraciones en el mercado interno se refiere, las mismas se mantuvieron en niveles similares a los de 2011, alcanzando las 846.231 unidades, descendiendo 1,8% respecto a 2011 que fue record histórico.

En diciembre de 2012, TASA presentó en el país el Toyota 86, un nuevo modelo que se suma a los comercializados en Argentina. El Toyota 86 está equipado con últimas tecnologías que permiten alcanzar un óptimo rendimiento y altos niveles de seguridad.

Hilux y Hilux SW4, homologadas por la Federación Internacional del Automóvil (FIA) como vehículos Todo Terreno de Serie.

HILUX SW4

líder en ventas en Argentina

31 y 33% de participación del mercado en el segmento pick up

RAV4

17% de participación del mercado en el segmento de vehículos todo terreno compactos (SUV)

COROLLA

22% de participación del mercado en el segmento sedán mediano

Toyota es líder en ventas en los segmentos:

pick-up

todo terreno compacto

sedán mediano



Toyota Argentina ha recibido por parte de la FIA, la primera homologación en Argentina de vehículos Todo Terreno para sus modelos de producción nacional.

La pick up Toyota Hilux y la Hilux SW4 han sido homologadas por la FIA para participar en todo tipo de competencias todo terreno como vehículos de Serie -Fábrica- Grupo T2.

En esta categoría participan solamente los modelos que cuentan con esta Homologación y es donde verdaderamente se reconocen los atributos de resistencia, confiabilidad y performance Todo Terreno de las marcas.

Valor económico directo generado y distribuido

TASA en su rol como empresa cumple la función de producir bienes que satisfacen la necesidad de movilidad de las personas.

En su consecución, genera un valor económico añadido el cual se distribuye en su mayoría entre un conjunto de actores que se ven afectados por los impactos de su actividad, reconocidos como sus grupos de interés, y en menor proporción es retenido dentro de la Compañía.

Producción de vehículos

Toyota Argentina fabrica en la planta industrial de Zárate los modelos Hilux pick up y Hilux SW4. La mayoría de los destinos de exportación cuentan con acuerdos de libre comercio tal como el Mercosur.

Dentro de ese acuerdo, Toyota Argentina importa unidades Corolla producidas por Toyota Brasil y partes para la producción de Hilux y Hilux SW4.

El 42% de la producción se destina al mercado local, mientras que el 58% se exporta mayoritariamente a Brasil (83%) y Colombia (9%). El 8% restante se distribuye principalmente en Paraguay, Perú y Uruguay.

En menores proporciones también se exporta a Chile, Bolivia, Panamá, Nicaragua, Aruba y Japón.



UNIDADES VENDIDAS POR MODELO

MODELO	CBU*	CKD**
Corolla	15.987	
Toyota 86	139	
RAV4	2.822	
Camry	333	
Land Cruiser	91	
Land Cruiser Prado	482	
Hilux SW4		17.938
Pick-up Hilux		79.310
Prius	28	

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

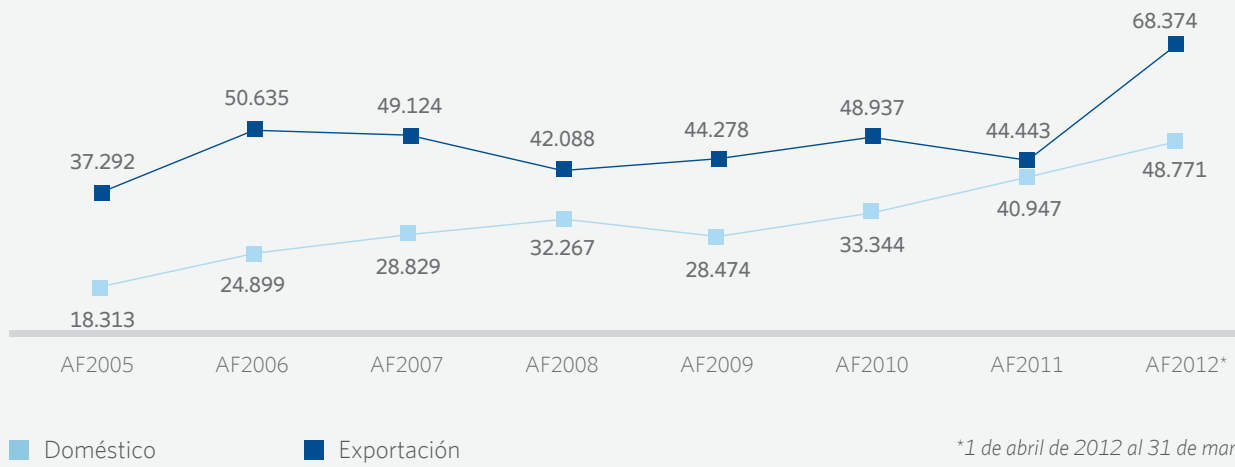
** CKD (*Complete Knock Down*): alude a vehículos que son ensamblados en el país, utilizando autopartes, componentes y tecnologías importadas.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUÍDO

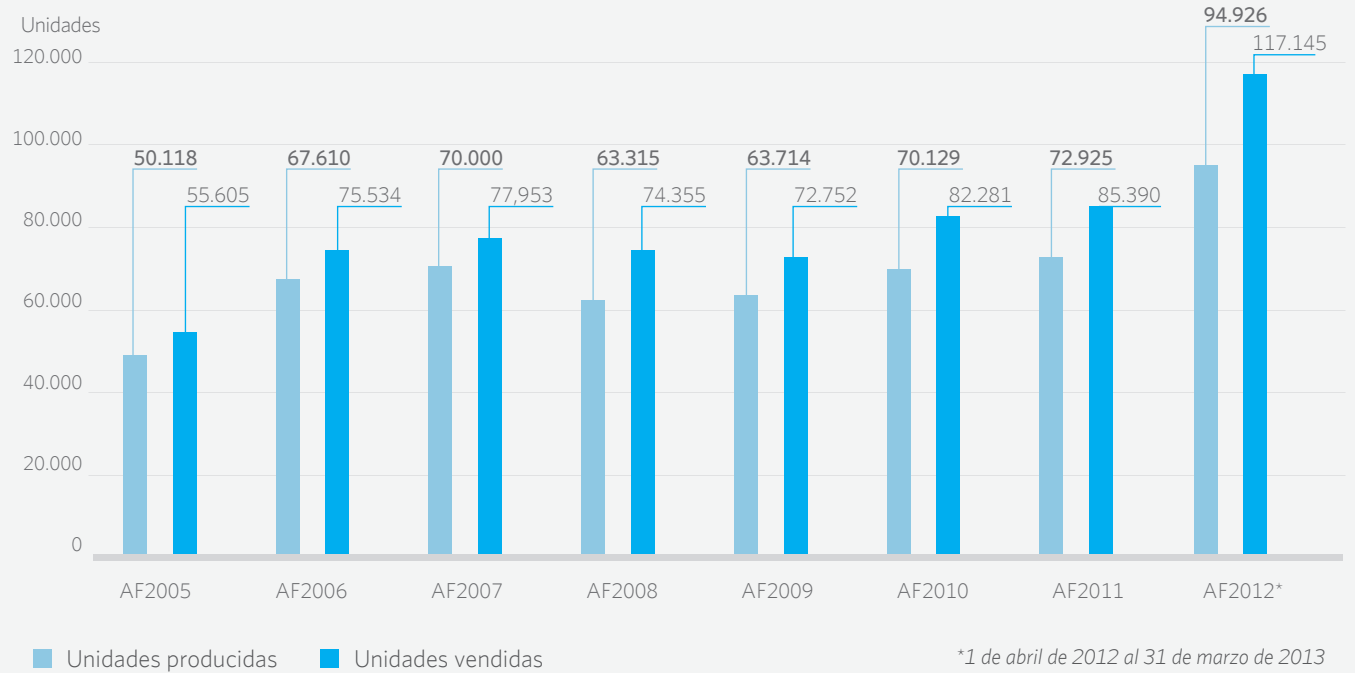
CONCEPTO	MILLONES DE PESOS ABRIL 2012 /MARZO 2013
Ventas netas	17.449,1
Otros ingresos	93,8
Costos operativos	16.114,4
Salarios y beneficios para empleados	1.150,6
Pagos a proveedores de capital	7,0
Pagos a los gobiernos (tasas e impuestos)	765,7
Inversiones en la comunidad***	6,3

*** Bajo este concepto, se incluyen las donaciones y los gastos incurridos en el desarrollo de los programas de RSE durante el período reportado y el presupuesto correspondiente a fines de 2011 para proyectos ejecutados durante los años 2012 y 2013 en el Programa de Asignación de Crédito Fiscal a Proyectos Educativos.

HISTÓRICO DE VENTAS



UNIDADES PRODUCIDAS Y VENDIDAS



Incentivos gubernamentales recibidos

Toyota Argentina S.A. ha sido beneficiada con el Régimen de Promoción Industrial establecido por la Ley 10.547 por la ampliación de la planta fabril ubicada en la ciudad de Zárate. A raíz de ello, la empresa se encuentra eximida del pago del impuesto sobre los Ingresos Brutos, en un 100% 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, tomando como base de cálculo el valor promedio anual sin IVA, de la facturación histórica a diciembre de 2004, establecida por dicho decreto en el importe de \$ 695.873.488.

Adicionalmente TASA se ve favorecida por el régimen de incentivo a la competitividad de autopartes locales (Decreto 774/05). Conforme a este régimen, la Compañía se favorece por el cobro de un reintegro en efectivo sobre el valor de las compras de las autopartes locales. Para gozar del reintegro, las autopartes deben ser consideradas locales y esto es, cuando el contenido importado de todo origen es menor del 30%.

Gracias a dicho régimen, Toyota Argentina recibió un reintegro monetario equivalente a AR\$ 2.461.781.



EVOLUCIÓN DE ACTIVOS FIJOS (EN PESOS)

BIENES DE USO	Al 31/3/2010	Al 31/3/2011	Al 31/3/2012	Al 31/3/2013
Terrenos	6.686.333	6.686.333	6.686.333	6.686.333
Edificios	143.982.637	133.630.987	142.462.028	133.792.819
Vehículos	15.732.790	17.955.074	33.356.866	44.726.949
Instalaciones	74.640.984	79.296.940	285.257.791	357.520.870
Muebles y útiles	2.487.730	1.891.908	2.958.637	5.754.806
Herramientas	3.853.892	3.138.549	3.402.528	5.603.881
Maquinarias	122.378.912	104.752.810	166.200.216	170.851.090
Equipos de computación	4.302.501	3.962.497	6.569.919	10.087.738
Software	1.035.773	1.582.830	970.250	7.371.864
Herramental	102.664.397	46.241.870	68.784.796	84.989.075
Obras en curso	21.710.129	59.249.995	87.199.957	92.774.878
Anticipo por compra de bienes de uso	11.082.787	23.306.975	67.223.577	23.845.650
Repuestos de maquinarias	12.721.401	19.623.942	19.535.182	15.867.947
Total	523.280.266	501.320.710	890.608.080	959.873.900

INDICADORES GRI

Nivel de aplicación de la memoria

Información sobre el perfil según la G3

C

Informa sobre:
1.1
2.1 - 2.10
3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12
4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15

C+

B

Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C además de:
1.2
3.9, 3.13
4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17

B+

A

Los mismos requerimientos que el nivel B.

A+

Contenidos básicos

Información sobre el enfoque de gestión según la G3

No es requerido.

Verificación externa de la memoria

Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador

Verificación externa de la memoria

Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.

Verificación externa de la memoria

Indicadores de desempeño según la G3 e indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales

Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño y como mínimo, uno de cada dimensión: económica, social y ambiental.

Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo, uno de cada dimensión: económica, ambiental, derechos humanos, prácticas laborales, sociedad, responsabilidad sobre productos.

Informa sobre cada indicador principal y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales*, de conformidad con el principio de materialidad, ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.

* Versión final del suplemento sectorial.

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

Niveles de aplicación de la Guía G3 de GRI

Al igual que en el período anterior Toyota Argentina reporta con un nivel de aplicación B+, contando con la verificación externa de PwC Argentina. El cuadro de la página anterior indica los diferentes requisitos de información para cada nivel de aplicación.

¿Qué es GRI?

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

GRI lanzó en octubre de 2006 su tercera generación -llamada G3- de lineamientos para la elaboración de reportes de sustentabilidad, que fue elaborada con participación multiactoral, lo que ha dotado a la Guía G3 de GRI de amplia credibilidad y mayor rigurosidad como herramienta de rendición de cuentas. Durante el año 2011, se publicó la versión 3.1 la cual contiene algunas modificaciones y nuevos requisitos de información comparada a la Guía G3. Esto es debido a que se busca mejorar continuamente dicha herramienta de *reporting*, adaptándola a los cambios que se presentan y los nuevos escenarios que se conforman.

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

























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

Tabla de indicadores GRI

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	✓	Mensaje del Presidente de la Compañía. 6
1.2	✓	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. 13, 22
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	✓	Nombre de la organización. 11
2.2	✓	Principales marcas, productos y/o servicios. 11
2.3	✓	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>). 11, 12
2.4	✓	Localización de la sede principal. 11
2.5	✓	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria. 11
2.6	✓	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. Toyota Argentina es una sociedad anónima, controlada por Toyota Motor Corporation, cuya participación sobre el patrimonio equivale al 99,99%.
2.7	✓	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). 62
2.8	✓	Dimensiones de la organización informante. 7, 62-63
2.9	✓	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. No hubo cambios significativos durante el período reportado.
2.10	✓	Premios y distinciones recibidos durante el periodo. No se han recibido premios durante el período reportado.
PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
Perfil de la memoria		
3.1	✓	Período cubierto por la información contenida en la memoria. Sección "Acerca del Reporte"
3.2	✓	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). Reporte de Sustentabilidad 2012 (abril 2011 - marzo 2012).
3.3	✓	Ciclo de presentación de memorias. (anual, bienal, etc.). Anual.
3.4	✓	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido. Sección "Acerca del Reporte"
Alcance y cobertura de la memoria		
3.5	✓	Proceso de definición del contenido de la memoria. 13
3.6	✓	Cobertura de la memoria. Sección "Acerca del Reporte"
3.7	✓	Existencia de limitaciones de alcance o cobertura de la memoria. Las limitaciones de alcance específicas a los indicadores se encuentran detalladas a lo largo del informe junto con la información reportada.
3.8	✓	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones. No se produjeron cambios significativos que afecten la comparabilidad de la información reportada entre períodos.
3.9	✓	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos. Las técnicas y criterios utilizados para la obtención de los datos reportados se encuentran detalladas a lo largo del informe junto con la información reportada.
3.10	✓	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión. Las emisiones por logística AF2011 fueron modificadas a causa de un error tipográfico en el Reporte de Sustentabilidad del período anterior.
3.11	✓	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance. No se modificó el alcance del Reporte.
Índice del contenido del GRI		
3.12	✓	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria. 68-75

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Verificación		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	✓ Los indicadores validados por PwC Argentina se señalan con un tilde ✓ a lo largo del Reporte.
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS		
Gobierno		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	✓ 12, 47
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	✓ El Presidente de Toyota Argentina es Daniel Herrero y ocupa un cargo ejecutivo en la Compañía.
4.3	Indicar el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	✓ 47
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	✓ 14, 59-61
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	✓ 13, 47
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓ 47-49
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités.	✓ 47
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	✓ 9-10, 48
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	✓ 12, 47-49
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓ 47
Compromisos con iniciativas externas		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓ 12-13, 22, 47-49
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	✓ 39-45
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya y participa como miembro.	✓ Toyota Argentina pertenece o apoya a los siguientes organismos: ADEFA (Asociación de Fábrica de Automotores de Argentina), UIA (Unión Industrial Argentina), CERA (Cámara de Exportadores de la República Argentina), UIZ (Unión Industrial de Zárate), Cámara de Sociedades Anónimas, IDEA y CICACZ (Comité Interindustrial para la Conservación del Ambiente de Campana y Zárate).

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓ 14
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	✓ 13-14
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	✓ 13-14
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	✓ 13
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		
	Enfoque de gestión	✓ 13, 47
	Desempeño económico	
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	✓ 63
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debidos al cambio climático.	✗ N/R
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	✗ N/R
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	✓ 65
Presencia en el mercado		
✓ EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓ 49
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓ 33
✓ EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	✓ 48, 50
Impactos económicos indirectos		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, <i>pro bono</i> , o en especie.	✓ 41
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	● 34-36, 39-41
INDICADORES DEL DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL		
	Enfoque de gestión	✓ 21, 22
	Materiales	
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	● 31
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	✗ N/R
✓	Energía	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	✓ 23
✓ EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	✓ 23
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	✓ 23
EN6	Iniciativas para proporcionar productos eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía logradas.	✓ 20, 21
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	✓ 23

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
 Agua		
EN8 Captación total de agua por fuentes.		25
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		N/R
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		25
Biodiversidad		
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		La planta industrial de Toyota en Zárate, así como sus oficinas comerciales en Vicente López, Buenos Aires, no se ubican ni son adyacentes a un área protegida o no protegida de alto valor de biodiversidad.
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades.		La Planta Industrial de Toyota en la localidad de Zárate, se encuentra emplazada en un área intervenida y modificada por el hombre mucho tiempo antes de su instalación en el año 1997. Desde 1909, Zárate es considerada una ciudad cuyo crecimiento como polo industrial se fue consolidando a partir de la década del 30 con el desarrollo de las industrias papelera, frigorífica y más tarde con la industria química. Sin embargo, Toyota Argentina no cuenta con un censo de especies autóctonas previo a la instalación de la planta industrial que permita evaluar los cambios o impactos en la biodiversidad local.
 Hábitats protegidos o restaurados.		30
EN13		
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		N/R
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		N/R
 Emisiones, vertidos y residuos		
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		23, 24
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		24
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		23, 24
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		En Toyota Argentina no se generan como consecuencia de su proceso productivo emisiones destructoras de la capa de ozono. TASA cuenta con un procedimiento de control para impedir el ingreso de este tipo de sustancias en equipos adquiridos a terceros (como por ejemplo equipos de aire acondicionado). Está en marcha un plan de renovación de equipos que posean gas R-22 (instalados antes de implementar el procedimiento mencionado). Así estos equipos son gradualmente reemplazados por equipos nuevos con gases autorizados.
 NO_x, SO_x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		28
EN20		
 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		29
EN21		
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		27
 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		30
EN23		
EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII.		27
EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		N/R

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	● 21
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	✗ N/R
Cumplimiento normativo		
EN28 ✓	Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓ No se han recibido multas o sanciones debido a incumplimientos de la normativa ambiental vigente.
Transporte		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	● 24
EN30	General Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	✓ 31
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		
	Enfoque de gestión	✓ 9, 48-49
✓ Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	✓ 8, 50
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	● 8, 50
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada.	✓ 50
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	✗ N/R
✓ Relaciones empresa/trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	✓ 8, 49
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	✓ Los períodos de preaviso se rigen de acuerdo a lo dispuesto en las leyes actuales argentinas. Asimismo, la Compañía prioriza el cuidado de las fuentes laborales ante cambios organizativos y/o dificultades económicas.
Salud y seguridad en el trabajo		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	✓ 52
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	● 53
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad, en relación con enfermedades graves.	✓ 53-54
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	✓ 51-52
Formación y educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	● 58
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	● 55-58
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.	✓ 60

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	● 47, 50
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres		
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	✓ 48-49
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS		
Enfoque de gestión		✓ 48-49, 9, 12
Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos.	✗ N/R
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	● Toyota Argentina cuenta con un Manual de Prestación de Servicios para los Contratistas y Subcontratistas de TASA, que establece las condiciones generales, requisitos, obligaciones, estándares y prácticas de trabajo -entre otros aspectos- a ser cumplimentados por los mismos, en etapa previa, durante y luego de la prestación contratada. Dicho manual abarca temas referidos a las condiciones laborales, contratos de seguros requeridos, seguridad y salud ocupacional, preservación del ambiente, entre otros. Todos los proveedores, contratistas y subcontratistas de TASA deben cumplir con las políticas y procedimientos contenidos en dicho manual y la Compañía realiza un seguimiento en el ámbito de la seguridad e higiene del trabajo.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	✓ 48
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	✓ Durante el período reportado, no han ocurrido incidentes de discriminación en la Compañía.
Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	✓ 49
Explotación infantil		
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo importante de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	● En TASA no se registraron operaciones con riesgo de trabajo infantil. La edad mínima para trabajar en la Compañía es de 18 años ya sea en forma directa o como proveedor. Ningún menor de edad puede ingresar a la planta y este control se realiza por personal de seguridad en la portería de ingreso. Al mismo tiempo, en el Manual del Contratista se establece que se encuentra prohibido el ingreso de menores a la Planta.
Trabajos forzados		
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo importante de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	● En TASA no se registraron operaciones con riesgo de trabajo forzado u obligatorio.

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Prácticas de seguridad		
HR8 ✓	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	✓ Toyota Argentina contrata a un prestador del servicio de seguridad privada que desempeñan sus funciones en las oficinas de Vicente López y en la planta industrial de Zárate. Los vigiladores que se encuentran en la zona AMBA reciben un curso de formación general básica de ingreso que contiene una carga horaria de 12 horas en temas de derechos humanos. A partir del 1° de septiembre de 2012, en la provincia de Buenos Aires, entró en vigencia Resolución 1207/2012 en la cual se establece que todo vigilador que se desempeñe en el ámbito de la provincia de Buenos Aires debe realizar un curso de actualización de contenidos, que incluye un módulo de derechos humanos con una carga horaria de 4 horas. De modo que el 100% del personal de seguridad con el que cuenta TASA se encuentra formado en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades de la Compañía.
Derechos de los indígenas		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	✓ No existen poblaciones indígenas dentro o próximas a los sitios de operación de la Compañía.
Evaluación		
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	✗ N/R
Medidas correctivas		
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	● 49
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD		
Enfoque de gestión		✓ 12-13
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	✓ En todas las operaciones (Planta Industrial de Zárate y Oficinas Comerciales en Vicente López) se llevan a cabo programas con la comunidad coordinados por el Área de Responsabilidad Social y Comunidad. Consultar sección "Mejorando la calidad de vida de las comunidades"
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, en las comunidades locales.	✗ N/R
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales, en las comunidades locales.	✗ N/R
Corrupción		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	✗ N/R
SO3 ✓	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	✓ Todo el personal de Toyota Argentina se encuentra informado del Código de Conducta de la Compañía, a través de la firma del mismo, que establece lineamientos y ejemplos prácticos sobre la protección de los bienes de la Compañía, conflictos de interés, relaciones comerciales (regalos, obsequios y atenciones) y blanqueo de capitales.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	● 49
Política pública		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	● 19, 43
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas, por países.	✗ N/R

INDICADOR	ESTADO	PÁGINA/ RESPUESTA
Comportamiento de competencia desleal		
SO7 ✓	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	✓ Durante el período reportado, no hubo acciones por tales motivos.
Cumplimiento normativo		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	✗ N/R
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Enfoque de gestión		✓ 16, 19, 21, 35
Salud y seguridad del cliente		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	● 21, 35
PR2	Número total de incidentes por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.	✗ N/R
Etiquetado de productos y servicios		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	✗ N/R
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios, relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	✗ N/R
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	● 17
Comunicaciones de marketing		
PR6 ✓	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	● En todas las comunicaciones comerciales de la Compañía se controla el cumplimiento de la legislación vigente aplicable en la materia (Ley de Defensa del Consumidor 24.240 y su decreto reglamentario, Ley de Lealtad Comercial 22.802 y su decreto reglamentario y, Resolución 17/2011 de Lotería Nacional). Asimismo, Toyota Argentina adhiere en forma voluntaria al Código de Ética de la Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina (AMDIA), el cual incluye principios de conducta relacionados con la actividad del marketing directo e interactivo y los teleservicios. Dicho código se aplicó a todas las acciones de publicidad interactiva llevadas a cabo durante el período reportado por la Compañía.
PR7	Número total de incidentes, fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	✗ N/R
Privacidad del cliente		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	✗ N/R
Cumplimiento normativo		
PR9	Coste de aquellas multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	✗ N/R

Definición de criterios

INDICADOR		CRITERIOS DEFINIDOS EN EL MARCO DE LA GUÍA GRI G3.1
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Operaciones significativas: mercado geográfico en donde se realizan la mayor cantidad de transacciones, Argentina.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Local: país donde se desarrollan las operaciones significativas. Altos directivos: directivos y líneas gerenciales.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo total de energía primaria directa adquirida de fuentes significativas (gas natural y consumo equivalente de GLP) en la planta industrial de Zárate y en las oficinas comerciales de Vicente López.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Consumo total de energía intermedia adquirida y consumida (electricidad) en la planta industrial de Zárate y las oficinas comerciales de Vicente López.
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Consumo total de agua en la planta industrial de Zárate y en las oficinas comerciales de Vicente López.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Emisiones generadas en el proceso de producción en la nave industrial de Zárate.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Tratamiento de efluentes en la planta industrial de Zárate.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Derrames accidentales ocurridos en la nave industrial de Zárate.
EN28	Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing.	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Formación en políticas y procedimientos anticorrupción a través de la firma del Código de Conducta.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	



Informe de Aseguramiento Independiente

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

Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Toyota Argentina S.A. para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre cierta información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2013 por el ejercicio comprendido entre 1/04/2012 y 31/03/2013. La preparación del Reporte de Sustentabilidad 2013 es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestra responsabilidad consiste en emitir un informe de aseguramiento limitado e independiente sobre el Reporte de Sustentabilidad 2013 con el alcance detallado en el presente informe.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de aseguramiento limitado consistió en la revisión de la siguiente información contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2013:

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

Responsabilidad del Directorio

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

- el contenido del Reporte de Sustentabilidad 2013;
- haber establecido como criterio para el Reporte de Sustentabilidad 2013 los lineamientos del GRI G3.1 y los indicados en el Reporte de Sustentabilidad 2013;
- realizar la medición del desempeño basados en la guía GRI G3.1;
- el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos para que la preparación de la información sujeta a análisis esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error; y
- mantener registros adecuados para respaldar el proceso de información.

Responsabilidad del profesional interviniente

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión independiente, con base en nuestros procedimientos de aseguramiento limitado, acerca de la existencia de algún tema que nos haya llamado la atención para indicar que la información de sustentabilidad, identificada en la sección "Información sujeta a análisis", contenida en el Reporte de Sustentabilidad 2013 no se ha manifestado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los criterios de presentación de la información.

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

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

Resumen del trabajo realizado

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

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

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

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

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

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

Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información sujeta a análisis, incluida en el Reporte de Sustentabilidad 2013 de Toyota Argentina S.A., referente al ejercicio comprendido entre 1/04/2012 y 31/03/2013, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos GRI G3.1 y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 24 de octubre de 2014

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

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

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

ANEXO – Indicadores objeto de la revisión

Indicador GRI	Descripción
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
EN8	Captación total de agua por fuentes.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
EN28	Coste de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad laboral.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, otras actividades promocionales y los patrocinios.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

TOYOTA
www.toyota.com.ar

Planta industrial Zárate

Producción, administración y logística

Ruta 12 km 81 Zárate - B2800OFA

Provincia de Buenos Aires

Teléfono: +54 3487 44-3000

Fax: +54 3487 44-3300

Oficinas comerciales y administrativas

Thomas Edison 2659, 2° piso, edif. Este

Provincia de Buenos Aires - B1640HSA

Teléfono: +54 11 5194-4500

Fax: +54 3487 44-3300