

Informe de sostenibilidad 2018

Toyota Material Handling Europe



* Toyota Traigo 80 - carretilla elevadora de alto rendimiento

TOGETHER
we make a difference

TOYOTA

MATERIAL HANDLING

Índice

PRESENTACIÓN

- 4 **ACERCA DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE**
- 5 Mensaje de nuestro presidente y CEO
- 6 Juntos creamos la diferencia: nuestra estrategia de sostenibilidad
- 7 Estructura orgánica
- 9 Nuestros valores
- 10 Prácticas empresariales éticas
- 10 ① Gobierno corporativo
- 11 ② Gestión de riesgos
- 12 ③ Cumplimiento
- 12 ④ Soborno y corrupción

- 13 **ACERCA DE ESTE INFORME**
- 15 Cuestiones esenciales
- 17 Elaboración de informes

NUESTRAS 3 PRIORIDADES DE SOSTENIBILIDAD

- 19 **MAXIMIZAR LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DEL CLIENTE**
- 21 ⑤ Calidad del producto
- 24 ⑤ Calidad del proceso
- 25 ⑥ Adquisición responsable
- 26 ⑦ Transparencia y divulgación
- 27 ⑧ Seguridad del cliente
- 29 Indicadores KPI

- 30 **OPTIMIZAR LAS OPORTUNIDADES PERSONALES DE PROGRESAR**
- 32 ⑨ Atracción y retención del talento
- 33 ⑩ Formación y desarrollo
- 36 ⑪ Participación del empleado
- 37 ⑫ Igualdad de oportunidades y diversidad
- 38 ⑬ Salud y seguridad del empleado
- 42 Indicadores KPI

- 43 **MINIMIZAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL**
- 45 ⑭ Cero emisiones de carbono de nuestros productos y soluciones
- 47 ⑮ Cero emisiones de carbono de nuestras operaciones
- 50 ⑯ Gestión medioambiental
- 52 ⑰ Economía circular
- 54 Indicadores KPI

DATOS

- 55 **DATOS ADICIONALES**
- 55 Visión general de las entidades legales cubiertas por GRI, EcoVadis e ISO
- 56 Índices de GRI
- 58 Glosario





TOGETHER we make a difference

Este es el tercer informe de sostenibilidad de Toyota Material Handling Europe y la siguiente etapa de nuestro progreso. Trabajamos con nuestros socios para abordar cuestiones esenciales que son importantes para todos nosotros. Hemos atendido los comentarios de nuestros socios para mejorar la información de algunos asuntos esenciales y nos hemos centrado en las cuestiones esenciales que más importan a la sociedad, a nuestros socios y a nosotros mismos.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Empleados
Empleados potenciales
Estudiantes

Clientes
Proveedores
Distribuidores

Comunidades locales
Autoridades públicas
Comité de Empresa Europeo

** El Comité de Empresa Europeo (EWC, European Workers Council) tiene un interés especial en cuestiones relacionadas con el trabajo. El rendimiento respecto a RR.HH. e indicadores KPI de seguridad se divulga cada año en la reunión del EWC, y las opiniones de los representantes de los empleados se tienen en cuenta para el desarrollo de medidas prácticas.*

NUESTRA ESTRATEGIA

Colaboramos con nuestros socios para afrontar JUNTOS los objetivos de sostenibilidad compartidos. Al combinar nuestros esfuerzos, podemos lograr JUNTOS un impacto más profundo.

PRESENTACIÓN

Diálogo nuevo

Antes de elaborar este informe, hemos vuelto a poner en práctica el diálogo con los grupos de interés que realizamos para nuestro informe de sostenibilidad de 2013, y con nuestros grupos de interés hemos identificado las cuestiones adicionales de las que nuestros grupos de interés requieren transparencia. Nuestro informe ha crecido de forma notable en comparación con publicaciones pasadas, y por ello hemos seleccionado un formato interactivo que permite a los lectores ampliar la información sobre aquellas cuestiones que le resultan de mayor interés.

Cambios

Este informe supone un cambio importante debido a que es un requisito anual de cumplimiento con la Directiva EU sobre Informes no financieros y la Diversidad de los consejos de administración. Este informe se ha elaborado en conformidad con los estándares de la Iniciativa Mundial para la Elaboración de Informes (GRI, Global Reporting Initiative): Opción esencial (core). Nuestros dos primeros informes fueron voluntarios, bianuales y elaborados en conformidad con las directrices del GRI G3.1.

Aborda la gestión y el rendimiento de la sostenibilidad de Toyota Material Handling Europe, parte de Toyota Industries Europe, una filial de plena propiedad de Toyota Industries Corporation.

Las secciones descriptivas del informe reflejan el estado de la organización al término del AF 2018 (que finalizó el 31 de marzo del 2018). Excepto donde se indique otra cosa, los datos numéricos de rendimiento se refieren a nuestros años fiscales (AF) AF 2016 (que finalizó el 31 de marzo del 2016), AF 2017 (que finalizó el 31 de marzo de 2017) y AF 2018 (que finalizó el 31 de marzo de 2018), y representan a más del 95% de nuestros empleados. Los datos proceden de 4 fábricas (en Suecia, Francia, y dos en Italia); 21 empresas de ventas y servicio (en Austria, países bálticos, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Francia, Finlandia, Alemania, Grecia, Hungría, Italia, Países Bajos, Noruega, Polonia, Rumanía, Rusia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza y el Reino Unido); y de 4 oficinas de asistencia (nuestra sede en Mjölby, nuestra oficina europea en Bruselas, Soluciones Logísticas en Gotemburgo, y nuestros centros de logística europeos en Mölby y Amberes.)

No se ha realizado ningún comprobación independiente de este informe. No obstante, en el 2017 solicitamos por primera vez a EcoVadis la evaluación de nuestro rendimiento de sostenibilidad. Puede no ser una evaluación independiente mediante auditoría de este informe en particular, pero sí lo consideramos como una evaluación externa e independiente de la gobernanza de sostenibilidad de nuestra empresa.

Tres iconos distintos de enlaces



Referencia a otra parte del informe o glosario.



Referencia a un sitio web o documento externo.



Vídeo.



ACERCA DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

DATOS DE INTERÉS

Toyota Material Handling Europe forma parte de Toyota Industries Europe, una filial de plena propiedad de Toyota Industries Corporation, la mayor empresa global de manipulación de materiales desde 2001 y activa en 5 regiones de todo el mundo con el objetivo de convertirse en el socio preferido en el sector de manipulación de materiales.

Una red global sólida

	TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION	AF 2018 vs. AF 2013	TOYOTA MATERIAL HANDLING GROUP	AF 2018 vs. AF 2013	TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE	AF 2018 vs. AF 2013
 Empleados	61.200	+29%	41.200	+99%*	10.800	+29%
 Facturación	EUR 15,4 mil mill. **		EUR 10,1 mil mill. **		EUR 2,3 mil mill.	+35%
 Estructura	4 unidades de negocio Manipulación de materiales, Logística, Automoción, Maquinaria textil		5 regiones Japón, Europa, Norteamérica, China, internacional		30 entidades operacionales	

Activos en 42 países



190.897
unidades vendidas



4 millones
de visitas de servicio al año



+200
concesionarios y 15
distribuidores



5 fábricas



+4.900
técnicos de servicio formados



377.000
carretillas con contrato de
servicio



+300
Proveedores



21 empresas de venta:
servicio
4 entidades de
asistencia

* Incluye varias adquisiciones: Vanderlande, Bastian, Tailift; no se incluyen las cifras de Vanderlande en Europa en Toyota Material Handling Europe.

** El cambio de los estándares japoneses a IFRS dificulta las comparaciones entre años anteriores, pero los índices de crecimiento están generalmente en consonancia con los presentados a los empleados.



La calidad es esencial para el crecimiento empresarial. Por ello, trabajemos de forma conjunta para alcanzar cero averías, cero accidentes y cero emisiones de carbono para el 2050.

Matthias Fischer,
presidente y CEO, Toyota Material Handling Europe



NUESTRO PRESIDENTE Y CEO SOBRE LA SOSTENIBILIDAD

En Toyota Material Handling tenemos el propósito de que la calidad sea un factor en todo lo que hacemos. Esto afecta a nuestros productos y servicios, pero también en el trato con nuestros empleados, la sociedad y el planeta. Adoptar el liderazgo de sostenibilidad es esencial para comprender las prioridades empresariales venideras de nuestros clientes, ya que la seguridad, la automatización, las políticas energéticas y la transparencia en la cadena de suministro son solo algunas de las cuestiones que determinarán los cambios en nuestro sector para el 2030.

En el 2017 ya habíamos alcanzado 18 de los 25 objetivos con los que nos comprometimos de forma pública en nuestro informe de sostenibilidad del 2015. En el mismo periodo también obtuvimos tres reconocimientos independientes del más alto nivel. En el 2017, la comisaria de la UE Marianne Thyssen nos elogió por compartir un caso práctico sobre cómo Toyota Material Handling España redujo el absentismo en más de un 50%. En el 2018, la agencia líder de evaluación de sostenibilidad EcoVadis otorgó por primera vez a Toyota Material Handling Europe el premio "Mejor Compromiso de Grupo", al obtener el grado Oro en más del 33% de nuestras filiales europeas. En el 2018 también obtuvimos el premio de diseño "Red Dot" por nuestro rediseño de la carretilla de almacén BT Reflex, un reconocimiento de nuestra pasión por el diseño, la calidad y la sostenibilidad.

Exigirnos objetivos ambiciosos también implica que no siempre logramos vencer nuestros desafíos autoimpuestos. Por ejemplo, no logramos satisfacer nuestro objetivo del 80% en evaluaciones, y hemos observado un leve aumento en los índices de rotación y absentismo. A día de hoy hemos aumentado de forma notable nuestros compromisos de optimización de las oportunidades para el desarrollo de nuestro personal, introduciendo dos programas de desarrollo del liderazgo y consolidando nuestros programas de formación del empleado. Todas nuestras entidades han elaborado su propia Estrategia de personal, donde definen sus prioridades locales para aumentar su atractivo como empleador.

A día de hoy hemos más que doblado el número de compromisos públicos de sostenibilidad, de 25 a 65, que debemos alcanzar para el 2021. Tenemos el deseo de trabajar con nuestros clientes, proveedores, empleados, comunidades locales y ONG para asegurarnos de contribuir juntos a una sociedad más sostenible.

Matthias Fischer
presidente y CEO de Toyota Material Handling Europe



SOSTENIBILIDAD, LA BASE DE NUESTRA ESTRATEGIA EMPRESARIAL

Al ver retrospectivamente la forma en que respondimos a nuestra estrategia anterior, que divulgamos en el informe del 2015, definimos nuestras tres prioridades de sostenibilidad.

Cuatro pilares de nuestra estrategia EMPRESARIAL del 2015

1 TRANSFORMAR la oferta

Nuestra oferta facilita a nuestros clientes a operar con los más altos estándares de seguridad y emplear los recursos de forma más eficiente. La mayoría de nuestras familias de productos han sido actualizadas para lograr ahorros energéticos comprendidos entre el 10% y el 49%. Estamos particularmente orgullosos de nuestra solución de gestión de flota I_Site por su excelencia técnica y por ser el estándar global de gestión de flota en todas las operaciones globales de Toyota Industries Corporation. Con 7 de nuestras familias de carretillas galardonadas por su diseño e innovación durante el periodo AF 2016 a AF 2018, los expertos independientes coinciden en que estamos transformando nuestra oferta.

La automatización facilitará a nuestros clientes centrarse en que las actividades de sus empleados sean más seguras y saludables, con un valor añadido más alto. La conectividad facilitará a nuestros clientes comprender la seguridad y el rendimiento energético asociados a la manipulación de materiales, que en último término reducen los costes por la adopción de medidas inteligentes.

2 LÍDER EN SERVICIOS de Europa

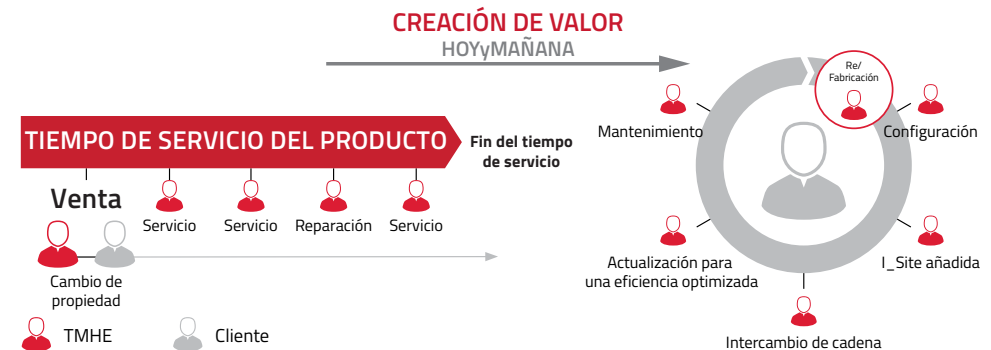
Con 4900 técnicos de servicio que realizan más de 4000000 de visitas de servicio cada año en toda Europa, necesitamos un sistema muy eficiente para garantizar que los clientes pueden obtener el servicio que necesitan cuando lo necesitan. El sistema globalmente reconocido Toyota Production System se desarrolló originalmente para nuestros procesos de producción. Con el tiempo ha evolucionado al concepto Toyota Service Concept como apoyo para nuestras actividades de servicio, resultando en un uso más eficiente de los recursos y la optimización de la atención al cliente. Nuestra generación de valor se basará de forma progresiva en la economía de la creatividad: la capacidad de encontrar una solución al problema de un cliente, o la forma innovadora de vender y distribuir un producto o servicio nuevos.

3 FORTALECER la posición en mercados clave

Cada mercado y segmento son importantes, pero la gestión se centra en algunos en particular. En los cuatro países más grandes de Europa donde contamos con presencia, hemos sumado 630 personas en los últimos tres años para fortalecer nuestra posición.

4 OPTIMIZAR la eficacia operativa

Si queremos alcanzar nuestros objetivos financieros, tenemos que pensar de forma "integral" e "interdepartamental". Nuestros empleados se esfuerzan en todo momento para eliminar "muda" o "despilfarro innecesario" en su ámbito y, por supuesto, en el ámbito del cliente y de los socios.



Nuestra estrategia de SOSTENIBILIDAD presenta tres prioridades

Las empresas poseen una responsabilidad cada vez mayor de toda la cadena de valor añadido y de todo el tiempo de servicio del producto. Nuestra estrategia de sostenibilidad es adoptar el liderazgo de nuestro sector en Europa para así servir mejor al número creciente de clientes que adoptan medidas audaces para conciliar el planeta, las personas y los beneficios. El aumento de la circularidad de flujos de recursos incluye el cambio a productos de mayor durabilidad, la modularización y refabricación, reutilización de componentes y el diseño de productos ecológicos. El aprendizaje mediante la práctica es nuestra forma de comprender las soluciones que nuestros clientes necesitan realmente para así lograr sus objetivos de conciliar las personas, el planeta y los beneficios.

La automatización facilitará a nuestros clientes centrarse en que las actividades de sus empleados sean más seguras y saludables, con un valor añadido más alto. La conectividad facilitará a los clientes comprender mejor la seguridad y el rendimiento energético asociados a la manipulación de materiales, que en último término reducen los costes por la adopción de medidas inteligentes.

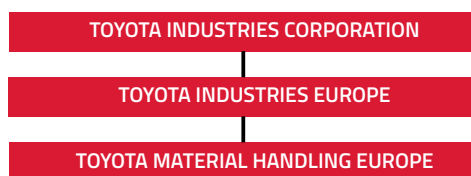
Considerando nuestras prioridades empresariales, nos centramos en tres prioridades:

- 1 MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente
- 2 OPTIMIZAR las oportunidades de los empleados para progresar
- 3 MINIMIZAR el impacto medioambiental

Nuestra mejor opción es una posición activa frente a la sostenibilidad e intentar hacer de esta cuestión nuestro factor diferencial en el mercado.



ESTRUCTURA ORGÁNICA



Toyota Industries Corporation

El propietario final de Toyota Material Handling Europe es Toyota Industries Corporation, líder global en el mercado de carretillas elevadoras, carretillas para almacén y servicios y soluciones relacionadas. Toyota Industries Corporation posee cuatro unidades de negocio: equipo de manipulación de materiales (59%), automoción (motores, aire acondicionado, electrónica del automóvil) (34%), maquinaria textil (4%) y logística (3%). Toyota Industries Corporation cuenta con 61200 empleados y alcanzó un volumen de negocios de EUR 15,4 mil millones en el AF 2018. Toyota Industries Corporation es una empresa que cotiza en la bolsa de Tokio. Conozca más sobre los informes del último año de Toyota Industries Corporation, medioambientales y CSR (Corporate Social Responsibility, responsabilidad social corporativa) [aquí](#).

Toyota Industries Europe

Toyota Industries Europe AB es una empresa privada radicada en Suecia que responde cada año a las autoridades cumpliendo los estándares de contabilidad suecas para empresas de gran tamaño. Toyota Industries Europe AB es la empresa matriz legal de un número reducido de otras empresas como Toyota Material Handling Europe AB (que representa la mayor parte de ingresos y empleados) y Vanderlande BV. Vanderlande tiene previsto publicar su propio informe de sostenibilidad en su sitio web en el 2018.

Toyota Industries Europe AB adquirió Vanderlande Industries Holding BV, que cuenta con una sólida presencia global y más de 5000 empleados, también líder del mercado en la automatización de procesos de logística con valor añadido para almacenes, servicios de paquetería y correo, así como la manipulación de equipaje en aeropuertos. Esta adquisición no tuvo efectos sobre la dimensión, estructura o cadena de suministro de Toyota Material Handling Europe durante el periodo tratado en este informe.

El último informe anual de Toyota Industries Europe AB Group, con informes financieros consolidados y otra información empresarial, se puede solicitar (en sueco) a [Bolagsverket](#) [aquí](#), la autoridad oficial sueca de inscripciones de empresas.

Toyota Material Handling Europe

Nuestra empresa se fundó en el 2006, integrando Toyota Industrial Equipment Europe con la empresa sueca BT Products AB. La sede se encuentra en Mjölby, Suecia, cuenta con una oficina europea en Bruselas, Bélgica, y operamos en más de 40 países. Disponemos de 10800 (FTE) empleados, y hemos generado un volumen de negocios de EUR 2,3 mil millones en el AF 2018.

Nuestra gama de productos (10 familias de productos [aquí](#)) se produce en nuestras fábricas europeas en Suecia (Mjölby), Francia (Ancenis) e Italia (Bologna y Ferrara). Lift Truck Equipment S.p.A., en Ferrara, es un proveedor de plena propiedad de mástiles para carretillas elevadoras, y provee a nuestras fábricas en Francia e Italia. En el AF 2017 realizamos la adquisición de un quinto centro de producción: Simai en Milán, Italia. Simai produce tractores remolcadores de marca propia para aeropuertos, y cuenta con unos 30 empleados. Este informe no cuenta con datos consolidados sobre Simai. Menos del 5% del volumen de ventas de nuestra empresa en Europa se importa de fábricas de Toyota Material Handling Group situadas en otras regiones.

Nuestra empresa cuenta con 21 empresas nacionales de ventas y servicio y 4 entidades de asistencia, a las que se suman más de 200 concesionarios y 15 distribuidores independientes en 20 países. Consulte nuestra ficha de empresa [aquí](#).

Nuestro personal supone más del 25% de la plantilla global de Toyota Material Handling Group. Otras regiones con presencia del grupo son Japón, Norteamérica, China e "Internacional", que opera en todos los otros mercados a nivel global. Toyota Material Handling Group es el líder global en equipo de manipulación de materiales, presente en cinco continentes.

Nuestra red interna y externa

-  Sede
-  Fábricas
-  Representación nacional de Toyota
-  Distribuidores independientes
-  Empresas de ventas y servicio

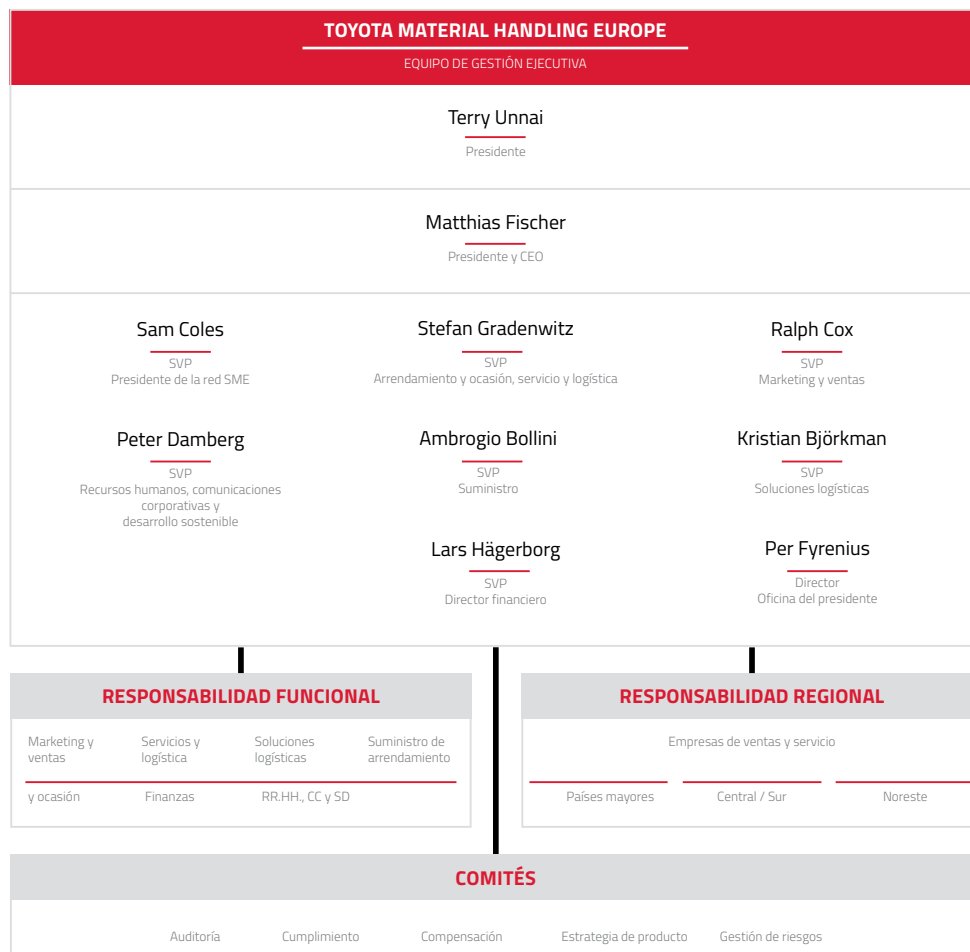




MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



* Operaciones de control de producción de suministro, centros I+D y adquisiciones estratégicas para la calidad del producto.

Junta Directiva

Nuestra empresa cuenta con una junta directiva compuesta de 4 miembros: Terry Unnai, Takuo Sasaki, Toru Inagawa y Matthias Fischer. Terry Unnai es el presidente de la junta directiva, y también el presidente no ejecutivo de Toyota Material Handling Europe. Matthias Fischer es presidente y CEO del Equipo de Gestión Ejecutiva de nuestra empresa.

La junta es responsable de la organización y gestión de la empresa. La junta se reúne cada mes, y celebra reuniones extraordinarias a petición del director general o de un miembro de la junta para fines o asuntos específicos. Para cada filial de Toyota Material Handling Europe (consulte la lista completa [🔗](#)) la junta recibe un informe anual con los resultados financieros, revisados por auditorías independientes. Nuestra junta tiene la responsabilidad última de que los informes financieros consolidados de nuestra empresa se elaboren cumpliendo con la legislación y principios de responsabilidad aplicables.

Equipo de Gestión Ejecutiva

El Equipo de Gestión se compone de 7 vicepresidentes superiores, nuestro presidente y CEO, el director de la oficina del presidente y nuestro presidente, adoptando los dos últimos un papel no ejecutivo. El Equipo de Gestión define, integra y revisa la visión, la misión y la estrategia de la empresa. Cuatro miembros del foro de gobierno forman parte de varios comités para garantizar una toma de decisiones transversal de todas las cuestiones relacionadas con la estrategia de producto, cumplimiento, gestión de riesgos, auditoría, y las compensaciones en los niveles ejecutivos y de dirección.

La organización opera bajo un modelo de matriz. Dos miembros del Equipo de Gestión poseen responsabilidades regionales, mientras que los otros poseen una responsabilidad funcionalidad, como ilustra el esquema de gobierno. El Equipo de Gestión celebra reuniones cada mes donde se invita a directores y, a intervalos definidos o bajo petición, a otros miembros de distintos departamentos o regiones.

Los 10 miembros del equipo presentan trayectorias muy variadas, combinando la experiencia en el sector de manipulación de materiales con la especialización en asuntos estratégicos y un conocimiento profundo y prolongado de la empresa. Puede consultar los perfiles detallados del Equipo de Gestión haciendo clic en los nombres del esquema de gobierno.

Afiliación en asociaciones

Matthias Fischer es miembro de la junta de la Federación Europea de Manipulación de Materiales [🔗](#) y presidente del Grupo de productos de carretillas industriales de la federación [🔗](#).



CIMIENTOS DE NUESTRO VALOR

Principios rectores de Toyoda

Toyota Industries Corporation elaboró los Principios rectores de Toyoda  (Toyoda Precepts) en 1935 para reflejar los principios innovadores con los que Sakichi Toyoda fundó la empresa, y para garantizar su vigencia tras su fallecimiento. Los Principios rectores de Toyoda también se denominan nuestra doctrina corporativa (Corporate Creed) y nuestra historia corporativa (Corporate History).

- Siempre sea **leal** a sus tareas para así contribuir a la Empresa y al bien común.
- Siempre sea **analítico** y creativo para anticiparse al futuro.
- Siempre sea **práctico** y evite la superficialidad.
- Esfuércese en todo momento para construir un entorno **acogedor**, cálido y amistoso.
- Siempre muestre **respeto** por las cuestiones espirituales, y recuerde ser agradecido en todo momento.

Los cinco enunciados que componen los principios son el conjunto de principios más importante para todas las empresas de Toyota Industries Corporation. Los empleados y los líderes se sirven de ellos como guía para todas sus acciones, desde su conducta diaria a decisiones empresariales estratégicas.

En el AF 2017, presentamos una herramienta de aprendizaje electrónico de los Principios rectores de Toyoda. Al proporcionar historia y contexto, pretendemos estimular a los empleados para que reflexionen sobre sus implicaciones y que apliquen el pensamiento creativo para su práctica diaria en su lugar de trabajo.

Toyota Way

Toyota Way son nuestros valores corporativos compartidos, adoptados por Toyota Material Handling en el 2004. Se inspiraron en los Principios rectores de Toyoda y son los cimientos de nuestra cultura corporativa, basada en la "mejora continua" (desafío, Kaizen y Genchi Genbutsu) y el "respeto por las personas" (respeto y trabajo en equipo). Toyota Way nos proporciona un idioma común y compartir objetivos en toda la empresa y sus entidades.

- **Desafío** Mantener una visión de largo plazo y enfrentar todos los desafíos con el coraje y creatividad necesarios para materializar dicha visión.
- **Kaizen** Kaizen significa "mejora continua" y sugiere que cada producto o proceso siempre se puede mejorar.
- **Genchi Genbutsu** Lograr una comprensión completa de un problema requiere "ir al origen" (genchi genbutsu) y evaluarlo por uno mismo.
- **Respeto** Toyota respeta a sus socios, se esfuerza al máximo por entenderlos, asume su responsabilidad y pone lo mejor de su parte para crear confianza mutua.
- **Trabajo en equipo** Valoramos la importancia de compartir conocimientos y la motivación para aprender unos de otros. Practicamos el trabajo en equipo para maximizar el rendimiento individual y del equipo.

Instruimos a todos nuestros empleados en los cinco valores corporativos como parte de su formación inicial. Los procesos, las prácticas y las herramientas relacionadas con el negocio garantizan la integración de los valores de Toyota Way en nuestra cultura de toma de decisiones, la forma de comunicarnos y nuestra conducta en el lugar de trabajo. Los análisis de rendimiento anuales incluyen una evaluación del compromiso del empleado con los valores de Toyota Way.



PRÁCTICAS EMPRESARIALES ÉTICAS

Gobierno corporativo

Este informe divulga datos sobre nuestro gobierno de forma más detallada que en informes anteriores: una estructura orgánica definida, un liderazgo sólido, directrices y políticas específicas, además de prácticas empresariales éticas relacionadas con la gestión de riesgos, el cumplimiento, el soborno y la corrupción.

LIDERAZGO

Nuestra **Filosofía de liderazgo**, definida en el 2012, es un conjunto de principios que guían la conducta de nuestros líderes en sus actividades diarias y sus relaciones personales. Vamos a actualizar nuestra Filosofía de liderazgo en el AF 2019 para responder mejor a los cambios en nuestro sector y en la sociedad. De forma más específica, en este documento pretendemos:

- Establecer relaciones con los Principios rectores de Toyota.
- Alinear el liderazgo con nuestra visión y estrategia empresarial.
- Determinar las expectativas y responsabilidades compartidas de nuestros líderes.
- Ampliar el ámbito del liderazgo, con un mayor protagonismo del liderazgo multifuncional.
- Subrayar el énfasis en el liderazgo orientado al cambio.
- Definir expectativas de conductas de liderazgo deseables.

Los líderes poseen tres responsabilidades distintas pero complementarias: como gestor que presta asistencia a equipos para garantizar los resultados y satisfacer los objetivos de negocio, como orientador para proporcionar respuestas y estimular la comunicación directa entre equipos, y como estrategia para estimular la innovación y optimizaciones de negocio que contribuyan a la misión y a la visión de la empresa.

En los cinco últimos años, nuestra organización europea de RR.HH. se ha centrado principalmente en la formación y el desarrollo de líderes. Los estudios generales demuestran que el motivo principal de abandono de una organización es la calidad de su liderazgo.

DIRECTRICES Y POLÍTICAS

Nuestro **Código de conducta** detalla la conducta ética que esperamos de nuestros empleados al interactuar entre ellos, con los clientes, los proveedores, otros grupos de interés o con la sociedad en general. Aborda una gran variedad de cuestiones como la discriminación y el respeto por los derechos humanos, y también circunstancias como el uso de los recursos de la empresa, el uso de información privilegiada, el cumplimiento de la legislación y regulaciones locales, preservación del medioambiente y el incumplimiento de las normas. Consulte el [Código de conducta completo](#)

Nuestro **Código de conducta para proveedores** detalla los estándares mínimos que esperamos de todos los proveedores, centrándose en conductas responsables social y medioambientalmente. Consulte el [Código de conducta para proveedores completo](#)

Nuestra **Política de adquisición responsable** (documento interno), refleja nuestros principios y valores corporativos, detalla que los empleados deben favorecer el trato con proveedores que adoptan una responsabilidad social y los estimula para promover la concienciación sobre la adquisición responsable con el medioambiente. Consulte [información sobre nuestra responsabilidad en adquisiciones en Toyota Material Handling](#)

Nuestra **Línea de asistencia del código de conducta**, una plataforma de terceros disponible en todo momento para los empleados, está disponible mediante teléfono y sitio web para realizar consultas.

En el AF 2018:

- Hemos formado a todos nuestros empleados en el Código de conducta.
- Hemos formado a todos nuestros empleados de adquisiciones en la adquisición responsable.
- Todos nuestros proveedores principales han suscrito nuestro Código de conducta para proveedores.
- Obtuvimos una puntuación del 60% en "Fair Business Practices" (prácticas éticas de empresa) de EcoVadis, lo que nos sitúa en el 12% superior de proveedores globales evaluados en nuestro sector.

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad siempre es un objetivo de nuestro Equipo de Gestión Ejecutiva y de forma bianual se trata como uno de los asuntos prioritarios. Los miembros abordan la forma en que las cuestiones de sostenibilidad afectan a otras prioridades empresariales y se definen prioridades y objetivos futuros. Los vicepresidentes regionales son informados una vez al trimestre sobre el rendimiento comparado con indicadores clave de rendimiento (KPI, key performance indicators) y colaboran con los directores de gestión locales para definir las prioridades que demandan una respuesta. Pueden variar según la entidad, en función de los riesgos y oportunidades a nivel local.

El **Departamento de Sostenibilidad**, situado en nuestra sede en Mjölby y nuestra oficina europea en Bruselas, define el orden del día de las reuniones del Equipo de Gestión con informes directos de cada vicepresidente funcional presente en el Equipo de Gestión. El director del Departamento de Sostenibilidad informa de forma directa a nuestro vicepresidente superior de RR.HH., comunicaciones corporativas y desarrollo sostenible, que a su vez informa de forma directa a nuestro presidente y CEO.

Los **responsables locales de sostenibilidad**, nombrados por el director general para cada una de nuestras 29 entidades, cuyas responsabilidades son:

- Gestión del cumplimiento legal en ámbitos relacionados con la sostenibilidad.
- Informar del progreso de los indicadores KPI de sostenibilidad frente a los objetivos.
- Coordinación de entregas locales a EcoVadis.
- Promover las buenas prácticas con la gestión local.
- Participación mensual de reuniones online organizadas por el Departamento de Sostenibilidad para la coordinación con las directrices del Equipo de Gestión Ejecutiva.
- Asistir a la reunión anual de sostenibilidad centrándose en compartir buenas prácticas.



GESTIÓN DE RIESGOS

En consonancia con nuestro Código de conducta, tenemos el objetivo de satisfacer las regulaciones aplicables y mostrar una conducta en situaciones laborales de acuerdo con ellas y, de otra forma, de un modo que no afecte negativamente o arriesgue la reputación de nuestra empresa. La gestión de riesgos es esencial para gestionar o reducir los impactos negativos a nuestros negocios u operaciones y para fortalecer el "consentimiento operativo" dentro de la sociedad.

Nuestra **Política de riesgo empresarial** (ERP, Enterprise Risk Policy) establece procedimientos obligatorios para nuestra empresa y sus entidades locales para "identificar, analizar, reducir e informar de riesgos" mediante nuestros mecanismos de **Evaluación del riesgo empresarial** (ERA, Enterprise Risk Assessment) y **Gestión del riesgo empresarial** (ERM, Enterprise Risk Management).

El director general (MD, Managing Director) de cada entidad es el responsable de realizar una ERM anual para definir e integrar medidas de reducción durante el año. De forma anual, el responsable de riesgos presenta los riesgos y medidas de reducción esenciales al Comité de Riesgos, compuesto de nuestro presidente, presidente y CEO, CFO, SVP de RR.HH, director de cumplimiento, asesor general, auditor interno y del responsable de riesgos. Los riesgos potenciales se clasifican como "operativos, financieros, estratégicos, críticos o de cumplimiento". El MD local también debe desarrollar una cultura de concienciación del riesgo entre nuestros empleados y otros grupos de interés.

Nuestra Auditoría Interna tiene el fin de "ofrecer una garantía independiente y objetiva y una actividad de asesoría, diseñada para añadir valor y optimizar nuestras operaciones".

Debido a que Toyota Industries Corporation cotiza en la bolsa japonesa, la mayoría de nuestras entidades están obligadas a satisfacer los requisitos de control de la ley J-SOX, o ley Sarbanes-Oxley de Japón*. Esta ley detalla criterios específicos de umbral sobre los ingresos, tamaño de la plantilla y otros que determinan si una entidad debe cumplir la ley J-SOX. Adopta la forma de un **cuestionario de autoevaluación** (SAQ, Self-Assessment Questionnaire), proporcionado de forma anual por Toyota Industries Corporation, que adoptamos e implementamos en nuestra organización por primera vez en el AF 2011. Al comienzo de un año fiscal nuevo, el Departamento de Finanzas y el Equipo de Gestión de cada entidad cumplimentan el SAQ y remiten un plan de corrección para abordar los riesgos potenciales relacionados con el gobierno, los riesgos y el cumplimiento, teniendo en cuenta las recomendaciones de nuestro departamento de Auditoría Interna radicada en nuestra sede de Suecia.

Nuestra empresa creó su **Comité de Auditoría** en el AF 2012 para revisar y fortalecer los SAQ de cada entidad. Se compone de nuestro presidente, presidente y CEO, CFO, consejo general y director de control de finanzas. Otros grupos de interés de auditoría incluyen los otros miembros de nuestro Equipo de Gestión Ejecutiva y nuestros directores de gestión locales. El análisis consolidado se comparte con los departamentos de Auditoría y CSR de Toyota Industries Corporation.

* Los requisitos para la elaboración de informes IFRS son idénticos en la UE y Japón. Desde el AF 2018, Toyota Industries Corporation también ha implementado el mismo grado de requisitos IFRS por lo que aplicamos los mismos estándares utilizados en el informe de sostenibilidad. El Gap sueco solo se aborda en el informe anual TIE.





CUMPLIMIENTO

En consonancia con nuestro Código de conducta, aspiramos a mostrar una conducta íntegra y garantizar que nuestra empresa cumple con toda la legislación y las regulaciones aplicables en los países donde operamos. Consideramos nuestra responsabilidad conocer las leyes que afectan al ámbito de nuestra práctica empresarial, entre ellas las leyes sobre competencia y medioambiente.

Organización

Nuestra Organización de Cumplimiento se compone de un **equipo de 28 oficiales de cumplimiento local** (LCO, Local Compliance Officers), con representantes de nuestras fábricas, empresas de ventas y servicio y entidades de asistencia con responsabilidades sobre las finanzas, RR.HH., calidad y cumplimiento. Un LCO es responsable de integrar el sistema de cumplimiento, incluyendo políticas y directrices en los ámbitos de cumplimiento. Una herramienta interactiva de aprendizaje en red disponible en 13 idiomas complementa la formación presencial realizada por los LCO.

Un LCO también es responsable de la formación continua en asuntos de cumplimiento, como el efecto de las regulaciones anticorrupción nuevas y la gestión de cuestiones de cumplimiento como las violaciones del Código de conducta. Nuestro asesor legal general y miembro del Comité de Gobierno preside la Organización de Cumplimiento.

El Programa de conformidad de la competencia estipula que no se tolera ningún incumplimiento de la legislación sobre competencia. Desde el AF 2015, nuestro departamento Legal y de Cumplimiento, con el apoyo de nuestro presidente y CEO, ha realizado estudios de "asociaciones profesionales y leyes sobre competencia" sobre afiliaciones individuales y corporativas en asociaciones profesionales y entidades similares, continuados por actividades de seguimiento centradas en el riesgo para fortalecer nuestro cumplimiento con el Programa de conformidad de la competencia. El LCO debe evaluar y definir el grado de riesgo potencial de cada afiliación.

Nuestras herramientas para la evaluación de riesgos en el ámbito del cumplimiento se componen de la actividad general de la **Evaluación de riesgos de cumplimiento** (CRA, Compliance Risk Assessment) y nuestra actividad de **Evaluación de exposición a los riesgos de la competencia** (CREA, Competition Risk Exposure Assessment). Ambas forman ahora parte del proceso ERM aplicado en Toyota Material Handling Europe. Los LCO de todas las entidades locales deben realizar la CRA, detectar los riesgos potenciales para nuestra empresa y abordar los riesgos y estrategias de reducción con los responsables pertinentes. El MD de cada entidad local es el responsable final de realizar y aplicar las medidas de reducción y supervisar el progreso.

En el AF 2017, Toyota Industries Corporation celebró una **conferencia global de cumplimiento**, donde reunió representantes regionales de todas las empresas del grupo, y que representaban a la mayoría de los empleados. Desde el AF 2017, hemos celebrado dos conferencias en Europa donde los LCO abordaron desafíos como compartir mejores prácticas, la realización de investigaciones de incumplimiento, evaluaciones de riesgo y la participación de la gestión local en cuestiones de cumplimiento.

Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, General Data Protection Regulation)

Desde el 25 de mayo del 2018, la UE posee una legislación común para toda la unión, el GDPR, que rige la protección de datos en general y los datos personales en particular. El GDPR establece unos estándares de protección de datos más exigentes, y eleva las exigencias de cumplimiento para todos los involucrados en el procesamiento de datos personales.

Dentro de Toyota Material Handling Europe, se deben aplicar medidas de seguridad para más de 400 sistemas para responder a la legislación nueva. Los datos personales de nuestros clientes, proveedores y empleados se encuentran en prácticamente todos nuestros sistemas. Nuestros departamentos legales y de IS/IT planificaron una hoja de ruta para el cumplimiento del GDPR y un programa que nos permite garantizar a nuestros grupos de interés nuestro cumplimiento con el GDPR.

SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Nuestro Código de conducta nos impide, de forma directa o indirecta, exigir o aceptar obsequios u otros beneficios injustificados de ningún proveedor, cliente o tercero (incluidos los organismos y autoridades públicas, y similares), relacionados con una transacción comercial o de otra índole.

Además, se ha implementado la **Normativa de obsequios y atenciones sociales** (Gifts and Hospitality Guideline), que hemos integrado en nuestra formación en el Código de conducta. Esta normativa se basa en las orientaciones legales existentes relativas a la aceptación y abastecimiento de obsequios, beneficios y atenciones sociales. Ofrece directrices y dispone unos requisitos mínimos para todos nuestros empleados. En cumplimiento con la prueba de obsequios, hay casos complejos en los que los empleados deben contactar con sus colegas, superiores o responsable de cumplimiento local para obtener orientación.





Actuar de forma sostenible y una comunicación honesta son aspectos esenciales del liderazgo en el s. XXI.

Por ello, hemos decidido integrar la sostenibilidad y las comunicaciones corporativas en nuestras funciones de Recursos



Humanos, y en nuestros programas de desarrollo del liderazgo.

Peter Damberg,
Vicepresidente superior, Recursos Humanos, Comunicaciones Corporativas y Desarrollo de la Sostenibilidad

ACERCA DE ESTE INFORME



Responsables de CSR de Toyota Material Handling Europe en el seminario celebrado en Bolonia, Italia



ACERCA DE ESTE INFORME

DATOS DE INTERÉS

El diálogo renovado con nuestros grupos de interés, el tratamiento de más cuestiones esenciales y la recopilación de más datos añaden transparencia a Toyota Material Handling Europe. La transparencia se está convirtiendo en el nuevo estándar para la actividad de negocios. Nos permite transmitir nuestros proyectos y posturas, pero, más importante, guía nuestras conversaciones y acciones internas relativas a nuestra mejora.

Puede participar del diálogo mediante sustainable.development@toyota-industries.eu



>95%
de nuestros ingresos y empleados cubiertos



56

Grupos de interés
incluidos en la revisión de nuestras prioridades de sostenibilidad



Cubiertas

17
6

Cuestiones esenciales
de las cuales no se abordaron en informes anteriores



GRI Estándar
Opción esencial (core) Informe



Divulgación por primera vez de
datos de agua y residuos



EVALUACIÓN DE LAS CUESTIONES ESENCIALES

Diálogo con los grupos de interés

En el 2012, organizamos nuestra primera serie de diálogos con grupos de interés para definir las cuestiones más esenciales para 28 grupos de interés internos y externos.

En el 2013, publicamos nuestro primer informe de sostenibilidad , revisado por un comité de grupos de interés independiente.

En el 2015, publicamos nuestro segundo informe , donde abordamos las recomendaciones de nuestro comité de grupos de interés.

En el 2017, realizamos una segunda serie de diálogos con grupos de interés para actualizar la lista de cuestiones esenciales que nuestros grupos de interés esperan que abordemos en este informe. Hemos realizado un nuevo diálogo formal en el 2017 y actualizado nuestra matriz de cuestiones esenciales, solicitando a **56 grupos de interés** que priorizaran 27 cuestiones que en nuestra opinión se encuentran en nuestro "ámbito de influencia". Nuestros 34 grupos de interés internos incluyen líderes y responsables de toma de decisiones de Toyota Material Handling Europe a nivel tanto regional como funcional y presentes en varias sedes y entidades locales. Hemos garantizado una representación sólida de nuestro empleados de posventa y del mercado de servicio (que componen prácticamente la mitad de nuestro personal, pero que presentan dificultades para la comunicación mediante correo electrónico) al hacer partícipe a 15 líderes de equipos de servicio en varias entidades y que, mediante sus reuniones habituales, llegaron a aproximadamente 250 técnicos. Nuestros 22 grupos de interés externos incluyen asociaciones industriales, una organización social, un asesor independiente, un auditor, nuestro propietario, una empresa filial y otra asociada, el ámbito académico, medios, un representante de gobierno local, un trabajador de un tercero y varios proveedores y clientes. Las opiniones proporcionadas presentan una variedad mayor que la obtenida por estudios realizados, y varios participantes contactaron con otros expertos/responsables de toma de decisiones de sus departamentos u organizaciones respectivas para completar los estudios.

17 cuestiones esenciales

Los grupos de interés identificaron un total de 16 cuestiones esenciales, sobre los que decidimos elaborar informes de acuerdo con los principios de los estándares del 2016 de GRI. A pesar de que los grupos de interés no consideran como cuestión esencial la gestión medioambiental, insistimos en abordar este asunto en nuestros informes ya que es un imperativo esencial para Toyota Industries Corporation. Así, creamos informes sobre 17 cuestiones. Definimos cuestiones esenciales como aquellas que nuestros grupos de interés internos y externos determinan que poseen un impacto potencial sobre nuestros negocios como "importante" o "alto", en caso de no responder a ellos.

Nuestras cuestiones esenciales nuevas, con un impacto potencial importante en los siguientes 3 a 5 años, son la economía circular, la diversidad y la igualdad de oportunidades. En diciembre del 2017, nuestro Equipo de Gestión Europeo aprobó los resultados del diálogo con nuestros grupos de interés y la matriz nueva de cuestiones esenciales.



LA MATRIZ DE CUESTIONES ESENCIALES DEL 2017

		GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS			
		Menor	Medio	Alta	Principal
GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS	Principal		■ Adquisición responsable	★ Gestión de riesgos	▲ Soluciones para clientes con eficiencia energética ■ Calidad ■ Seguridad del cliente ● Atracción y retención del talento
	Alta		▲ Gestión energética en operaciones ■ Transparencia y divulgación	▲ Economía circular ★ Gobierno corporativo ★ Corrupción y soborno ★ Cumplimiento ● Formación y desarrollo ● Participación del empleado	
	Medio	● Creación de valor local	▲ Gestión medioambiental ▲ Huella de carbono durante la vida útil ● Distribución a través de socios empresariales		● Salud y seguridad del empleado
	Menor	▲ Gestión del agua ■ Condiciones del mercado local ▲ Viajes de negocio y movilidad ● Contribución social	■●▲ Objetivos de desarrollo sostenible de la ONU	● Igualdad de oportunidades y diversidad	

Asuntos no esenciales
 12 cuestiones esenciales de sostenibilidad
 4 cuestiones esenciales empresariales

Priorización de cuestiones esenciales

Nos responsabilizamos de nuestras actividades desde perspectivas económicas, sociales y medioambientales e integramos la sostenibilidad en las actividades diarias en nuestras plantas de producción, entidades de ventas y servicio y funciones de asistencia.

★ Establecemos estándares exigentes en nuestra conducta empresarial

Debido a ello, divulgamos datos de nuestros cimientos, nuestra estructura y organización empresarial. Proporcionamos información adicional sobre regulaciones, políticas y directrices internas, y garantizamos un grado adecuado de cumplimiento de las regulaciones europeas y nacionales en respecto al gobierno corporativo, la gestión de riesgos, el soborno y la corrupción.

Hemos clasificado las otras cuestiones esenciales en relación a nuestra triple base fundamental: la productividad, las personas y el planeta según las distintas secciones de este informe.

■ MAXIMIZAR la calidad y la seguridad

La calidad es un aspecto esencial de nuestra producción y procesos, los productos y los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, garantizando su seguridad máxima.

● OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

Nuestros empleados son responsables de nuestro éxito: la gestión de talentos, la remuneración, la formación y el desarrollo, la participación, las salud y las seguridad del empleado, la igualdad de oportunidades y la diversidad son prioritarias en este ámbito.

▲ MINIMIZAR el impacto medioambiental

De acuerdo con la Visión 2020 de Toyota Industries Corporation, hemos aumentado nuestra experiencia en el desarrollo de productos y servicios de consumo bajo para nuestros clientes. También pretendemos reducir el uso energético en nuestras operaciones, y supervisar nuestro uso y despilfarro del agua mediante la gestión medioambiental. Aunque la gestión medioambiental no se considera como una cuestión esencial, informamos de ello ya que es un imperativo esencial para Toyota Industries Corporation. Asimismo, de acuerdo con nuestra convicción firme de que la viabilidad de nuestro negocio a largo plazo y la calidad de los servicios de nuestros proveedores dependen de una conducta responsable con la sociedad y el medioambiente, animamos a nuestros socios comerciales a crecer con una relación bilateral basada en estos principios.



ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

Alcance mayor

Todas las **29 entidades** informan sobre datos de RR.HH., salud y seguridad y medioambientales de forma cuatrimestral mediante CloudApps™, nuestra solución de software de sostenibilidad en la red desde 2012. Esta plataforma permite la recopilación eficiente de datos y gestión del rendimiento para los indicadores KPI definidos como cuestiones esenciales e identificadas en el informe de 2015. Toyota Industries Corporation utiliza el mismo software para obtener información medioambiental para su informe anual.

Desde que publicamos nuestro último informe de sostenibilidad en el 2015, el número de entidades que proporcionan datos de sostenibilidad ha crecido de 14 a 29, lo que incluye **más del 95% de nuestras operaciones** (frente al 82% en el 2015) y **más del 90% de nuestros empleados**.

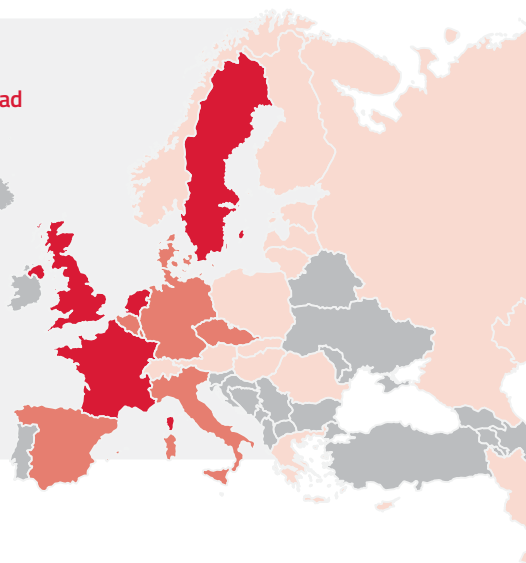
Más cuestiones esenciales

También ha aumentado el número de asuntos que abordamos en este informe. En nuestro segundo estudio del AF 2017, los grupos de interés reafirmaron la importancia de los valores personales, que definen la atracción y la retención, la formación y el desarrollo y la salud y seguridad del empleado como algunas de las cuestiones esenciales más desarrolladas.

Teniendo en cuenta nuestros valores Toyota y las tendencias actuales del mercado, nuestro equipo de gestión adoptó una mayor responsabilidad sobre estas **cuestiones "blandas" no financieras**. También hemos optimizado los informes sobre **adquisición responsable**, **gestión medioambiental** y **economía circular**, que los grupos de interés no identificaron como cuestiones esenciales en informes anteriores.

Ampliamos nuestra red de sostenibilidad

Ámbito	% de empleados cubiertos
● Ámbito del informe de 2013	> 58%
● Añadido al informe de 2015	> 82%
● Añadido al informe de 2018	> 95%
● Red de concesionarios independientes (actualmente fuera del ámbito)	



Estándares de GRI y Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDG) de la ONU

Debido a que elaboramos informes de acuerdo con la **opción esencial ("core") de los estándares GRI**, al adoptar un enfoque más amplio que la sostenibilidad en la cadena de suministro, también divulgamos datos sobre nuestros cimientos, nuestra estructura y organización empresarial. Proporcionamos información adicional sobre regulaciones, políticas y directrices internas, y garantizamos un grado adecuado de cumplimiento de las regulaciones europeas y nacionales en ámbitos medioambientales, laborales, de práctica ética de negocios y de adquisición responsable.

Hemos tomado la decisión deliberada de no alinear de manera formal nuestro informe de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDG) de la ONU. Añadiría otro grado de complejidad a nuestro informe que en nuestra opinión dificultaría que nuestros grupos de interés internos y externos se identificasen con, y apoyasen, las medidas que debemos adoptar para guiar el progreso en nuestras cuestiones esenciales. Consideramos que nuestro informe de sostenibilidad aborda hasta cierto punto algunas de las prioridades establecidas por 6 de los 17 SDG de la ONU:

Objetivo 3	• Salud y bienestar de las personas	Páginas 27 a 29, 38 a 42
Objetivo 5	• Igualdad de género	Página 37
Objetivo 9	• Industria, innovación e infraestructura	Páginas 21 a 24
Objetivo 12	• Producción y consumo responsables	Páginas 50 a 54
Objetivo 13	• Acción por el clima	Páginas 44 a 49, 54
Objetivo 17	• Alianzas para lograr los objetivos	Páginas 23 a 27, 36



La inspiración esencial que extraemos de los SDG de la ONU es la importancia de trabajar de forma conjunta con nuestros grupos de interés para crear un mundo más sostenible. Debido a ello, a lo largo del informe nos centramos en ejemplos de colaboración con nuestros clientes, proveedores, empleados, organismos del sector, instituciones, universidades y comunidades locales. La colaboración con EU-OSHA desde el AF 2010 es un gran ejemplo de nuestra colaboración con organismos de la UE y con los clientes para extender la "Salud y bienestar de las personas" entre nuestros empleados, clientes y proveedores, de acuerdo con la ambición general del Objetivo 3.

NUESTRO DESARROLLO EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD				
Título del informe	Informe de sostenibilidad 2018	Aspectos destacados de la sostenibilidad 2017	Informe de sostenibilidad 2015	Informe de sostenibilidad 2013
Año del informe	AF 2018 + AF 2017 + AF 2016	AF 2017	AF 2015 + AF 2014	AF 2013 + AF 2012
Estándar	Nivel esencial de estándares de GRI	-	GRI G3.1. nivel C+	GRI G3.1. nivel C+
Empleados (%)	> 95%	> 95%	> 82%	> 58%
Entidades (núm.)	29	29	14	8
Cuestiones esenciales (núm.)	17	11	11	11
Páginas (núm.)	60	4	32	26
Comprobación independiente	No	No	Parcial, PwC	Comité de grupos de interés



La reflexión sobre la calidad en nuestro sector ha evolucionado de forma general desde un enfoque estricto sobre el producto a otro más integral, teniendo en cuenta datos que las organizaciones reciben sobre sus productos durante su tiempo de servicio.

Esta evolución aleja nuestro objetivo de reducir los costes por garantía a centrarnos más en la calidad desde el punto de vista del cliente y del tiempo de servicio, lo que se traduce en excelencia de diseño, programas de calidad de proveedor,



nuestra aplicación del ISO 9001 y en nuestros distintos programas para mejorar la calidad del proceso en nuestra red de ventas y servicio.

Tony Ageneau,
Director de calidad del proveedor,
Toyota Material Handling Europe

MAXIMIZAR





MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

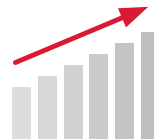
DATOS DE INTERÉS

La excelencia en la calidad mediante métodos proactivos y la presentación continua de productos atractivos que anticipan las necesidades del cliente son los componentes esenciales de nuestra estrategia de calidad nueva.

En Toyota Material Handling Europe, nos centramos en la calidad del desarrollo, adquisición y fabricación del producto y de los servicios, guiados por principios de mejora continua y seguridad del cliente.



para nuestra aplicación de gestión de flotas I_Site con notificación inmediata de incidentes a los responsables de almacén.



49
Net Promoter
Score (NPS)

Clientes califican nuestro servicio en una escala de -100 a +100. En el AF 2017, de media, nos otorgaron 3 puntos más frente al AF 2016



91%
Índice de
soluciones a
la primera



75%

de ingresos generados en fábricas y empresas de ventas y servicio con certificación ISO 9001

-80%

costes por reclamaciones de garantía vs. 2007



34
certificados

para ISO 9001, ISO 14001,
ISO 50001 y OSHAS 18001

x2

I_Site

Doblando las carretillas equipadas con el sistema de gestión de flota I_Site, lo que optimiza la seguridad y eficiencia del cliente



Distinción por
excelencia de
proveedor

de EcoVadis por "Mejor Compromiso de Grupo", al obtener el grado Oro en el 30% de nuestras filiales y 3% superior en nuestro sector



Formación de
24.000

operadores de carretilla en toda Europa



CALIDAD DEL PRODUCTO

LA VISIÓN 2020 DE TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION , que afecta a todos los miembros del grupo Toyota Industries Corporation, define su filosofía al garantizar la calidad y ofrecer solo productos y servicios de gran calidad. De acuerdo con nuestro Código de conducta, ofrecemos productos, servicios y soluciones de gran calidad, manteniéndonos a nosotros y a nuestros proveedores al día con las actualizaciones anuales de las directrices de calidad. Se comparten mediante reuniones periódicas de evaluación de calidad, y los responsables superiores revisan de forma periódica su implementación.

Enfoque integral

La reflexión sobre la calidad en nuestro sector ha evolucionado de forma general desde un enfoque estricto sobre el producto a otro más integral, teniendo en cuenta datos que las organizaciones reciben sobre sus productos durante su tiempo de servicio. Esta evolución se fortalece mediante el nuevo estándar de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, el cual:

- Facilita abordar los riesgos organizativos y las oportunidades de forma estructurada.
- Aborda de forma más eficiente las cuestiones de gestión de cadena de suministro.

Esta modificación en el estándar de sistema de gestión tendrá un impacto notable en nuestro modo de gestionar la calidad en nuestra empresa: más del 75% de nuestros ingresos en el AF 2018 fueron generados mediante fábricas y empresas de ventas y servicio con la homologación ISO 9001 .

Desarrollo de soluciones

El desarrollo de productos mediante carretillas más inteligentes (como I_Site ) , el énfasis en la automatización (como Autopilot ) , la conectividad y eficiencia energética (iones-litio ) , tecnologías de pila de hidrógeno y de combustible) se acompaña de software vanguardista (T-ONE ) , T-Stream ) para el uso de carretillas elevadoras.

Estrategia de calidad nueva

Acompañando esta evolución, nuestra organización de calidad ha decidido pasar del único objetivo de reducción de costes de garantía a enfatizar más la calidad desde el punto de vista de cliente y del tiempo de servicio. Como referencia, los costes por reclamaciones de garantía (WCP, Warranty Claims Paid) en el 2017 habían disminuido un 80% frente al 2007. La excelencia en la calidad mediante métodos proactivos y la presentación continua de productos atractivos que anticipan las necesidades del cliente serán los factores esenciales de nuestra estrategia de calidad nueva. La estrategia se basará en cuatro pilares.

- **Desarrollo del producto** Haremos un uso más activo de los datos obtenidos de forma directa desde nuestras carretillas mediante el sistema de gestión de flota I_Site y otras aplicaciones de software como T-ONE, y de forma indirecta gracias a las tareas de servicio y reparación realizadas por nuestros técnicos de servicio mediante T-Stream.
- **Prevención proactiva Kaizen** Realizaremos análisis completo de causas de defectos conocidos y accidentes, y utilizaremos los resultados para identificar de forma continua contramedidas en niveles superiores para evitar su reaparición, además actualizar los manuales y las listas de comprobación de nuestros empleados.
- **Control de calidad del proveedor** Continuaremos nuestro método actual de trabajo estrecho con nuestros proveedores para la mejora de la calidad, proporcionando de forma periódica formación "Dantotsu" (cómo ser el mejor entre los mejores) y realizando auditorías de forma regular en las instalaciones de los proveedores.
- **Trabajo en equipo para el desarrollo de los RR.HH.** Proporcionaremos herramientas y formación de calidad adicionales a nuestros empleados actuales, y se contratarán perfiles nuevos con experiencia en el análisis de datos para fortalecer nuestra estrategia de calidad.

Así, el Departamento de Calidad considera la mejora de los costes por reclamaciones de garantía como un indicador representativo del primer año de uso de nuestros productos. Nuestra estrategia de calidad pretende ir más allá del periodo de garantía. En los dos últimos años, la mejora de los costes por reclamaciones de garantía (WCP) se ha detenido, mientras que el volumen de producción ha aumentado de forma notable. Este es el último informe que indicará nuestro índice de WCP, para así dar por cumplido el objetivo que se estableció en nuestro informe del 2015.

En su lugar, se informará de nuestro énfasis en la excelencia del diseño, programas de calidad de proveedor, nuestra integración del ISO 9001, así como nuestros distintos programas de optimización de la calidad del proceso en nuestra red de ventas y servicio y en nuestro desarrollo de los recursos humanos.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



La inteligencia artificial basada en millones de cálculos por segundo permitirá a las carretillas identificar la ruta más segura y óptima con un uso mínimo de los recursos. Este tipo de comunicación directa implica eliminar la necesidad de un sistema de control central de gestión del almacén. Simplemente será trabajo en equipo mecanizado.

Boris Ahnberg,
desarrollador de tecnologías fundamentales,
Toyota Material Handling Manufacturing Sweden



Durante el diseño del BT Reflex serie E, tuvimos en cuenta que el elemento central no es la carretilla, sino el ser humano, el factor humano. Por supuesto que la carretilla es prioritaria. Pero, llegados a este punto, si la carretilla no es la idónea para la persona que la conduce, simplemente no es lo suficientemente buena.

Magnus Oliveira Andersson,
responsable de diseño, Toyota Material Handling Manufacturing
Sweden

Excelencia del diseño

EL ENFOQUE LOGICONOMI DE TOYOTA

Logiconomi describe nuestro modo de pensar, orientado a la optimización de los procesos, la eliminación del despilfarro, la maximización de la eficiencia y la reducción de costes. Todo con la asistencia de la innovación y la colaboración con socios con ideas afines. Es nuestra **colaboración para el futuro**, la materialización de nuestra **visión eficiente para el futuro**.

La logística eficiente y un flujo continuo son un desafío de nuestros días, y tendrán una importancia aún mayor en el futuro. ¿Nuestra solución? El trabajo en equipo entre carretillas mediante la inteligencia artificial, enviando las carretillas adecuadas al sitio adecuado en el momento preciso. El resultado será una operación con el máximo valor añadido, sin gastos superfluos de energía, tiempo ni espacio.



PREMIOS WE WIN

Nuestro Centro de Diseño

El diseño es un aspecto central que fortalece la calidad del producto. La sostenibilidad tiene un peso cada vez mayor en el desarrollo de productos. Nuestro Centro de Diseño es un entorno creativo con profesionales entusiasmados de llevar el sector de la manipulación de materiales al futuro. Nuestros diseños no son solo estéticos, también ofrecen el equilibrio perfecto entre seguridad, durabilidad, productividad, facilidad de conducción y simplicidad, valores esenciales de Toyota.

Reconocimiento de las series BT Reflex y Levio

"En mi opinión, diseñar carretillas elevadoras consiste en poner el ser humano en el centro. El desafío que supone es materializar una **ergonomía óptima** en el diseño real, de forma que el conductor puede disfrutar al máximo," declaró Magnus Oliveira Andersson, responsable de diseño de Toyota Material Handling Europe, que ha trabajado en la mejora continua de la serie BT Reflex desde 1995. La carretilla retráctil BT Reflex tiene un larga historia, siendo la primera equipada con un interior sencillo. Respondiendo a la tendencia creciente en los 70 y 80 de satisfacer las necesidades del cliente en varios sectores y diseñar productos con el usuario como elemento central, el diseño actualizado de BT se centró en el confort del conductor. Esto condujo al primer premio de diseño iF por ergonomía excepcional en 1982 para la carretilla retráctil BT1350E. La calidad del diseño se basa en la **simplicidad**. Para producir un diseño sencillo, es necesario tener el coraje de eliminar en lugar de añadir, destacar ciertas funciones, realizar una selección cuidadosa de los materiales y una atención al detalle precisa.

A lo largo de los años, los modelos se han optimizado de acuerdo con el valor de Toyota Kaizen (mejora continua) y el uso del Proceso de revisión del diseño de Toyota. Estos procesos de revisión lograron que estas dos series obtuviesen un gran reconocimiento desde nuestro último informe, del 2015.

El premio Red Dot "Best of the Best" de 2018 por la carretilla retráctil BT Reflex serie E, basada en una funcionalidad fruto de una reflexión cuidadosa, que garantiza el mayor estándar de rendimiento del transporte, incluso en aplicaciones exigentes. Con un desarrollo claramente centrado en sus usuarios, la ergonomía de la carretilla ofrece un grado alto de confort al conductor, con el resultado de un rendimiento excepcional. La BT Reflex serie R obtuvo el Premio de Diseño de la República Federal de Alemania de 2018 por su diseño sencillo y funcional. La BT Reflex serie O obtuvo el premio iF Design del 2017 por su rediseño con un techo de cristal exclusivo, un mástil notablemente sencillo y una calidad de diseño general. Asimismo, Toyota Material Handling obtuvo anteriormente el Premio de Diseño de la República Federal de Alemania de 2016 por la BT Levio serie P. Para esta BT Levio serie P, Toyota Material Handling obtuvo el premio japonés de Buen diseño, Diseño de larga duración del 2015 por su diseño sencillo y minimalista.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



Nuestra solución adopta una estrategia distinta al utilizar una red social empresarial de terceros para conjugar los últimos pasos de forma sostenible y eficiente.

Matt Putman,
ganador del premio por diseño logístico del 2018,
estudiante de la Universidad de Loughborough,
Reino Unido



El desafío que planteó el concurso nos llevó a colaborar con estudiantes de otros campos. Me permite comprender que formarse para ser un ingeniero implica convertirse en un solucionador de problemas.

Valdemar Melin,
ganador del premio por ingeniería logística del 2018,
Universidad de Linköping, Suecia



La tutoría se basa en orientar estudiantes, y me asombra lo que me han inspirado, superando de largo mis expectativas.

Axel Wahle,
director de marketing,
Toyota Material Handling Europe

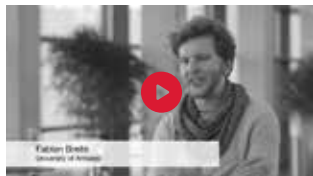
ORGANIZAMOS PREMIOS

Premios de diseño logístico

Los desafíos de las ediciones anteriores del Concurso de Diseño de Toyota se centraron en el 2014 en el "rediseño de tractores de arrastre", y en el 2016 en rediseñar "la carretilla elevadora, como nunca se ha visto anteriormente". El concurso de diseño del 2018 se centró en soluciones vanguardistas de sostenibilidad en las últimas fases de la distribución en la era del comercio electrónico. Observe la evolución de los conceptos ganadores.



Nea Kosonen y Elisa Määttänen
Universidad de Turku de Ciencias Aplicadas
Diseño Industrial, Finlandia
[Conozca más sobre Bubo \(pdf\)](#)



Fabian Breës
Universidad de Amberes
[Conozca más sobre Flock \(pdf\)](#)



Hannah Rayner y Matt Putman
Universidad de Loughborough, Reino Unido



Mattias Barrklev y Oskar Brännström
Universidad de Linköping, Suecia

Desafío de Ingeniería Logística

El Concurso de Ingeniería de Toyota del 2018 "del concepto a la realidad" desafió a estudiantes de ingeniería a materializar la candidatura ganadora del Concurso de Diseño Logístico de Toyota del 2016, Flock. El concurso buscaba una solución automatizada que permitiese el trabajo conjunto de carretillas elevadoras.

Los ganadores fueron **Woodpecker** (derivado de Mother Goose de Flock) y **Nestling** (herederos de Ducklings de Flock). Woodpecker, por Mattias Barrklev y Oskar Brännström (Universidad de Linköping) y Nestling, creado por Fredrik Engström, Alexander Nilsson y Valdemar Melin (Universidad de Linköping), tendió puentes entre el concepto y la implementación, basándose en cálculos correctos y teniendo en cuenta el sistema completo de manipulación de materiales, mantenimiento y colaboración sencillos y la economía circular.

El Concurso de Diseño Logístico de Toyota se creó en el 2014 para propiciar el diálogo con diseñadores jóvenes y adoptar ideas novedosas. Tras su éxito, en el 2018 hemos introducido el Desafío de Ingeniería Logística de Toyota en Suecia para desafiar a estudiantes de ingeniería a crear soluciones de ingeniería innovadoras pero posibles. Estos concursos de diseño e ingeniería obtuvieron más de 1500 inscripciones, y 86 y 9 candidaturas respectivamente. Tres ganadores obtuvieron **prácticas profesionales** remuneradas y otros dos recibieron ofertas **laborales** en nuestra empresa. Mediante estos [concursos](#), pretendemos compartir nuestra pasión por el diseño de gran calidad y los consideramos una forma de estimular una calidad de productos y servicios innovadora que sean "el mejor entre los mejores" (el denominado dantotsu) para nuestros clientes.

Desafío Logística Inteligente

En colaboración con otras 5 empresas reconocidas en la manipulación de materiales, nos hemos asociado con la Federación Europea de Manipulación de Materiales (FEM) para el "Desafío Logística Inteligente". El concurso reta a estudiantes a que replanteen el funcionamiento venidero de la manipulación de materiales. Solo en Europa se distribuyen unos 25 millones de paquetes a diario. Las compras en la red crecen de forma exponencial sin mostrar signos de reducción para la próxima década. La pregunta es, ¿cómo será la competencia por la realización del comercio electrónico en el año 2027? Otra oportunidad para que estudiantes presenten soluciones radicales para obtener prácticas profesionales remuneradas en empresas de logística punteras.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



Consideramos que la transformación digital es estratégica para que Toyota lidere el mercado de servicios europeo. Hemos colaborado de forma estrecha con Microsoft para desarrollar T-Stream, una solución que otorga más poder al empleado y que aumenta el valor para el cliente y su satisfacción.

Joakim Plate,
director del mercado de servicios, Toyota Material Handling Europe



Como distribuidor independiente, ASEC representa nuestra forma de trabajar en el taller y en el servicio posventa: un estándar definido de seguridad y eficiencia. El análisis y la optimización de todos los procesos centrados en el cliente y su lealtad son el fin último.

Carlotta Ghetti,
responsable de RR.HH de Ghetti 3, Italia

CALIDAD DEL PROCESO

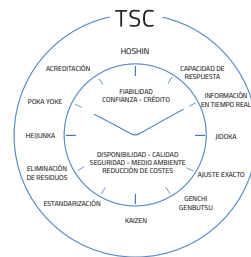
Toyota Product System

El Toyota Production System (TPS, sistema de producción Toyota) es nuestro sistema de producción eficiente que funciona de acuerdo con un sistema de demanda: solo fabricamos lo que se solicita. TPS otorga a los miembros del equipo unas responsabilidades perfectamente definidas para optimizar la calidad mejorando continuamente los procesos y eliminando el despilfarro innecesario de recursos naturales, humanos y corporativos. TPS influye en cada aspecto de nuestra organización e incluye un conjunto común de valores, conocimientos y procedimientos. TPS nos facilita centrarnos en un flujo de trabajo continuo, que llamamos 'just-in-time', y también garantiza la calidad de este flujo de trabajo.



Toyota Service Concept

El Toyota Service Concept (TSC, concepto de servicio Toyota) define nuestra manera de planificar, gestionar y proporcionar estándares de servicio excepcionales durante toda la vida útil de las carretillas, así como nuestra relación con los clientes. Se basa en una serie de valores que reflejan las cuestiones críticas en las que nos mantenemos centrados en todas nuestras operaciones de servicio para los clientes. Nuestro objetivo fundamental con la implementación del TSC es ofrecer a nuestros clientes una fiabilidad máxima. Dirigimos nuestros esfuerzos a proporcionar la más alta calidad y ofrecer la máxima disponibilidad, productividad y rentabilidad de la carretilla, sin comprometer la seguridad ni el medio ambiente. Tenemos el objetivo de que todas las empresas de ventas y servicio utilicen el TSC para el AF 2020.



Como parte del TSC, poseemos dos programas de acreditación de ámbito europeo, la Certificación y evaluación del servicio posventa (ASEC, After Sales Service Evaluation & Certification) y nuestro Programa de formación de técnicos de servicio (STEP, Service Technician Education Programme). Estos programas garantizan que los equipos de servicio y los distribuidores poseen el conocimiento adecuado para satisfacer requisitos técnicos y establecer relaciones de confianza con los clientes. Nuestros técnicos poseen la formación necesaria para prestar servicio a nuestras carretillas en condiciones de seguridad y respetando el medioambiente con los estándares de calidad más altos.

Nuestros programas ASEC y STEP son un factor crucial en la mejora del conjunto de capacidades de nuestras organizaciones de servicio. Continuaremos trabajando en la consecución de nuestro objetivo: el 100% de los técnicos formados en el nivel bronce de STEP y el 100% de nuestra red alcanzando la certificación de nivel básico de ASEC para el AF 2021.

En relación con Toyota Service Concept, T-Stream se ha desarrollado en colaboración con Microsoft y se utiliza como una herramienta interna de gestión de trabajo para los técnicos. T-Stream incorpora funcionalidades optimizadas comparada con la herramienta anterior, EASY, y se publicó para su prueba al final del AF 2017. En el futuro, se actualizará la herramienta para que trabaje con datos telemáticos y realidad aumentada, permitiendo una mejor asistencia a nuestros técnicos y clientes y con una visión de cero averías.

Net Promoter Score

Desde 2015 hemos evaluado de forma diaria la prestación de nuestros servicios mediante Net Promoter Score (NPS), reconocido a nivel global. NPS es una herramienta de gestión que permite determinar la relación de lealtad de los clientes de una empresa. Las prácticamente 40000 respuestas de clientes de 16 mercados europeos han proporcionado información valiosa para mejorar nuestro servicio. Las mediciones diarias reflejan que las medidas correctivas que adoptamos poseen un valor diferencial para nuestros clientes. El índice de satisfacción de nuestros clientes, la puntuación Net Promoter Score, aumenta de forma anual.

En el 2017:

- Clientes de 16 mercados puntuaron nuestro servicio con una Net Promoter Score del 43%, que aumentó al 49% en el AF 2018.
- Obtuvimos un índice de soluciones a la primera del 92% en toda la red.
- Aumentamos el porcentaje de técnicos con formación en seguridad y sostenibilidad (competencia bronce en STEP) al 92%.
- Aumentamos la acreditación de servicio ASEC en la red del 35% al 41%.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



La conducta ética, la contribución al desarrollo económico y la mejora de la calidad de vida son declaraciones inequívocas que requieren medidas inequívocas. Es el motivo por el que ahora es el momento de avanzar de forma más decidida y hacer partícipe a todos nuestros proveedores estratégicos en nuestro proceso CSR.

Stéphane Lolicart,
director adjunto de adquisiciones, Toyota Material Handling
France

ADQUISICIÓN RESPONSABLE

Más del 80% de nuestro volumen de adquisición anual procede de proveedores en Europa. Muchos se encuentran cerca de nuestras plantas de fabricación, lo que favorece la economía local y la reducción del impacto del transporte. Trabajamos estrechamente con todos nuestros proveedores para asegurarnos de que cumplen nuestros criterios sociales, medioambientales y de calidad. La práctica de la "adquisición responsable" nos permite crear un efecto positivo en más de 300 proveedores, reducir los riesgos a nuestro propio negocio, y generar un valor adicional para nuestros clientes. Debido a nuestras medidas adoptadas hasta el momento, hemos obtenido una puntuación del 70% en "Adquisición responsable" de EcoVadis, lo que no sitúa en el **2% superior de proveedores** en la categoría de producción de maquinaria para fines generales, evaluada por EcoVadis (muy por encima de la media del 38% obtenido a partir de más de 150 proveedores distintos dentro del sector de maquinaria pesada).

En consonancia con nuestro Código de conducta, nuestro objetivo es realizar nuestros negocios de forma ética y honesta, y convertirnos en el socio para la manipulación de materiales más respetada y fiable de Europa. La responsabilidad de la fabricación de nuestros productos europeos se comparte entre empresas, departamentos y puntos geográficos distintos: Toyota Industries Corporation, nuestros departamentos de Desarrollo de Productos y de I+D. Establecen los requisitos de producto y se aseguran de utilizar las tecnologías más vanguardistas. Las categorías de adquisición principales son la materia prima de metal, piezas mecánicas, electromecánica, componentes electrónicos e hidráulicos.

La adquisición responsable se rige por las políticas de Toyota Industries Corporation, Toyota Material Handling Europe y por nuestras cuatro fábricas así como por las directivas de la UE y legislación nacional en los países donde contamos con presencia y desde donde realizamos adquisiciones. La Política de abastecimiento responsable (documento interno) tiene el objetivo de integrar proveedores que asumen responsabilidades sociales y medioambientales en nuestra cadena de suministro, y aumentar la concienciación de un abastecimiento responsable con el medioambiente. En coordinación con otros departamentos, el Departamento de Abastecimiento integra criterios sociales y medioambientales en la selección de proveedores.

Todos nuestros proveedores principales han aceptado nuestro **Código de conducta para proveedores** firmando la Declaración de abastecimiento responsable. Todos los contratos nuevos incluyen la aceptación de nuestro Código de conducta para proveedores, y también se realiza un seguimiento de adopción general.

Hemos solicitado con firmeza a nuestros proveedores que obtengan la certificación ISO 14001 desde hace varios años. Estos sistemas de gestión medioambiental garantizan que nuestros proveedores satisfacen la legislación medioambiental en sus jurisdicciones legales, y que establecen políticas y procedimientos de mejora continua que aborden sus efectos medioambientales principales. A día de hoy, este programa abarca más del 97% del valor anual de piezas para carretillas de nuestros proveedores, con ventas realizadas a nosotros de más de EUR 100000 cada año.

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES

DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

Contra la discriminación
Trato justo
Prevención del trabajo involuntario y del tráfico de personas
Prevención del empleo de menores
Empleados menores de edad
Horas de trabajo, salarios y beneficios
Libertad de asociación

ÉTICA

Integridad en los negocios
Adquisición de minerales
Obsequios y atenciones sociales
Revelación de información
Protección de denunciantes y quejas anónimas
Participación en la comunidad
Privacidad de datos, propiedad intelectual y confidencialidad

SALUD Y SEGURIDAD

Accidentes en el trabajo
Prevención de exposición a productos químicos
Prevención de emergencias, preparación y reacción
Procedimientos y sistemas de seguridad en el trabajo
Ergonomía
Alojamiento y alimentación
Comunicación de salud y seguridad
Comités de salud y seguridad de los empleados

MEDIO AMBIENTE

Sustancias de riesgo
Gestión de residuos
Gestión del agua
Emisiones a la atmósfera
Contaminación del suelo
Permisos e informes medioambientales
Prevención de la polución
Reducción de los recursos
Eficiencia energética

Además, se ha presentado una **autoevaluación CSR** con un grupo piloto de 14 proveedores en 2015. En el 2017, realizamos evaluaciones CSR de los 30 proveedores directos de material y 10 proveedores indirectos de material en Suecia, superando nuestros objetivos del 2015. En Francia se realizaron evaluaciones CSR de 21 proveedores estratégicos. Y en Italia, 14 proveedores realizaron la evaluación CSR. En el AF 2018, formamos a todos nuestros empleados de adquisiciones en la "adquisición responsable".

Nuestro Día del proveedor anual atrajo en el AF 2018 a más de 500 asistentes, una oportunidad para abordar los desafíos comunes, las innovaciones del sector y la mejora continua.

Nos adherimos a la legislación de la UE "REACH", a la directiva ROHS de la UE y a la regulación POP, adoptando cumplimientos legales adicionales para nuestro sector al añadir una sección de materiales de conflictos en el Código de conducta para proveedores. Más aún, Toyota Material Handling Europe tiene el deber de informar a los clientes sobre todos los productos que contengan sustancias extremadamente preocupantes (SVHC, Substances of Very High Concern). La lista de SVHC se actualiza de forma semestral.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



Aumentar la transparencia en el ámbito de la sostenibilidad ofrece varios beneficios: nos permite generar confianza en nuestros socios empresariales, y dentro de nuestra empresa nos permite estimular un rendimiento mayor.

Tom Schalenbourg,
director de desarrollo sostenible, Toyota Material Handling Europe

TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN

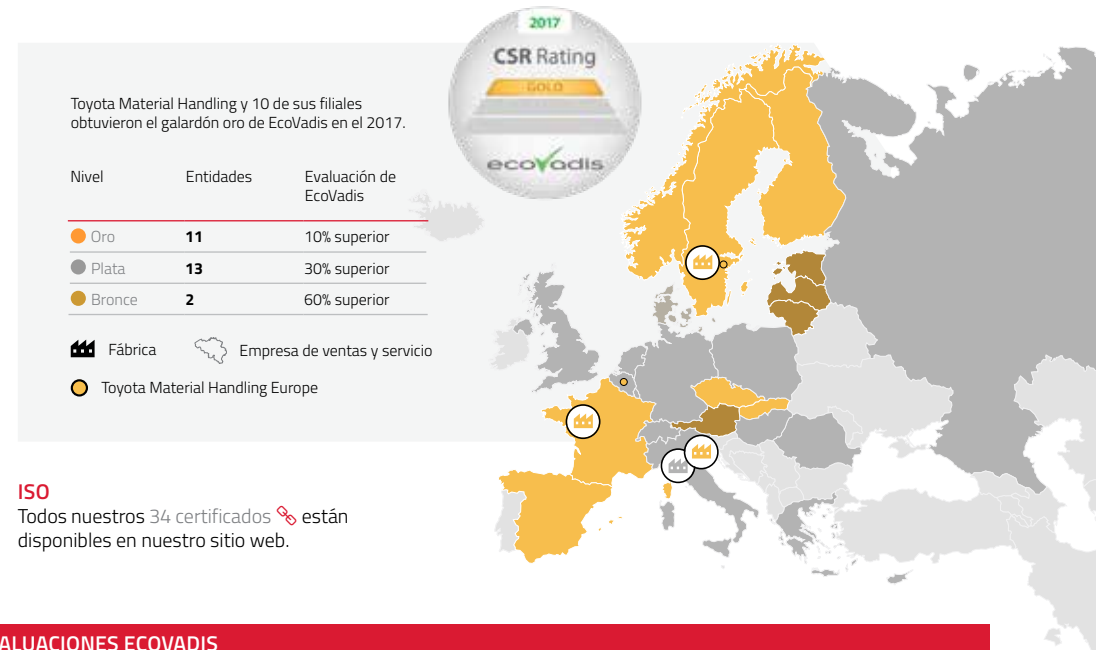
EcoVadis

Nuestros principales clientes incluyen cada vez más evaluaciones CSR en sus procesos de adquisición. EcoVadis forma parte de una tendencia creciente a nivel global de aumentar la transparencia y responsabilidad en la cadena de suministro. Proporciona evaluaciones de sostenibilidad de más de 45000 proveedores en todo el mundo sobre su conducta medioambiental, social y ética. Su plataforma online permite a 175 multinacionales acceder a las calificaciones de sus proveedores seleccionados en 120 países.

La evaluación CSR del AF 2018 realizada por EcoVadis otorgó a Toyota Material Handling Europe una puntuación general del 73%, situándonos en el **3% superior** de empresas en el sector de "maquinaria para fines generales". Obtuvimos la calificación Oro de EcoVadis para Toyota Material Handling Europe, y también para 10 de 25 entidades locales. En abril del 2018, EcoVadis nos otorgó el premio de nueva creación para proveedores "Mejor Compromiso de Grupo" por nuestro compromiso con la transparencia del rendimiento de todas nuestras entidades locales.

CDP

Cuando los clientes nos preguntan sobre nuestra puntuación CDP, mencionamos el hecho de que CDP solo admite candidaturas al más alto nivel empresarial en el año natural 2017: Toyota Industries Corporation obtuvo una calificación de nivel B de CDP.



ISO

Todos nuestros 34 certificados están disponibles en nuestro sitio web.

NUESTRO HISTORIAL DE EVALUACIONES ECOVADIS

Año del informe	AF 2021	AF 2018	AF 2017	AF 2016	AF 2015	AF 2014	AF 2013
Clasificación de Toyota Material Handling Europe	3% superior	3% superior, Premio de Mejor Compromiso de Grupo	3% superior	3% superior	3% superior	10% superior	60% superior
Mantener Toyota Material Handling Europe	Oro	Oro	Oro	Oro	Oro	Oro	Plata
Puntuación total de EcoVadis	75%	73%	75%	71%	71%	68%	51%
Puntuación secundaria de EcoVadis - Prácticas laborales	80%	70%	80%	80%	80%	70%	50%
Puntuación secundaria de EcoVadis - Medioambiente	80%	80%	80%	80%	80%	80%	70%
Puntuación secundaria de EcoVadis - Prácticas de negocios éticas	70%	60%	60%	60%	60%	60%	50%
Puntuación secundaria de EcoVadis - Adquisición responsable	70%	70%	70%	70%	70%	50%	30%
Nivel local	20 x oro	10	5	-	-	-	-



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



El beneficio más notable de los eventos de análisis comparativos de seguridad de EU-OSHA en Italia ha sido comprender el modo de ayudar a nuestros clientes para crear un entorno laboral más seguro y productivo, adaptando nuestras soluciones a sus necesidades de seguridad.

Maria Christina Lacazio,
CFO, directora de RR.HH. y sostenibilidad,
Toyota Material Handling Italy



Nuestros clientes esperan cada vez más de nosotros en el análisis de los riesgos que afrontan y presentarles soluciones para mejorar la salud y la seguridad en sus actividades. En respuesta, hemos doblado nuestro negocio de formación del operador, y ahora poseemos 136 instructores de operador cualificados en toda Europa, y seguimos creciendo. No obstante, parte de nuestra formación con un mayor crecimiento se destina a empleados que no son operadores, como formación para responsables de almacén y viandantes.

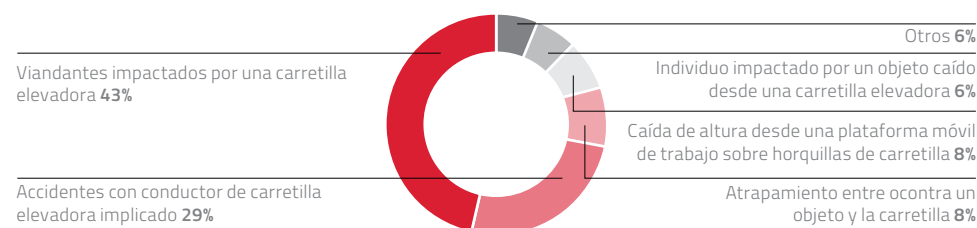
Olivier Drouin,
responsable de desarrollo de ventas, seguridad y formación.
Toyota Material Handling Manufacturing France

SEGURIDAD DEL CLIENTE

Todos nuestros esfuerzos de optimización del producto y de la calidad del proceso tienen un objetivo central: proporcionar la seguridad máxima del cliente. La seguridad del cliente es nuestra mayor responsabilidad social (el 10% de las lesiones graves en la industria en la UE se producen con equipos de manipulación de materiales), y nuestra oportunidad principal para tener un efecto positivo en la sociedad (el 40% de todas las lesiones en la UE se producen por la manipulación manual de bienes, que nuestras soluciones ayudan a evitar).

Por ello, debemos ofrecer equipos seguros y servicios de calidad, pero como hemos determinado en más del 80% de los casos, el problema está relacionado con el mal uso de la carretilla, por tanto, entendemos que ayudar a nuestros clientes a maximizar la seguridad implica colaborar en programas de liderazgo, además de programas de procesos y seguridad conductual impartidos por nuestros instructores. Las causas guían nuestra búsqueda de soluciones. Cuando observamos el análisis de causas raíz, vemos que los viandantes están implicados en el 43% de los accidentes. Los posters de seguridad tienen el objetivo de facilitar a nuestros clientes abordar y tratar mejor estos riesgos.

ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTES CON CARRETILLAS ELEVADORAS



* Estadísticas europeas de accidentes en el trabajo (ESAW), 2015.

Nuestra estrategia

Nuestra estrategia se basa en el "modelo de seguridad Bradley" utilizado por los responsables de seguridad de nuestros clientes para lograr cero accidentes.

CUATRO PASOS PARA LA SEGURIDAD DEL CLIENTE



1 Asistencia mutua de liderazgo

Somos un socio de campaña activo de la **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)** desde 2010. Nos hemos sumado al comité de dirección de la iniciativa de análisis comparativo de EU-OSHA. Como miembro, intercambiamos las mejores prácticas con otros socios de EU-OSHA, y poseemos un conocimiento detallado de la seguridad del cliente y el modo y momento de aparición de accidentes. En el AF 2017, apoyamos la campaña "Entorno laboral saludable para todas las edades" junto con otros 10 socios, celebrando con ellos talleres en Bélgica, España e Italia. Para la campaña "Gestión de sustancias peligrosas en un entorno laboral saludable" del 2018, volvemos a fijar el objetivo de aumentar la concienciación en temas de seguridad con nuestros clientes mediante nuestro sitio web y redes sociales. Conozca más sobre las campañas y los eventos de EU-OSHA.





2 Equipos seguros

Ofrecer carretillas seguras es un requisito legal clave para nosotros. Contamos con sólidos procesos para recopilar y analizar información cuando ocurren accidentes en las instalaciones de los clientes con nuestros productos. En caso necesario, realizamos un completo análisis de las causas raíz del accidente. Un fallo de diseño se inserta sistemáticamente en nuestra revisión del diseño en nuestro **Sistema de alerta temprana** (EWS, Early Warning System), y un defecto de fabricación se registra en el sistema ISO 9001 de la fábrica.

Durante mucho tiempo hemos innovado para favorecer la seguridad de los clientes que utilizan nuestras carretillas. En 1998, Toyota introdujo su sistema de **estabilidad activa** (SAS, System for Active Stability) en sus carretillas contrapesadas para reducir el riesgo de vuelco al girar con cargas, una de las causas más frecuentes de lesiones en los conductores de carretillas elevadoras (29%), y esta tecnología es todavía exclusiva de Toyota Material Handling.

Siguiendo la filosofía de Toyota Production System (TPS), fabricar nuestros productos con la calidad como factor esencial y nuestro afán por reducir las reclamaciones de garantía constituyen aspectos esenciales para garantizar la seguridad del cliente.

3 Procesos

Ayudamos a nuestros clientes a utilizar nuestras carretillas con seguridad a través de nuestro sistema de gestión de flota y nuestros programas de formación de operadores. Nuestros clientes nos piden cada vez más desarrollar soluciones automatizadas y semiautomatizadas para optimizar la productividad y maximizar la seguridad de sus operaciones.

Las operaciones automatizadas sin conductor que utilizan nuestro sistema para carretillas elevadoras **Autopilot** ofrecen una manipulación segura y precisa, reduciendo significativamente el riesgo de accidentes en entornos transitados. Equipadas con sensores para detectar obstáculos y determinar cuándo reducir la velocidad o detenerse para evitar una colisión, los vehículos con **guiado automatizado** (AVG, Automated Guided Vehicles) Autopilot pueden trabajar sin problemas en operaciones mixtas junto a personal y vehículos conducidos manualmente. Aptos para muchos entornos distintos, estos vehículos reducen el gasto en energía y el despilfarro de bienes y equipos dañados. En muchos sitios de Europa, las carretillas elevadoras automatizadas con Autopilot han contribuido al aumento de la productividad en hasta un 70-80 %.

I_Site es nuestro galardonado sistema de gestión de flota que conecta la flota del cliente, recopila datos e informa sobre medidas que adoptar para optimizar las operaciones del cliente. Se ha demostrado que mejora la seguridad y la eficiencia en instalaciones de clientes. **I_Site** permite a los responsables de almacén mantener un registro de todos los permisos de conducir de los operadores, y emite alertas de quién requiere formación de repaso antes de que sus permisos caduquen. En el AF 2017, hemos duplicado el número de carretillas preparadas para operar con **I_Site** respecto al AF 2015. Vea el vídeo de **I_Site**.

4 Conducta de las personas

De las lesiones anuales producidas por el uso de carretillas elevadoras, aproximadamente el 25% se debían a la falta de formación del operador. Nuestra formación básica del operador garantiza el cumplimiento de la legislación requerida para la cualificación adecuada de los conductores.

En la mayoría de los países, la legislación no aborda de forma adecuada las conductas seguras. En muchos países, la legislación es más básica de lo que consideramos necesaria para permitir que los clientes operen de forma segura. Muchos países solo requieren un día de formación para operar un vehículo con una complejidad muy superior a la de un automóvil. Sin embargo, no se espera de nadie que en un solo día esté suficientemente cualificado para conducir un automóvil. Debido a ello, hemos diseñado una estrategia europea que cumple con la mayoría de las regulaciones locales y responde a las expectativas más exigentes de clientes que desean un **programa de formación europeo** armonizado para los operadores. Hemos proporcionado formación en carretillas elevadoras a **50 responsables de salud y seguridad** globales de clientes desde el 2015. En el AF 2017, la empresa formó a más de **26000** operadores de manipulación de materiales de 10 países de Europa, extendiendo sus capacidades formativas a otros países europeos.





MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental

MAXIMIZAR LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DEL CLIENTE

VISIÓN 2050	OBJETIVO DE KPI DEL AF 2021	ESTADO DEL AF 2018	ESTADO DEL AF 2017	ESTADO DEL AF 2015
CALIDAD DEL PRODUCTO El suministro continuo de productos atractivos que anticipan las necesidades del cliente al implementar procesos de eliminación de defectos.	5 premios de diseño	2	5	7
	1 concurso de estudiantes de diseño	1	-	1
	1 concurso de estudiantes de ingeniería	1	-	-
	Proveedores que reciben formación en "Dantotsu" (sin objetivo)	10	44	-
	Proveedores que reciben visitas de calidad "Dantotsu" en sus instalaciones (sin objetivo)	317	346	-
	Proveedores sujetos a auditorías de calidad de sus instalaciones (sin objetivo)	161	238	-
	Reducción de costes por reclamaciones de garantía frente al 2007 (el indicador se eliminará en el siguiente informe)	-80% (objetivo del 88%)	-83% (objetivo del 88%)	-80% (objetivo del 80%)
	Mantener el alcance de la certificación ISO 9001 de operaciones a > 75% de los ingresos totales	> 75%	> 75%	72%
CALIDAD DEL PROCESO Ser un referente en calidad del proceso en todas nuestras 21 empresas de ventas y servicio.	Implementación de Toyota Service Concept en todas las empresas de ventas y servicio	12	10 (objetivo de 21)	5 (objetivo de 5)
	Implementación de T-Stream en el 50% de las empresas de ventas y servicio	Primera publicación de T-Stream	Preestudio adicional	Preestudio
	Mantenimiento del certificado ASEC en el 100% de las empresas de ventas y servicio	41%	35%	25%
	Obtención de Net Promoter Score > = 54 para el 100% de las empresas de ventas y servicio	NPS = 49	NPS = 42	NPS = 40
	Índice de soluciones a la primera > = 95 en el 100% de las empresas de ventas y servicio	91,3%	91%	89,1%
	Implementación de T-ONE en el 50% de las empresas de ventas y servicio	Proceso establecido	238	-
ADQUISICIÓN RESPONSABLE Identificar los socios adecuados que nos ayuden a nosotros y a nuestros clientes a satisfacer todos nuestros objetivos de sostenibilidad.	Mantener que todos los proveedores principales suscriban el Código de conducta de proveedores	100%	100%	100%
	Mecanismo de control para evaluar el cumplimiento de los proveedores	-	Establecido	-
	Mantener al 100% de compradores formados en la adquisición responsable	100%	100% (objetivo del 100%)	-
	Autoevaluación CSR para todos los principales proveedores directos de materiales	30	30 (objetivo de 30)	-
	Autoevaluación CSR para 10 proveedores indirectos de materiales	Prueba finalizada	5	-
	Instalación de la herramienta de evaluación de riesgos por parte de todos los principales proveedores directos de materiales	-	-	-
TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN Permanecer en el 3% superior en transparencia y divulgación entre > 40000 proveedores globales evaluados por EcoVadis, calificando el rendimiento en asuntos medioambientales, sociales y de gobierno.	Revisión de los procesos de evaluación CSR de todos los proveedores	-	-	-
	Mantener la posición de liderazgo de Toyota Material Handling Europe en transparencia y sostenibilidad	3% superior	3% superior	10% superior
	Mantener la calificación de Oro de Toyota Material Handling Europe a nivel europeo	1	1	1
	Obtención de la calificación Oro a nivel local de 20 filiales locales	9	10	-
	Obtención del nivel bronce de EcoVadis por parte de 8 distribuidores independientes para el AF 2021	-	-	-
	Continuación de los informes de sostenibilidad de acuerdo con GRI abarcando > 95% de los empleados	Estándares GRI > 95%	Estándares GRI > 90%	GRI 3.1 82%
SEGURIDAD DEL CLIENTE Objetivo de cero accidentes con equipo de manipulación de materiales en la UE.	Informe GRI de comprobación independiente para el AF 2021	No	No	PwC (parcial)
	Optimización de nuestra estrategia para ayudar a nuestros clientes a optimizar la salud y la seguridad en sus operaciones de manipulación de materiales	-	-	-
	Publicación anual de 3 casos prácticos de cliente	-	-	-
	Disponibilidad de todas nuestras soluciones de seguridad para clientes en todas las 21 empresas de ventas y servicio (dojo, posters, evaluación del riesgo, formación, recursos telemáticos, automatización)	-	-	-
	Integración de tecnología de seguridad adicional en productos estándar	-	-	-
	Todas las carretillas preparadas para el sistema de gestión de flota I_Site	+150%	+100%	+20%
	Formación en carretillas elevadoras para los responsables de seguridad global de nuestros clientes: 100	60 (objetivo de 60)	50 (objetivo de 50)	10 (objetivo de 10)
	Continuar la promoción de la seguridad como socio de EU-OSHA desde 2010	Sí	Sí	Sí



En el Reino Unido, estamos desarrollando nuestra Estrategia de personal para proporcionar la mejor experiencia para todos nuestros equipos, centrados en atraer a las personas adecuadas, retener el gran talento del que ya disponemos, y estimular el desarrollo de los que quieren progresar. Durante los 3 últimos años hemos ascendido a más de 40 personas de forma anual dentro de nuestra empresa gracias al desarrollo de la planificación de la sucesión. También

deseamos continuar el desarrollo de este talento esencial mediante el liderazgo eficiente y hacer de TMHUK el empleador de preferencia.



Michelle Clark,
directora de RR.HH., Toyota Material
Handling UK

OPTIMIZAR





OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

DATOS DE INTERÉS

La capacidad de Toyota Material Handling Europe de preservar y aumentar su negocio así como proporcionar productos de gran calidad a sus clientes depende de las contribuciones de sus personas. Por ello, nuestra capacidad de atraer, retener y motivar a empleados cualificados en toda la organización es esencial.

A medida que hemos construido una organización de RR.HH. paneuropea, integrando en ella indicadores KPI de RR.HH., hemos obtenido una mayor armonía y promoción del desarrollo de las mejores prácticas para atraer y retener talento, formación, el respeto a la igualdad de oportunidades y hacer partícipe a los empleados.



1st
recomendación

en nuestro sector por una
comisionada de la UE por
nuestra estrategia de seguridad
y salud en España



745
cursos

disponible en
nuestra academia de
aprendizaje electrónico, en
13 idiomas



100%
empleados

trabajan en entidades con
una "Estrategia de
personal" local ambiciosa



OHSAS 18001 (ahora ISO 45001) p

4 fábricas
3 empresas de
ventas y servicio



200

responsables formados
hasta ahora en
capacidades de liderazgo
con el programa LEAD



12
aprendizaje
electrónico

sesiones completadas por
empleado por año de media



1.481
nuevo
empleados

contratados desde el AF 2015



14%
responsables
femeninos

mientras que el 17% de la plantilla
es femenina



ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

Nuestro éxito como empleador de preferencia se basa en la inversión continua en nuestro personal, sus competencias profesionales y su desarrollo personal. Desde el 2014, hemos aumentado la inversión en nuestros empleados y desarrollado programas y procesos de captación de las personas adecuadas para retener una plantilla motivada y con un rendimiento óptimo. Hemos obtenido la **puntuación EcoVadis del 70%** en "Grado avanzado" en "Prácticas laborales", y tenemos la intención de aumentar la puntuación hasta el 80% para el AF 2021.

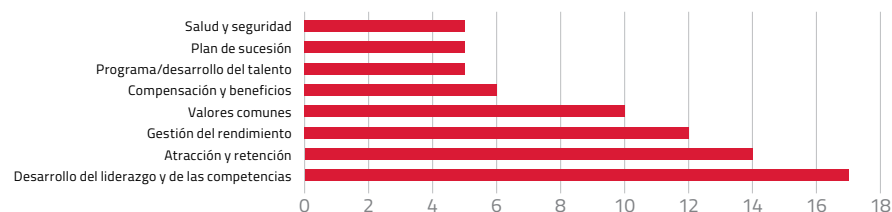
En consonancia con nuestro Código de conducta, optimizamos el rendimiento del negocio para poder continuar ofreciendo empleo y mantener unas condiciones laborales justas y estables. Tenemos también el objetivo de construir un entorno de trabajo equilibrado y estimulante.

Estrategia de personal

Todas nuestras entidades aprobaron Estrategias de personal a nivel local, de forma que los equipos de RR.HH. pueden fortalecer la empresa desarrollando la plantilla local necesaria para materializar la estrategia empresarial, centrándose en tres prioridades de RR.HH. a nivel local.

La **gestión de la captación**, el liderazgo y el rendimiento se consideran como las prioridades básicas (consulte el gráfico a continuación). Las iniciativas en estos ámbitos deben ofrecer un rendimiento de los RR.HH. superior a la media en el sector industrial europeo. Las entidades locales completarán los objetivos fijados en estas estrategias antes del AF 2021.

SUMA DE ACTIVIDADES LOCALES DE RR.HH. EN EL ÁMBITO EUROPEO



* El gráfico representa el número de actividades de RR.HH. locales por prioridad de RR.HH., consolidado a nivel europeo.

Integración y desvinculación

Como empleados de empresas con programas de integración de gran calidad que permiten **obtener competencias altas de forma mucho más rápida**, les otorgamos una gran importancia. Celebramos días de orientación cuatro veces al año en nuestras entidades principales.

En el 2018 experimentamos un **índice de rotación del 8%**, inferior al promedio del 10% de la industria manufacturera. Reducir este número es ahora una prioridad principal. Pretendemos mantener un porcentaje inferior al 8% en el futuro.

Se atiende a los empleados que abandonan la empresa, y se les permite transmitir cualquier inquietud durante nuestra entrevista de salida, la cual se remite a toda la empresa para comprender mejor las razones del abandono y recopilar datos fiables para priorizar medidas de reducción. Hemos iniciado este proceso en el AF 2018, y nuestra intención es que el 80% del personal saliente participe en estas entrevistas de salida para el AF 2021.

Compensación y beneficios

En Toyota Material Handling Europe apoyamos la existencia de un **proceso justo y transparente de establecer grados de remuneración** de acuerdo con las prácticas del mercado y el rendimiento individual. Realizamos análisis comparativos de las tendencias salariales a nivel europeo y local, en ámbitos de remuneración fija y variable y planes de pensiones. Nuestro objetivo es perfeccionar el uso que hacemos de esta información.

En el AF 2016, desarrollamos una **Política de bonificaciones** como guía para el desarrollo de planes y estrategias en ámbitos secundarios como los incentivos a corto plazo y para la ejecución de programas de compensación y beneficios. Esta nueva Política de bonificaciones integra equidad, transparencia e igualdad de oportunidades para todos. Nuestras 21 empresas de ventas y servicio poseen unas estructuras salariales conformes al modelo y a los fines estratégicos de Toyota Material Handling Europe. En consonancia con las estrategias empresariales, hemos desarrollado contratos ejecutivos y planes de incentivos a corto plazo. Aplicamos un contrato ejecutivo para todos los cargos ejecutivos, lo que fortalece la noción de que operamos como una empresa en toda Europa, con términos y condiciones similares para estos cargos.

En el AF 2014, creamos un **Comité de Compensación** para determinar las compensaciones y los beneficios ejecutivos. El comité, compuesto de nuestro presidente, presidente y CEO y el vicepresidente superior de RR.HH. supervisa y regula el ámbito de las compensaciones y beneficios. También adoptan decisiones sobre programas nuevos o modificados. Se detalla y prepara un proceso anual de revisión de salarios para la toma de decisiones del Comité de Compensación. Todos los cargos ejecutivos se clasifican por un socio independiente, lo que nos permite disponer de datos actualizados cada año de comparación de salarios y prácticas detalladas del mercado. También garantizamos el control y un conocimiento minucioso de los acuerdos de jubilación y beneficios en todas nuestras filiales.

En el AF 2018 realizamos una **auditoría de los planes de pensiones y seguros** en toda Europa con el fin de obtener una mayor coherencia y equidad mediante la armonización.



FORMACIÓN Y DESARROLLO

Ofrecemos a nuestro personal oportunidades de desarrollo y preservación de sus competencias y capacidades. La formación y el desarrollo es esencial para el progreso profesional de nuestros empleados, y nuestros clientes se benefician de empleados con un conjunto de capacidades optimizado. Por ello, invertimos en el desarrollo continuo de nuestros empleados y en cooperaciones responsables con nuestra red de concesionarios y proveedores.

En consonancia con nuestro Código de conducta, también buscamos continuamente el crecimiento personal y la mejora de las capacidades profesionales de nuestros empleados a través de la formación y otros medios relacionados.

Nuestros programas de desarrollo del liderazgo y de empleados garantizan que nuestro personal:

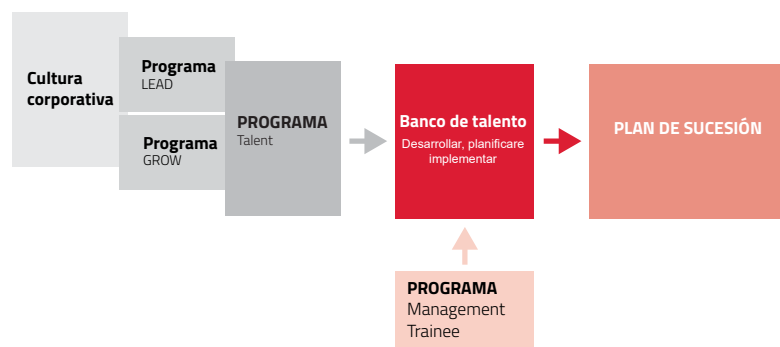
- Posee formación y realizan sus tareas de acuerdo con el Código de conducta y nuestros principios y valores: los Principios rectores de Toyota y el Toyota Way.
- Son guiados por líderes que siguen la Filosofía de liderazgo.
- Reciben la oportunidad y el apoyo activo para convertirse en los líderes del futuro de la empresa mediante nuestros programas LEAD, GROW y Talent orientados a fortalecer un liderazgo transversal, ágil y motivacional (responsabilidades como estrategia, orientador y gestor).
- Tienen la oportunidad de desarrollar sus capacidades y su experiencia durante su carrera profesional con nosotros mediante la formación técnica, como el Toyota Production System (TPS), o nuestro programa de integración en ventas.
- Son evaluados de forma justa por su trabajo, y dialogan de forma continua con sus superiores mediante nuestras nuevas herramientas de Rendimiento ágil, además de recibir el apoyo para su desarrollo posterior como se detalla en nuestra Política de desarrollo de las competencias.
- Reciben formación complementaria mediante profesionales notables captados externamente como parte de nuestro programa de planificación de la sucesión y nuestro programa Management Trainee (aprendizaje de gestor).



LEAD es una herramienta de gestión sólida. Me proporcionó conocimientos adicionales sobre Toyota y sobre mí. El programa refleja tu estilo de gestión. También es un conjunto de herramientas para orientar a miembros del equipo. Junto con el Rendimiento ágil, elevó mis capacidades de liderazgo a un grado superior.

Chris Coens,
responsable de marketing, Toyota Material Handling Belgium

Desarrollo del liderazgo

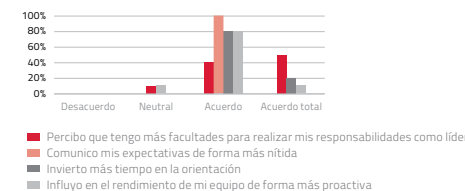


En los cinco últimos años, nuestra organización europea de RR.HH. se ha centrado principalmente en la formación y el desarrollo de nuestros líderes. El motivo de este énfasis es la concienciación del papel esencial que el liderazgo presta en la capacitación de nuestro personal y el crecimiento de nuestro negocio. Asimismo, estudios generales demuestran que el factor esencial para la retención del personal es la calidad del liderazgo. Seguiremos trabajando de forma prioritaria en el desarrollo del liderazgo durante los siguientes cinco años.

LEAD

Como un paso esencial, Toyota Material Handling Europe ha convertido LEAD, el Programa de desarrollo del liderazgo (Leadership Development Programme) en permanente. Este programa de 13 días se compone de cuatro módulos que facilitan el desarrollo de las cualidades de liderazgo de sus participantes. El contenido del programa abarca desde la aplicación de los valores de la empresa al desarrollo de técnicas de orientación, así como la profundización de sus conocimientos generales del negocio. Queremos aumentar el porcentaje de mujeres en cargos de responsabilidad y por ello prestamos una atención especial a sumar mujeres al programa LEAD. Nuestro objetivo para el AF 2021 es que el 30% de los participantes de los programas de desarrollo de Toyota Material Handling Europe sean mujeres.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE EGRESADOS DESTACADOS SOBRE LOS BENEFICIOS INDIVIDUALES DE LA PROGRAMACIÓN



16 responsables participaron en el programa LEAD en el AF 2016, otros 60 en el AF 2017 y 120 en el AF 2018. Los estudios realizados 6 meses tras la finalización del programa demostraron que los participantes de LEAD experimentaron un progreso notable como líderes, dando como resultado un **mejor rendimiento del equipo, una mejor comunicación y el crecimiento del potencial de orientación** de sus informes directos. Nuestro objetivo es aumentar de forma gradual la capacidad de nuestro programa LEAD. Se prevé que 85 líderes participarán en el programa LEAD en el AF 2019.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



El programa de aprendizaje de gestión es un buen método para comprender el negocio de forma rápida. Me permite contribuir a la empresa de forma inmediata y avanzar hacia la logística del futuro. La pasión y el talento de los colegas que he conocido en Toyota es estimulante.

Maria Arnell,
participante del programa Management Trainee



La formación STEP supone una referencia de calidad para los clientes, siendo una herramienta transparente que prueba que trabaja con técnicos cualificados con los conocimientos necesarios. Toyota apoya invertir en su personal, en el valor añadido de la formación, y estamos orgullosos de nuestros técnicos y del servicio que proporcionan.

Francesco Benazzi,
responsable de servicio técnico, Toyota Material Handling Europe

GROW

Para satisfacer la necesidad creciente de una capacidad de generar valor mediante varias funciones orgánicas, en el AF 2019 presentaremos nuestro primer programa GROW para **desarrollar líderes multifuncionales**. Diez personas participarán en el AF 2019, y para el AF 2021 más de 50 empleados habrán completado el programa GROW.

TALENT

En el AF 2016, 18 **responsables superiores futuros** participaron en el segundo Programa Talent, sumando hasta 34 personas en el AF 2018 al término del tercer Programa Talent. Presentaremos el cuarto programa en el AF 2019.

MANAGEMENT TRAINEE

Para complementar nuestros programas internos de liderazgo, también deseamos **captar líderes potenciales de futuro**. En el AF 2019 celebramos nuestro primer programa Management Trainee (aprendizaje de gestor). Contratamos a 8 personal de alto rendimiento de toda Europa (5 hombres, 3 mujeres) con una experiencia laboral de 3 a 8 años, que realizarán tareas distintas en toda nuestra organización y puntos geográficos. Tras un año de aprendizaje con éxito se les ofrecerá un puesto dentro de la organización que combine las necesidades de la empresa con el conjunto de capacidades y potencial de crecimiento de los aprendices.

Programas de desarrollo del empleado

Nuestra Política de desarrollo de las competencias se adoptó en toda la organización el diciembre del 2015. El aprendizaje formal y los requisitos de formación se documentan en un plan de desarrollo y competencias del empleado, que se aborda como parte del análisis de rendimiento anual del empleado.

TRAINING ACADEMY

Proporcionamos oportunidades para el aprendizaje formal y la formación a empleados a tiempo parcial y completo. Un departamento dedicado gestiona nuestra Training Academy (academia de formación) en la red y en línea. Se desarrollan y actualizan de forma continua programas de formación adaptados para ámbitos empresariales específicos o para todos los empleados. Por ejemplo, nuestro "Portfolio de formación en ventas" que combina un uso en la red y en línea cuenta con la asistencia de un equipo de especialistas que garantiza que todos los empleados de ventas reciban formación en un idioma de su elección, y está disponible bajo demanda.

En el AF 2018, **745 cursos** (frente a 681 en el AF 2017) estuvieron disponibles en nuestra academia de formación electrónica, y en 13 idiomas. De media, cada empleado realizó 29 actividades de formación digital.

Para la implementación de 4 millones de asignaciones de servicio por año tenemos una gran dependencia, con un trabajo estrecho, de más de 200 concesionarios y 15 distribuidores independientes en toda Europa. A pesar de ser empresas independientes, sus empleados que trabajan con nuestros productos y servicios reciben formación y son evaluados para garantizar que sirven a sus clientes de acuerdo con los estándares de Toyota Material Handling. En el AF 2017, nuestra Network Academy (academia en red) tuvo más de 3000 usuarios externos, ofreciendo **más de 170 cursos** de ventas, servicios, capacidades técnicas y sobre nuestro software de gestión de flota I_Site.

TOYOTA SERVICE CONCEPT Y FORMACIÓN

Toyota Service Concept (TSC, concepto de servicio Toyota) pretende adaptar los principios de eficiencia de Toyota Production System (TPS, sistema de producción Toyota), diseñado para la manufactura, a nuestro negocio de servicios. El TSC define nuestra estrategia de planificación, gestión y para proporcionar estándares de servicio excepcionales durante todo el tiempo de servicio de las carretillas, así como nuestra relación con los clientes. La formación del técnico es esencial para prestar un servicio de carretilla elevadora eficiente.

Nuestro Service Technician Education Programme (STEP, programa de formación del técnico de servicio) está disponible para los equipos de servicio y distribuidores y concesionarios certificados e independientes. STEP garantiza que los técnicos poseen el conocimiento adecuado para satisfacer requisitos técnicos y generar relaciones de confianza con los clientes. El 92% de los técnicos poseen la formación necesaria para prestar servicio a nuestras carretillas en condiciones de seguridad y respetando el medioambiente con los estándares de calidad más altos. Conozca cómo STEP facilita que **concesionarios en Italia** aumenten su eficiencia.

Aftersales Service Evaluation Certification (ASEC, certificado de evaluación del servicio de posventa) también está orientado a nuestros empleados, distribuidores independientes y concesionarios. ASEC proporciona la homogenización de todas las empresas de ventas y servicio de forma global, en 280 instalaciones. Garantiza el cumplimiento de las 5-S (Sort-Straighten-Shine-Standardise-Sustain, organizar, clasificar, ordenar racionalmente, eliminar la suciedad, estandarizar, mantener la disciplina) de cada técnico de servicio antes de comenzar sus tareas, como el equipo de protección personal, gestión medioambiental, reciclaje, formación, etc. Se realiza una auditoría de aplicación adecuada de la ASEC en cada instalación cada 3 años.

Nuestros programas ASEC y STEP son un factor esencial en la mejora del conjunto de capacidades de nuestras organizaciones de servicio. Continuaremos trabajando en la consecución de nuestro objetivo: El 100% de los técnicos formados en nivel Bronce de STEP y el 100% de nuestra red consiguiendo la certificación de nivel básico de ASEC para el AF 2021.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



La participación en carreras solidarias implica que fomentamos el espíritu de equipo en TMH France, un estilo de vida saludable, y que devolvemos a la sociedad, todo de forma simultánea. En total, hemos participado con 20 equipos y 10 atletas individuales en el Triatlón de La Baule del 2018.

Gildas de Bouillierie,
participante del Triatlón de La Baule del 2018,
Toyota Material Handling France



PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO

La participación del empleado es esencial para atraer y retener personal. Los empleados participativos están **más motivados** en su trabajo diario, son **más productivos** al esforzarse en el logro de sus objetivos, **más creativos y leales** a su empleador. En consonancia con nuestro Código de conducta, respetamos las expectativas y las ambiciones de los empleados con una búsqueda incansable para mejorar.

Evaluaciones

Tenemos la convicción de que una cultura de empresa sólida que maximiza el rendimiento individual y de negocio estimula la satisfacción del individuo en su trabajo. La gestión del rendimiento individual es esencial para la motivación y retención del empleado, y el rendimiento del negocio. En el futuro la tecnología nos permitirá involucrar a todos nuestros empleados a un nivel mucho más personal e individual. Este informe consolida evaluaciones de 28 entidades. En el AF 2018, el **63%** de nuestros empleados han pasado por una evaluación anual del rendimiento.

- 10 entidades lograron el objetivo del 80% en su evaluación del rendimiento (Austria, República Checa, Dinamarca, Finlandia, Rusia, España, Eslovaquia, Suecia, nuestra fábrica en Francia y nuestro almacén en Bélgica).
- 6 entidades mejoraron su nivel de evaluación, en particular nuestras fábricas en Suecia e Italia.
- 9 entidades conservaron su evaluación anterior.
- 13 entidades obtuvieron una evaluación inferior a la del año anterior.

Toyota Material Handling Europe tiene el objetivo de aumentar de forma notable las evaluaciones de rendimiento y hacer del trabajo una actividad más participativa y significativa para todos a la vez que adopta una estrategia estructural para producir el cambio en nuestra organización.

Representación

Respetamos todas las regulaciones legales por convenio colectivo, que cubren a la mayoría de nuestros empleados (>80%). Algunos países poseen acuerdos distintos según prácticas, tradiciones y legislación laboral específicas del país. Toyota Material Handling Europe proporciona vías para la participación del empleado en las actividades de la empresa y para expresar su opinión.

Comité de Empresa Europeo

El Comité de Empresa Europeo (EWC, European Works Council) es un socio y contribuidor imprescindible para la comunicación sobre asuntos que afectan a empleados en más países de la UE. Aborda asuntos como la salud y la seguridad del empleado. Cada año, la comparación del rendimiento con los indicadores KPI de salud y seguridad se comparte en el Comité de Empresa Europeo. También se tienen en cuenta las opiniones de los representantes de los empleados al desarrollar planes de medidas. El EWC fue creado en 1996 de acuerdo con la legislación laboral europea y sueca. Cada entidad tiene la oportunidad de elegir a uno o más representantes, dependiendo de su tamaño. La reunión anual cuenta con la asistencia de nuestro presidente y muchos otros miembros del Equipo de Gestión.

Voluntariado

Para aumentar la concienciación de la sostenibilidad entre nuestros empleados, cada año celebramos distintas actividades, particularmente en torno al Día Mundial del Medio Ambiente (junio) y a la Semana Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (octubre).

Nos esforzamos en realizar una contribución positiva a la sociedad, y deseamos hacer a nuestros empleados partícipes de ello. En el AF 2018 donamos unos EUR 100000 a organizaciones sin ánimo de lucro sociales y medioambientales. Además, más de 500 empleados realizaron actividades de voluntariado para la recaudación de fondos de solidaridad. Un número alto de entidades organizaron carreras solidarias. 42 empleados de Toyota Material Handling France participaron en el Triatlón de La Baule, y otros participaron en carreras contra el cáncer en Italia, Francia, Grecia y Bélgica. En Suecia hemos apoyado iniciativas de donación de sangre. Nuestra entidad en los Países Bajos creó un fondo, y nuestra organización sueca igualó la cantidad recaudada por empleados. En Suecia también se donaron varias carterillas a UNHCR, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DIVERSIDAD

Como empleador de gran tamaño en más de 20 países de Europa, respetamos por igual a todas las personas, acogemos las diferencias y reflejamos la naturaleza global de la familia y valores Toyota. Consideramos que disponer de una plantilla variada es esencial para toda nuestra empresa, y que afecta de forma directa a nuestro éxito empresarial. En consonancia con nuestro Código de conducta, no toleramos la discriminación. En este informe se consolidan datos de género y edad de 28 entidades, frente a las 14 del informe del AF 2015.

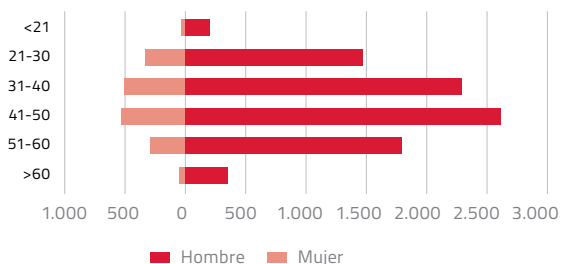
Al término del AF 2018, Toyota Material Handling Europe contaba con un total de **10800 empleados indefinidos**. El personal temporal supuso aproximadamente el 2,25%, mientras que el 97,75% estaba contratado a tiempo completo. Nuestra plantilla presenta un 17% de mujeres, y el 25% superan los 50 años. Disponemos de 4900 técnicos de servicio, de los que solo uno es mujer.

Aunque al término del AF 2018 el 14% de nuestros responsables eran mujeres, pretendemos aumentar este porcentaje incluyendo al 30% de empleados femeninos en nuestros programas de formación del liderazgo.

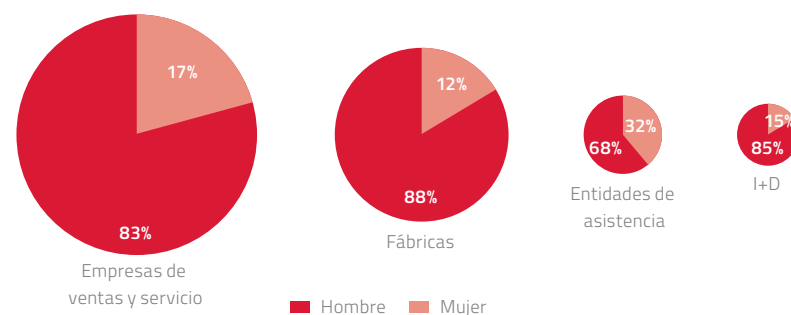
Debido a que 1 de cada 4 empleados supera los 50 años, hemos adoptado medidas para el envejecimiento saludable en el lugar de trabajo y para garantizar un entorno laboral apto para empleados de todas las edades. Consideramos que los "lugares de trabajo saludables" son un factor esencial en la retención del empleado. También deseamos estimular a estos empleados que permanezcan activos y que participen en nuestros programas de formación y desarrollo. Las 4 entidades con una edad de plantilla superior a la media han aplicado planes de sucesión para garantizar la transferencia interna de sus conocimientos a nuestra plantilla del futuro.

Inspirados por iniciativas locales como el "Plan de trato equitativo 2016- 2018" y el plan de medidas de "diversidad de género" del 2017 en Suecia, Toyota Material Handling Europe creó al principio del 2018 un grupo de trabajo para la **diversidad de género**. Se compone de miembros de nuestra central de RR.HH., departamentos de Desarrollo Sostenible y Cumplimiento Legal, y tiene la obligación de informar de forma periódica a nuestro Comité de Gobierno. Evaluará nuestra diversidad de género actual, riesgos y oportunidades potenciales, y pretende definir e integrar una estrategia de diversidad e igualdad de oportunidades para el AF 2021.

EMPLEADOS POR EDAD Y GÉNERO



EMPLEADOS POR FUNCIÓN Y GÉNERO





SALUD Y SEGURIDAD DEL EMPLEADO

La Visión de Seguridad de cero accidentes de Toyota Industries Corporation declara que cada empleado, guiado por nuestra doctrina corporativa, tiene el objetivo de construir una cultura corporativa cuya primera prioridad es la seguridad en todos los ámbitos, y se centra en la cortesía y seguridad mutuas, así como hacer de los entornos laborales espacios idóneos para el trabajo. Conozca más sobre la Visión de Seguridad de Toyota Industries Corporation [aquí](#), y la estrategia para la seguridad en el lugar de trabajo [aquí](#).

En consonancia con nuestro Código de conducta, hemos construido un entorno laboral seguro y saludable para todos. Consideramos que la salud y la seguridad es una responsabilidad compartida entre líderes y empleados. Los líderes deben proporcionar un entorno físico seguro para crear una cultura de la seguridad. Los empleados son responsables de respetar las directrices de seguridad y adoptar medidas proactivas para garantizar su seguridad personal y la de sus colegas.

Con la información proporcionada por algunos de nuestros expertos en salud y seguridad de mayor experiencia de nuestras entidades de Francia, España y Suecia, hemos elaborado una detallada **política de Salud y seguridad** que abarca a toda la empresa, y que el departamento de sostenibilidad presentó a nuestro Equipo de Gestión Europeo a principios del 2018.

Para lograr nuestro objetivo de cero accidentes, lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo, Toyota Material Handling Europe pretende:

- Garantizar la seguridad como un factor integral en todas las actividades y decisiones en toda la empresa.
- Cooperar para evitar accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo mediante la identificación, evaluación y eliminación de riesgos.
- Identificar y eliminar de forma sistemática las causas de accidentes o conatos producidos con el objetivo de evitar que ocurran.
- Garantizar que los superiores y la estructura jerárquica sean responsables de la seguridad en el trabajo, con la ayuda de especialistas en seguridad.
- Garantizar que todos los responsables lideren con el ejemplo. Sean responsables del entorno laboral y un modelo a seguir.
- Garantizar que todos los empleados cuenten con todas las instrucciones, formación y equipo necesarios para la aplicación de métodos de trabajo seguros.
- Cumplan con la legislación, regulaciones y requisitos aplicables.

Gestión de salud y seguridad

La salud y la seguridad se gestionan de manera funcional y local.

PRODUCCIÓN

Todos los empleados de producción utilizan maquinaria industrial dentro de un entorno de fábrica, por lo que prestamos especial atención a su salud y seguridad. Además, nuestros estudios en colaboración con EU-OSHA demuestran que el 10% de todos los accidentes industriales se producen con carretillas elevadoras.

Gestión

Cada una de nuestras políticas locales de salud y seguridad de fábricas consolidan la legislación nacional específica y el contexto local. El desarrollo y la adopción de una política de Salud y seguridad a nivel de fábrica es un requisito fundamental para la certificación "Salud y seguridad en el trabajo OHSAS 18001", (desde el 2013), ahora el nuevo ISO 45001. De forma bianual se evalúa la aplicación adecuada de este sistema de gestión de seguridad, cuando cada fábrica experimenta una auditoría de recertificación. Consulte los certificados de nuestras entidades, así como nuestras políticas de salud y seguridad en la producción [aquí](#).

El departamento de Salud y Seguridad de Toyota Industries Corporation obliga a nuestras fábricas que informen cada mes sobre su rendimiento de seguridad, y que remitan de forma anual un plan de medidas de salud y seguridad de acuerdo con las prioridades globales de seguridad de Toyota Industries Corporation. Una vez al año, el departamento de Salud y Seguridad de Toyota Industries Corporation celebra una reunión de salud y seguridad con representantes de todas las fábricas.

Comités de salud y seguridad

Un comité formal de salud y seguridad cubre a todos los empleados de producción de Toyota Material Handling Europe. Su estructura varía levemente según los requisitos legales específicos y el contexto local. Según la legislación laboral nacional y local, estos comités se reúnen una, dos o cuatro veces al año, o cuando se produce un accidente o conato para el análisis del accidente, evaluación de riesgos, y para consultas previas a cualquier modificación de las políticas o los procesos.

Se realizan inspecciones intermedias en todas las fábricas. Los "dojos" o espacios de formación activa en sostenibilidad sobre el terreno proporcionan formación en salud y seguridad (además de medioambiental y de calidad) de forma continua. Mediante ejercicios prácticos se presentan de forma visual el análisis de las causas y los resultados de incidentes reales o conatos, utilizando la metodología "5 S" [aquí](#) de Toyota, introduciendo medidas de prevención, herramientas de seguridad y equipo de protección nuevos.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



Me satisface disfrutar de la autonomía plena como técnico al tratar con clientes: trabajar sobre el terreno y la gestión personal de mi planificación. Pasé a formar parte de Toyota hace muy poco, por lo que ha supuesto para mí una oportunidad para competir en el Concurso de capacidades de servicio europeo con otros técnicos, con resultados positivos.

Kévin Ferrand,
técnico de servicio, Toyota Material Handling France,
ganador del concurso de capacidades de servicio europeo del 2018



Respondiendo al especial énfasis en nuestros programas STEP y ASEC, pretendemos centrarnos en el papel de nuestros técnicos de servicio. En el AF 2018 celebramos nuestro primer "Concurso de capacidades" como una forma de reconocer su experiencia y atraer a candidatos externos potenciales.

Antoine Réminiac,
responsable del mercado de desarrollo de servicios,
Toyota Material Handling Manufacturing France

EMPRESAS DE VENTAS Y SERVICIO

Gestión

En nuestras empresas de ventas y servicio, la decisión de adoptar o no el sistema de gestión de salud y seguridad OHSAS 18001, ahora ISO 45001, se toma de forma independiente por el equipo de gestión de cada entidad. A día de hoy se han adoptado en Italia, la República Checa y Rumanía. El Reino Unido y Francia pretenden obtener la certificación para el AF 2021.

Prestamos una atención especial a varios factores de salud y seguridad que afectan a este amplio conjunto de empleados como la conducción responsable, el uso correcto de las herramientas y la conducta segura en instalaciones de clientes.

Complementamos la adopción y aplicación de las políticas y sistemas de gestión correctos, además de modificar proyectos, con formaciones diseñadas de forma específica para integrar aún más y estimular de forma continua la conducta segura en nuestra cultura corporativa.

Todos los técnicos de servicio reciben el programa de formación del técnico de servicio (STEP) cuando se unen a Toyota Material Handling. Incluye la formación en seguridad y paquetes de seguridad que garantizan el uso correcto de las herramientas, la manipulación de productos químicos y la forma de prestar servicio de forma segura en instalaciones de clientes. Nuestro objetivo es asegurar que todo nuestro personal de posventa y del mercado de servicios posea la certificación Bronce de STEP para el AF 2021, mientras que ahora presenta una adopción del **92%**.

En abril del 2018 se anunció un **concurso de capacidades de servicio** a nivel europeo para todos los profesionales, empleados de posventa y servicio directo con certificación STEP, así como para empleados que trabajan para nuestra red externa de distribuidores y concesionarios. Esto generará un estímulo para que todos profundicen en el desarrollo de sus conductas de seguridad.

Comités de salud y seguridad

Los comités formales de salud y seguridad están presentes en la mitad de nuestras 21 entidades de ventas y servicio, cubren a todos los empleados, son obligatorios por ley o se crean de forma voluntaria dependiendo de la legislación laboral local.

En caso de que no exista un comité formal (Eslovaquia y Austria), un responsable local de seguridad o salud de RR.HH. transfiere, cuando es pertinente, cualquier cuestión interna de salud o seguridad que afecte al bienestar de un empleado a nuestros sistemas de gestión y a las autoridades locales, de acuerdo con los procedimientos de informe y requisitos legales nacionales.

Todas nuestras empresas de ventas y servicio informan de todos los accidentes e incidentes ocurridos en nuestras operaciones técnicas, siendo compartidos con los departamentos centrales pertinentes, lo que permite compartir experiencias y las mejores prácticas además de una corrección y reducción eficientes.

ENTIDADES DE ASISTENCIA Y LOGÍSTICA

El departamento local de RR.HH. es responsable de la salud y la seguridad, o según lo establecido por la legislación laboral nacional.

NUESTRA RED EXTERNA

Nuestra red incluye 15 distribuidores independientes en 20 países y más de 200 concesionarios.

Nuestro programa de formación del técnico de servicio (STEP) también está disponible para distribuidores y concesionarios certificados e independientes. Mediante el programa de formación STEP, se realizan evaluaciones de forma periódica para garantizar que los equipos cuentan con el equipo adecuado, los conocimientos y las capacidades necesarias para manipular productos y residuos peligrosos, y que adoptan las precauciones necesarias para garantizar su seguridad personal y la de aquellos en las inmediaciones.





MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



Al aumentar la concienciación y el compromiso, nuestros responsables y empleados han reducido nuestro índice de lesiones de forma gradual. Comprometidos con la Visión de seguridad de Toyota, nos esforzamos para lograr CERO accidentes. No podemos tolerar ningún accidente.

Agneta Ring,
responsable de sostenibilidad,
Toyota Material Handling Manufacturing Sweden



Presentamos nuestro proyecto SAFE 21 el año pasado para mejorar la mentalidad de seguridad general en la fábrica mediante la formación y varias iniciativas de seguridad. Con un efecto superior frente a medidas de años anteriores, logramos generar una concienciación mayor y reforzar la conducta segura de los empleados.

Laurent Marcoul,
responsable de seguridad sanitaria y medioambiente,
Toyota Material Handling Manufacturing France

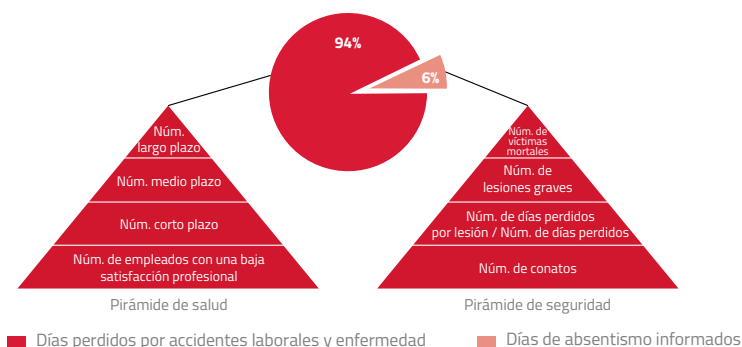
Datos de frecuencia de absentismo, lesiones y tiempo perdido por lesiones

ÍNDICE DE ABSENTISMO

Desde el 2016, se ha integrado el absentismo en los indicadores KPI estratégicos de RR.HH., y se informa de ello de forma anual al Equipo de Gestión de RR.HH. y al Equipo de Gestión Ejecutivo de nuestra organización. Nuestros especialistas de RR.HH. registran todos los casos de absentismo, pero afrontan regulaciones de privacidad estrictas y variaciones en las definiciones nacionales relativas a la divulgación de esta información. Debido a ello, no somos capaces a nivel de central de recopilar las causas raíz o el absentismo para establecer prioridades a nivel europeo con el mismo grado de detalle que lo hacemos para las causas raíz de accidentes.

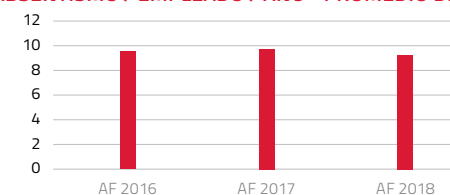
En general, observamos que en los últimos años un promedio del **6%** del absentismo respondía a **accidentes en el lugar de trabajo**, mientras que el **absentismo por enfermedad** representaba el **94%** restante.

DÍAS DE ABSENTISMO INFORMADOS DEL AF 2018



De forma más detallada, podemos afirmar que el índice de absentismo medio para nuestras 29 entidades durante los tres últimos años es de 8 días por empleado y año, siendo bastante estable.

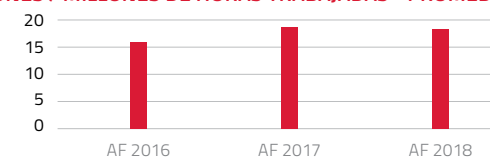
ÍNDICE DE ABSENTISMO / EMPLEADO / AÑO - PROMEDIO DE 29 ENTIDADES



ÍNDICE DE LESIONES

El índice de lesiones de las mismas 29 entidades representa un valor medio de **18 días**, con un leve aumento respecto a los 15 días de hace 3 años. Si observamos de forma más detallada la diferencia entre entidades funcionales, las fábricas responden a más de 30 días de lesión por empleado y año, seguido de las entidades de asistencia con unos 30 días, y por último las empresas de ventas y servicio con menos de 10 días de lesión por empleado y año. Nuestra fábricas mostraron un aumento del índice total de lesiones, pero han logrado reducir las lesiones graves. Este aumento responde principalmente al aumento de lesiones superficiales, como cortes y golpes.

ÍNDICE DE LESIONES / MILLONES DE HORAS TRABAJADAS - PROMEDIO DE 20 ENTIDADES



Debido a que Toyota Material Handling Europe emplea a aproximadamente 4500 técnicos de servicios, representan más del 50% de la plantilla de la empresa. Además, el 15% de toda la plantilla tiene más de 50 años. Aunque es posible eliminar los movimientos exigentes en la fábrica y las instalaciones, tener técnicos en movimiento trabajando en instalaciones de clientes en posturas incómodas puede conllevar fácilmente un sobreesfuerzo.



Además de aumentar el bienestar del empleado en el AF 2018, reducimos el índice de lesiones un 71% y el índice de días perdidos un 50% para un periodo de 10 años. Hemos realizado más de 750 sesiones de fisioterapia desde 2013, lo que ha reducido de forma notable el índice de absentismo.

Elisabeth Folguera,
responsable de calidad, salud, seguridad y medioambiente,
Toyota Material Handling España



Al introducir buenas prácticas en la gestión de la edad, los empleadores pueden proteger la salud de sus empleados y velar por el futuro de sus negocios. Mediante este concurso hacemos partícipes a grupos de interés de importancia, proporcionamos ejemplos de acciones exitosas y creamos una cultura de la prevención en toda Europa.

Christa Sedlatschek,
directora de la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo

Para evitar este tipo de lesiones, Toyota Material Handling en España desarrolló un programa de fisioterapia para todos sus técnicos, lo que se implementó también en otras entidades de Toyota Material Handling y se compartió con socios de campaña de EU-OSHA mediante los eventos de evaluación y buenas prácticas de EU-OSHA. Esta medida ha obtenido un "elogio" por su estrategia de gestión de la salud de los empleados para toda su carrera profesional por la comisionada de Empleo, Asuntos Sociales, Capacidades y Movilidad Laboral, Marianne Thyssen.

El éxito del programa conllevó su aplicación en otras categorías de empleados y a 4 otras entidades, realizando todas la inversión en programas de fisioterapia para evitar lesiones y garantizar el envejecimiento saludable.



OTRAS INICIATIVAS DE SEGURIDAD

CAMPAÑAS DE EU-OSHA

Como socio de **campana oficial de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)** desde 2010, y como miembro del grupo de dirección de socios de campaña desde 2014, Toyota promovió las campañas bianuales a nivel europeo de EU-OSHA de "Mantenimiento seguro", "Trabajo conjunto para la prevención del riesgo", "Gestión del estrés" y "Entornos laborales saludables para todas las edades" mediante nuestro sitio web y redes sociales, accesible a través de aplicaciones en los 27 idiomas proporcionados por EU-OSHA.

Toyota promoverá la campaña de EU-OSHA para el periodo 2018-2019 "Entornos laborales saludables y gestión de sustancias peligrosas" entre sus empleados y clientes y proveedores europeos, además de compartir buenas prácticas con socios de campaña.

La colaboración con socios EU-OSHA nos ha permitido conocer que el 10% de las lesiones graves en el sector industrial de la UE guardan relación con equipo de manipulación de materiales, y que el 80% guardan relación con errores humanos, lo que confirma que la seguridad del cliente es nuestra prioridad máxima. Debido a ello, algunas de nuestras funciones como I+D, soluciones de logística, marketing y ventas se han comprometido a mejorar y simplificar nuestra oferta de soluciones de seguridad del cliente para el AF 2021.

CONFERENCIAS DE SOSTENIBILIDAD

Los líderes y especialistas en seguridad también participan en conferencias anuales de sostenibilidad. Desde el 2013, la salud y la seguridad representa más del 50% de los puntos a tratar. En el AF 2017, recibimos más de 40 especialistas en salud y seguridad, nuestros responsables de sostenibilidad locales y regionales de 20 entidades, en el evento de buenas prácticas de Toyota Material Handling Europe, Toyota Industries Corporation Europe y Toyota Industries Corporation Japan. La **quinta conferencia europea** tuvo como objetivo garantizar el cumplimiento legal, reafirmar nuestra cultura de seguridad y mejorar la tecnología y las medidas de salud y seguridad. El Equipo Central Europeo presentó datos de rendimiento de objetivos locales y del grupo sobre índices de accidentes y absentismo, y las entidades locales presentaron sus mejores prácticas.

MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental

OPTIMIZAR LAS OPORTUNIDADES PERSONALES DE PROGRESAR

VISIÓN 2050	OBJETIVO DE KPI DEL AF 2021	ESTADO DEL AF 2018	ESTADO DEL AF 2017	ESTADO DEL AF 2015
ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO Convertirse en uno de los empleadores más atractivos del sector industrial de la UE para atraer y retener talento.	Índice de rotación < 8%	8%	8%	6%
	Porcentaje de entrevistas de salida con abandonos voluntarios: 80%	8%	-	-
	Puntuación EcoVadis de RR.HH. del 80% - Nivel avanzado	70%	70%	60%
	Tres casos prácticos: nuestra "estrategia de las personas" anual	Estrategia de personal aprobada		
	Establecimiento de prácticas de remuneración europeas	Simplificación de procedimientos y estructuras de RR.HH.	Creación del Comité de Remuneración	/
FORMACIÓN Y DESARROLLO Ser una empresa referencia en todo el sector industrial en la formación y el desarrollo.	Programas de desarrollo del liderazgo			
	Todos los responsables nuevos deben recibir formación básica en liderazgo y la introducción a nuestra Filosofía de liderazgo.	Establecimiento del proceso	-	-
	Programa GROW para líderes multifuncionales: 40* formados en el 2015 - 2021	Iniciar el proceso	-	-
	Programa Management Trainee: 16* formados en el 2015 - 2021	Programa iniciado	-	-
	Programa GROW para líderes funcionales: 300* formados en el 2015 - 2021	120	60	Proceso establecido
	Programa de talento para responsables superiores del futuro: 50* formados en el 2015 - 2021	34	34	16
	Programas de desarrollo del empleado			
	Todos los empleados nuevos deben recibir formación inicial	Programa por comenzar	-	-
	Introducción y aplicación de perfiles de competencias	Establecimiento del proceso		
	Número de cursos disponibles en la academia de aprendizaje electrónico (sin objetivo)	745	681	unos 500
PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO Fortalecer nuestra cultura de comunicación bilateral mediante la participación del empleado.	Número de idiomas disponibles en la academia de aprendizaje electrónico (sin objetivo)	13	13	13
	Service Technician Education Programme (programa de formación para técnicos de servicio): 100% nivel Bronce	92%	92%	87%
	100% de índice de evaluación	63% (objetivo del 80%)	65% (objetivo del 80%)	55% (objetivo del 80%)
	Entidades con un índice de evaluación > = 80%	10	17	12
	Rendimiento ágil introducido en 29 entidades	9		
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DIVERSIDAD Convertirse en un empleador con buenas prácticas de igualdad de oportunidades y diversidad.	Introducción de estudios de empleado en varias entidades (sin objetivo)	2		
	* Todos nuestros programas de liderazgo de la UE deben incluir:			
	• 30% mujeres	20%		
	• Nacionalidades diversas			
SALUD Y SEGURIDAD DEL PERSONAL Convertirse en un líder del sector industrial en la salud y seguridad del personal y lograr la Visión de seguridad de cero accidentes de Toyota Industries Corporation.	• Edades diversas			
	Implementar políticas y estrategias de salud y seguridad a nivel de toda la empresa			
	> 80% de los empleados cubiertos por comités de salud y seguridad	> 80%	> 80%	> 80%
	Índice de lesiones: número de lesiones por millón de horas trabajadas (sin objetivo)	18	18	16
	Índices de absentismo: la suma de absentismo por enfermedad y días perdidos por lesiones por empleado (objetivo < 8 días / empleado / año)	10	9	10
	40 especialistas participarán en eventos de salud y seguridad	40	40	20
	Aumentar la cobertura operativa de sistemas de gestión de salud y seguridad a > 60% de los ingresos, de forma simultánea a una transición de todos los sistemas de OSHAS 18001 al estándar ISO 45001	49%	48%	47%



En Toyota, consideramos que el conocimiento se obtiene mediante la práctica. Al pasar a unas instalaciones nuevas con una calificación energética A y buscando de forma activa oportunidades para la eficiencia energética en nuestra flota, hemos reducido nuestra huella de carbono más de un 40% en 5 años. Además, hemos instalado 3 estaciones de carga piloto distintas conectadas a paneles solares para carretillas. Cuando los clientes



desean reducir su huella de carbono por manipulación de materiales, podemos hacer más que hablar de ello. Podemos mostrarles cómo se hace.

Pank Hertsenbergh,
director general,
Toyota Material Handling Netherlands



Sistema de carga solar para carretillas, Toyota Material Handling, Países Bajos



MINIMIZAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

DATOS DE INTERÉS

La Visión medioambiental de Toyota Industries Corporation tiene el objetivo de contribuir a una sociedad baja en carbono mediante emisiones cero de nuestros productos y actividades para el 2050. Actuamos de acuerdo con los ámbitos prioritarios de Toyota Industries Corporation para el 2020 relativos a la reducción de emisiones de nuestros productos y actividades en el Sexto plan de acción medioambiental.

Implica promover productos innovadores con una mejor eficiencia energética, reducir el consumo energético de nuestras operaciones, explorar las posibilidades de utilizar fuentes de energía renovables, reducir nuestro uso y despilfarro de agua y aumentar el reciclaje de nuestros productos.



146
iniciativas
ahorro de EUR 2,2 millones



74%
electricidad verde
ahorro de 5.182 toneladas de CO₂ en Europa



85%
de familias de productos eléctricos disponible con iones de litio, lo que reduce el consumo del 13% al 25% y proporciona una reducción de pérdida de energía del 10% al 20%



-30%
CO₂ emisiones relativas a ingresos (toneladas de CO₂/ EUR)
-12%
CO₂ emisiones en fábricas (toneladas de CO₂)



>60%
ingresos
producida por fábricas y empresas de ventas y servicio con certificación ISO 14001



+50%
crecimiento
de nuestra flota de arrendamiento de corto y largo plazo (que prolonga la vida útil de los productos, y reduce los desplazamientos por peticiones de servicio un 15%)



97%
de proveedor obtuvieron la certificación de gestión medioambiental ISO 14001



+44%
ventas de carretillas de ocasión
en el AF 2018 vs. AF 2013



CERO EMISIONES DE CARBONO DE NUESTROS PRODUCTOS Y SOLUCIONES

Como fabricante y proveedor de soluciones buscamos la mejor progresiva del gasto energético de toda nuestra gama de productos y la forma en que nuestros clientes pueden optimizar su uso.

La Visión medioambiental de Toyota Industries Corporation aspira a fomentar una sociedad baja en carbono mediante emisiones cero de nuestros productos y soluciones para el 2050. El Sexto plan de acción medioambiental  de Toyota Industries Corporation tiene como objetivo reducir las emisiones de CO₂ para el 2020 dando prioridad a:

- Tecnologías con una eficiencia energética aún mayor.
- Electrificación.
- Pérdida de peso.
- Reducción de pérdida de energía.
- Tecnologías de pila de hidrógeno y de combustible.

En consonancia con nuestro Código de conducta, ofrecemos productos, servicios y soluciones ecológicas. Tenemos el objetivo de desarrollar productos nuevos con emisiones reducidas y una eficiencia energética optimizada. En consonancia con la posición de Toyota Industries Corporation, Toyota Material Handling Europe lucha por una sociedad con cero emisiones de CO₂ para el 2050.

En el 2011, nuestra primer estudio corporativo de huella de carbono demostró que el **95% de las emisiones** de nuestra cadena de valor se generaban **durante el uso** de nuestros productos. En el 2012, presentamos las soluciones automatizadas, con un consumo energético de hasta un 20% menor frente a carretillas manuales idénticas con conductor. En el 2013, presentamos nuevos motores de combustión interna para carretillas contrapesadas. Además, durante los últimos 3 años hemos continuado nuestros esfuerzos de monitorización del uso de energía, evitar su desperdicio, y para la innovación en eficiencia energética y tecnología de cero carbono.

Nuestra estrategia

Trabajamos con nuestros clientes para reducir el consumo energético y las emisiones de CO₂, de forma que puedan lograr sus objetivos de sostenibilidad al tiempo que reducen costes.

CUATRO PASOS PARA MINIMIZAR EL GASTO ENERGÉTICO DEL CLIENTE Y LAS EMISIONES DE CARBONO



1 Controlar el gasto energético

Las baterías tradicionales de plomo y ácido tienen una vida útil limitada. De media, pueden recargarse hasta 1500 veces. En muchas aplicaciones, no se descargan ni cargan por completo. Esto acorta la vida útil de la batería, aumentando tanto los costes para el cliente como el impacto medioambiental.

Nuestra herramienta de gestión de flota I_Site  permite a nuestros clientes optimizar su eficiencia operativa, prolongar su vida útil, y recibir notificaciones cuando es necesario sustituir la batería.

2 Evitar el desperdicio energético

También animamos a nuestros clientes a que utilicen **cargadores de alta frecuencia** siempre que sea técnicamente posible, ya que reduce el periodo de carga (lo que optimiza la productividad de la carretilla), facilita cargar las baterías por completo (lo que prolonga su vida útil), y optimiza la eficiencia energética de carga de batería hasta un **15%**.

3 Innovar en eficiencia energética

En los últimos cuatro años, Toyota Material Handling Europe ha presentado nuevos **motores de combustión** interna que son hasta un **49% más eficientes** y que aprovechan las nuevas tecnologías para reducir el consumo de combustible y las emisiones de CO₂, gases NOx y partículas en suspensión. Los más recientes motores diésel que cumplen la normativa Fase IIIB están disponibles ahora en toda la gama de carretillas elevadoras del mercado europeo. Se han realizado nuevas mejoras en los últimos dos años, principalmente para cumplir la normativa venidera Fase V a partir de 2019.

El tractor remolcador de pila de combustible es un prototipo que utiliza tecnologías desarrolladas originalmente para las **carretillas elevadoras de pila de combustible** de Toyota Industries. Los vehículos de pila de combustible se pueden recargar rápidamente con hidrógeno para ofrecer el mismo tiempo de funcionamiento que equipo con alimentación por batería, y proporcionan una eficiencia operativa superior a nuestros clientes.

Desde nuestro informe del 2015, Toyota también ha optimizado la eficiencia energética de sus **carretillas eléctricas**. La tabla a continuación muestra el consumo de energía de una muestra de nuestros productos eléctricos, y cómo el modelo más reciente presenta una eficiencia energética notablemente mayor que sus predecesores. Los estándares utilizados para determinar el consumo de energía son los estándares de consumo del sector industrial VDI. El estándar específico utilizado es el VDI 2198.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



Las carretillas de iones de litio ofrecen un uso práctico, no solo por facilitar su carga sino también por la rapidez con la que ocurre. Puedo simplemente conectarla en lugar de tener que cambiar la batería por completo.

Katja Sysioja,
conductor de vehículo de iones de litio en
Meira Nova

El **85% de las familias de productos eléctricos** están ahora disponibles con baterías de iones de litio (Li-ion) y aspiramos a completar toda la gama para el final del AF 2019. Las características de diseño inteligente de estas baterías de iones de litio ofrecen una reducción del **13% al 25% en consumo eléctrico** frente a las baterías de plomo y ácido. Esta primera optimización de eficiencia energética se debe a la reducción de pérdida de energía en el proceso de carga de las baterías de iones de litio frente a las baterías tradicionales. Se pueden recargar con rapidez, optimizando aún más la disponibilidad de la carretilla gracias a una capacidad de almacenamiento mayor y a una pérdida de energía menor de entre un 10% y un 20%. El coste inicial de una batería de iones de litio es superior al de una batería de plomo y ácido tradicional. Muchos de nuestros clientes perciben un gran atractivo comercial en esta tecnología debido a su vida útil más prolongada y a la reducción de los costes operativos, además de presentar una mejor relación calidad-precio debido a las reducciones notables en el uso de energía y de emisiones de CO₂.

Categoría de carretilla elevadora	Categoría de carretilla	Nombre de carretilla	Consumo básico al 100%	Año del modelo básico	Optimización de consumo del modelo nuevo	Presentación del modelo nuevo	Porcentaje de optimización
Clase 3	Apiladores eléctricos	SPE160L	100%	2003	87%	2015	13%
Clase 3	Transpaleta eléctrica	LWE130	100%	2005	86%	2017	14%
Clase 3	Apiladores eléctricos	SWE120	100%	2008	90%	2014	10%
Clase 1	Carretillas contrapesadas eléctricas	Traigo 80 8	100%	2009	75%	2018	25%

La **automatización** reduce los accidentes y el estrés en ambientes de trabajo exigentes mientras que el sistema **telemático** conecta las carretillas y otras fuentes de información a los sistemas de gestión de flota en la nube para reducir el impacto medioambiental gracias a una mayor utilización y una mejor gestión de la batería. Nuestra solución **I_Site** se ha ampliado con aplicaciones para teléfonos inteligentes de control remoto de flota, comprobación previa al funcionamiento para responsables de la seguridad y sistema de control de acceso para los conductores.

4 Innovar con soluciones bajas en carbono

Desarrollamos y promovemos de forma constante tecnología y prácticas empresariales que supongan el mínimo impacto posible para el planeta.

Las **pilas de combustible** se pueden utilizar ahora como fuente de energía en el 85% de nuestras familias de productos. Sus únicas emisiones son agua y calor y el repostaje de **hidrógeno** para una jornada de hasta 10 horas es tan rápido como el de los motores de combustión interna. El uso de pilas de combustible en el transporte actual está limitado por la falta de infraestructuras de hidrógeno, pero algunos de nuestros clientes están descubriendo el atractivo económico de disponer las instalaciones necesarias en sus centros de trabajo. En respuesta a esta demanda, estamos desarrollando la tecnología para productos adicionales. El uso de carretillas de pila de combustible reduce las emisiones de CO₂ en 300 toneladas al año. Gracias a su capacidad de suministrar electricidad, las carretillas elevadoras de pila de combustible pueden servir como un fuente de energía en situaciones de emergencia.



* Carga de batería de iones de litio.



** Repostaje con hidrógeno de la carretilla elevadora compacta Traigo 80V en Woikoski, Finlandia.



CERO EMISIONES DE CARBONO DE NUESTROS PRODUCTOS Y OPERACIONES

Consideramos que reducir el uso de energía en nuestras operaciones nos permite servir mejor a nuestros clientes con productos y soluciones que les permitan optimizar su eficiencia energética y emisiones de CO₂, que también consideran como una cuestión esencial principal y una prioridad empresarial.

Gestión de energía y emisiones

La Visión medioambiental de Toyota Industries Corporation aspira a fomentar una sociedad baja en carbono mediante "emisiones cero" de nuestras operaciones y actividades de logística para el 2050. En 1993, Toyota se comprometió públicamente a integrar la eficiencia energética en su estrategia empresarial con su primer plan de acción medioambiental. Toyota Industries Corporation ha determinado que el cambio climático es la principal prioridad medioambiental, y ha fijado un objetivo de reducción de carbono del 26% para el 2020 en todas nuestras fábricas. Toyota Industries Corporation también requiere de nuestra red informes anuales de consumo energético, y anima a fijar objetivos locales de acuerdo con el Sexto plan de acción medioambiental .

En consonancia con nuestro Código de conducta, aspiramos a reducir el uso de energía y reducir las emisiones para hacer compatibles el crecimiento económico y la preservación del entorno natural. Nuestros grupos de interés, y en particular nuestros clientes, consideran nuestro consumo energético y emisiones de CO₂ como cuestiones esenciales de sostenibilidad, abordadas en solicitudes de presupuesto o mediante plataformas de cadena de suministro de terceros como EcoVadis. La mayor parte de nuestras emisiones de CO₂ y el riesgo principal de aumentos del coste energético se centran en toda la cadena de valor más que en nuestras propias operaciones (inferior al 3% de nuestra huella de carbono). No obstante, para poder liderar nuestro sector industrial y fomentar entre clientes y proveedores las soluciones con eficiencia energética y bajas en carbono, debemos convertirnos en líderes por nosotros mismos.

Nuestro **departamento de Desarrollo Sostenible** guía las **directrices de energía** y su **estrategia energética y de CO₂**. Los vicepresidentes, responsables de las funciones individuales y regiones, acuerdan y fijan objetivos que nuestros responsables locales de sostenibilidad ponen en práctica. Desde el 2015, nuestras 4 fábricas y 11 empresas de ventas y servicio han configurado un **Equipo de Gestión de Energía** (EMT, Energy Management Team) dedicado compuesto de responsables de instalaciones, gestores de flota y responsables de producción. El EMT elabora y actualiza un **Plan de gestión de energía** (EMP, Energy Management Plan), centrándose en oportunidades para optimizar la eficiencia energética y reducir la huella de carbono, con miras al 2020. En otras 5 entidades, el equipo de gestión local actúa como el equipo de gestión de energía.

Las entidades envían datos de uso energético a nuestro software de informes no financieros CloudApps™, que determina de forma automática los datos de emisiones de CO₂ equivalentes y actúa como base de datos para el seguimiento del progreso frente a los objetivos a nivel de instalaciones, regional y europeo.

En este informe consolidamos indicadores KPI de energía y CO₂ de 24 entidades, frente a las 14 del informe del AF 2015. Poseemos un control total sobre la equidad y operatividad de todas las entidades incluidas. Hemos basado nuestros cálculos en el Protocolo de gases de efecto invernadero, en particular su estándar para los Informes corporativos de gases de efecto invernadero.

Las emisiones relacionadas con el consumo energético se pueden reducir al optimizar la eficiencia energética y el uso de fuentes de energía renovables. La gestión sistemática de la eficiencia energética y la producción eléctrica mediante fuentes renovables optimiza la eficiencia energética y reduce las emisiones.

Mix energético y uso de la electricidad

Toyota Material Handling Europe utilizó 660 TJ de energía en el AF 2018, un aumento del 19% frente al 2015. El diésel es, con el 26%, la fuente de energía principal de nuestro mix energético, utilizado principalmente por furgonetas de servicio. No obstante, su proporción del 90% del AF 2012 en nuestro mix de combustible para automóvil ha descendido al 70% gracias a nuestra política de automóviles ecológicos (para saber más, consulte "Flota más inteligente" ). El 21% de nuestra energía proviene de fuentes renovables, y aspiramos a aumentarlo al 35% para el AF 2021.

Respecto al uso total de energía, la electricidad supone el 29%, de la que el 72% proviene de fuentes renovables. Aspiramos al 100% para el AF 2021.

Aumento del uso energético y emisiones de CO₂ frente al aumento de ingresos

En el AF 2018, nuestros ingresos han crecido un 43% desde nuestro año de referencia 2012, mientras que el consumo total de energía solo ha aumentado en un 19%, de la que el 38% se ha producido en nuestras fábricas y el 4% en nuestra red de ventas y servicio.

También en el AF 2018, nuestras emisiones de CO₂ se han reducido en un 6%, de la que el 19% se ha producido en nuestras fábricas, lo que demuestra el efecto claro de nuestra respuesta frente a los objetivos de energía y CO₂. En nuestras empresas de ventas y servicio, las emisiones de CO₂ se redujeron un 10% frente a nuestro periodo de referencia del 2012.

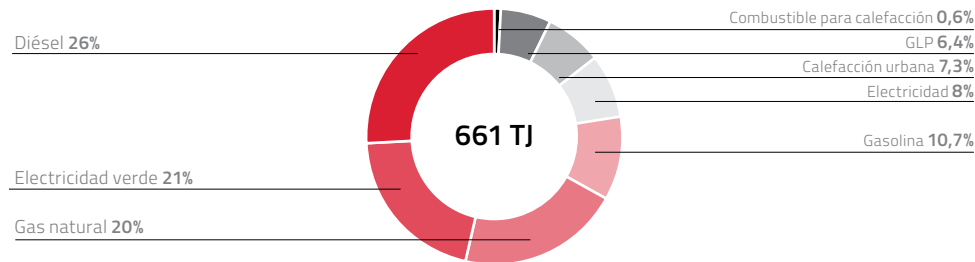


MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

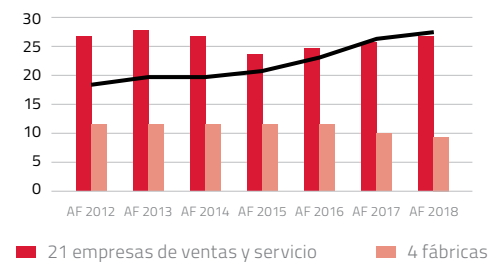
OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental

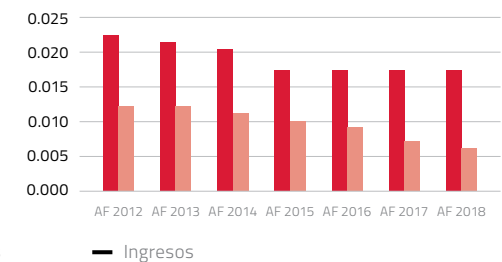
USO DE ENERGÍA POR COMBUSTIBLE DEL AF 2018 (terajulios)



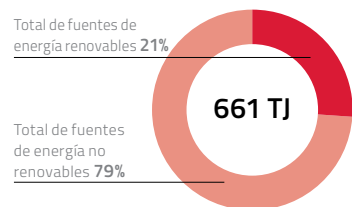
EMISIONES DE CO₂ (kilotones)



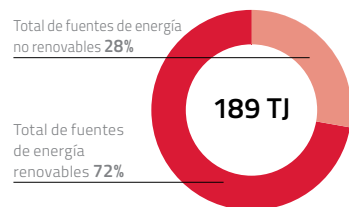
EMISIONES DE CO₂ / INGRESOS (kilotones/euro)



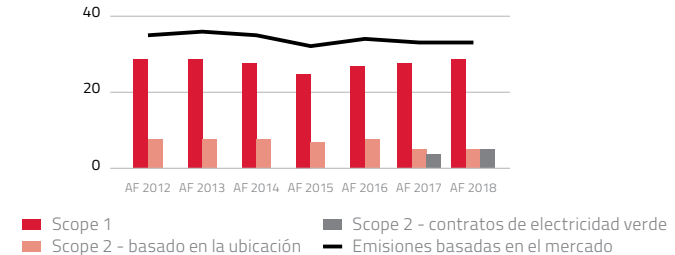
USO DE ENERGÍA DEL AF 2018 (terajulios)



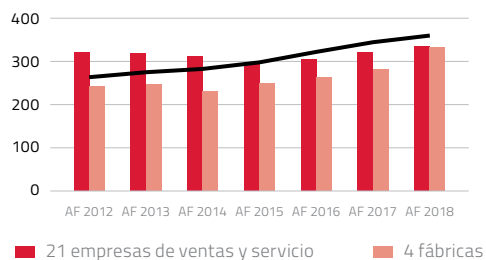
USO DE ELECTRICIDAD DEL AF 2018 (terajulios)



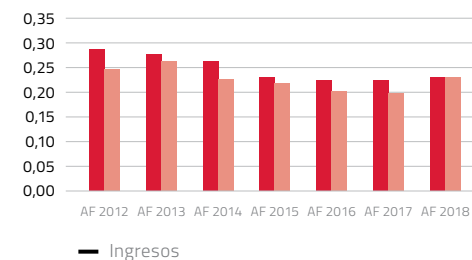
EMISIONES DE SCOPE 1 Y DE SCOPE 2 (kilotones)



USO DE ENERGÍA (terajulios)



USO DE ENERGÍA / INGRESOS (terajulios/euro)



Emisiones de CO ₂ (kilotones)	AF 2012	AF 2013	AF 2014	AF 2015	AF 2016	AF 2017	AF 2018	AF 2021 (objetivo)
Scope 1	30	30	29	26	28	30	30	-
Scope 2 - basado en la ubicación	8	8	8	7	9	8	5	-
Scope 2 - contratos de electricidad verde	0	0	0	0	0	4	5	-
EMISIONES BASADAS EN EL MERCADO (emisiones totales netas)	37	38	37	34	36	35	35	-7%
								-30% de emisiones



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



Nuestro equipo estaba muy orgulloso por el logro de dos galardones en la reunión de responsables de sostenibilidad por la mayor reducción de CO₂ en TMHE y por nuestro galardón Oro de EcoVadis. Fuimos la primera fábrica en satisfacer el ISO 50001, y redujimos las emisiones de CO₂ en más de un 56% frente al nivel del AF 2016.

Rudy Zaramella,
director de operaciones y sostenibilidad,
equipo de carretilla elevadora, Italia



Consideramos que la transición a biogás líquido es un paso esencial hacia nuestro objetivo de reducir el uso de combustible fósil en nuestras producciones. Es un paso natural para satisfacer nuestra ambición de sostenibilidad de garantizar que nuestros productos de manipulación de materiales se produzcan de forma que produzcan el mínimo impacto medioambiental y climático.

Kristian Björkman,
director general y soluciones logísticas SVP,
Toyota Material Handling Manufacturing Sweden

Programas específicos de reducción de energía

Desde que iniciamos nuestros programas de reducción de energía en el 2015, hemos completado a nivel local **146 medidas de ahorro energético** en toda Europa, con un ahorro anual de más de EUR 2,2 millones. Medidas específicas relativas a iniciativas de ahorro energético y reducción de emisiones para obtener flotas, fábricas e instalaciones más inteligentes.

FLOTA MÁS INTELIGENTE

Ya en el AF 2015, informamos que el **consumo total de combustible** en 10 países se había **reducido en un 19%**. Presentamos nuestras directrices de coches de empresa ecológicos, con una transición hacia más automóviles híbridos de empresa y una flota con un consumo de combustible reducido. La proporción de **diésel** del mix de combustible de nuestros coches de empresa y furgonetas de servicio ha pasado del **90% al 70%** desde el AF 2012.

Con 4 millones de visitas de servicio al año, el 80% de nuestro uso de combustible y el 60% de nuestro uso total de energía se debe al combustible para furgonetas de servicio. Gracias a transportar un 20% menos de peso, al uso de furgonetas de servicio más pequeñas así como del uso de navegadores GPS y de la conducción ecológica, consumimos menos combustible y reducimos las emisiones de CO₂.

EDIFICIOS MÁS INTELIGENTES

En nuestro informe del AF 2015 ya informamos que nuestra fábrica en Italia y nuestra filial en la República Checa habían obtenido el ISO 50001, y que nuestra empresa en los Países Bajos había logrado reducciones notables del CO₂. Estas entidades continúan actuando como centros de excelencia en la gestión de energía. Otra fábrica (Francia) y dos empresas de ventas y servicio obtendrán la certificación ISO 50001 en el AF 2021. Toyota Material Handling Manufacturing **Sweden** ha iniciado un proyecto nuevo con el objetivo de realizar la transición a biogás licuado (LBG) para así reducir las emisiones totales de CO₂ de Toyota Material Handling en más de un 5% con un único proyecto en el AF 2019.

Se han introducido dos nuevas instalaciones de demostración para cliente de carga solar en nuestras instalaciones:

- En el campus de Toyota Material Handling **Netherlands** en Ede, la energía de los paneles solares se transmite por estaciones solares de carga a la flota eléctrica de carretillas.
- Lift Truck Equipment S.p.A. (LTE), nuestra empresa de fabricación de mástiles en **Italia**, instaló una estación de hidrógeno en mayo del 2017, produciendo hidrógeno a partir de electricidad renovable generada por los paneles solares de la empresa (140 kW). El hidrógeno es suministrado a carretillas elevadoras de pila de combustible de la empresa, desarrollado por Toyota Industries Corporation, para contribuir a la reducción de CO₂.

Gracias a su compromiso con las tecnologías bajas en carbono y eficientes energéticamente, las dos entidades ya han cumplido con sus objetivos energéticos para el 2020 y de CO₂. En el AF 2016, nuestros responsables de sostenibilidad visitaron Toyota Material Handling Netherlands, y en el AF 2018, nuestra fábrica de equipo de carretillas elevadoras (LTE, Lift Truck Equipment) en Ferrara, Italia, para que nuestros especialistas aprendiesen de su experiencia en mejores prácticas.



* Estación de hidrógeno en Italia.

** Transición a biogás líquido en fábrica, Suecia.





MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental



Cuando decide tomar la vía de la Sostenibilidad, lo hace porque posee valores que desea fomentar. Cuando sus medidas comienzan a ofrecer resultados ya no necesita explicarlo: la sostenibilidad pasa a ser la única opción posible.

Andrea Raviolo,
responsable de sostenibilidad,
Toyota Material Handling Manufacturing Italy

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

La gestión medioambiental, la gestión de agua y el despilfarro se han calificado como una cuestión de sostenibilidad no esencial por grupos de interés internos y externos consultados, pero informamos de esta cuestión al ser una prioridad de Toyota Industries Corporation. El compromiso medioambiental de Toyota Industries Corporation (la Visión 2050 de Toyota Industries Corporation) aspira a contribuir fomentando para una sociedad basada en el reciclaje al alcanzar "Cero agua al desagüe", crear una sociedad en armonía con la naturaleza al promover un efecto positivo en la biodiversidad, y promover la gestión medioambiental.

Toyota Industries Corporation se centra para su Visión 2020, además de la cadena de valor y el mercado global, en las 3 E, "Ecology", "Energy" y "Environment" (ecología, energía y medioambiente). Así, Toyota Material Handling Europe también contribuye a la materialización de una sociedad con un impacto medioambiental mínimo mediante la innovación tecnológica en ámbitos medioambientales y energéticos.

Además, el Sexto plan de acción medioambiental de Toyota Industries Corporation nos compromete a:

- Reducir los residuos en un 30% mediante la reutilización y el reciclaje.
- Monitorizar la entrada y salida de agua en cada país y desarrollar y promover las medidas adecuadas.
- Minimizar las emisiones de COV en un 36%.
- Investigar las sustancias químicas presentes en los productos y gestionar la sustitución de SVHC y otras sustancias de interés.

En consonancia con nuestro Código de conducta, tenemos el objetivo de reducir los residuos, el uso de agentes químicos peligrosos y las emisiones en la producción y la distribución. Consideramos que el crecimiento económico y la conservación del entorno natural son compatibles.

Nuestro clientes consideran que nuestra gestión medioambiental es una **cuestión de sostenibilidad esencial**, como reflejan sus solicitudes de presupuestos o mediante plataformas de cadena de suministro de terceros como EcoVadis, que calificó las medidas de Toyota Material Handling Europe para cuestiones combinadas de gestión medioambiental como "avanzadas" (abordando también nuestras cuestiones esenciales "uso energético en operaciones" y "soluciones para clientes con eficiencia energética").

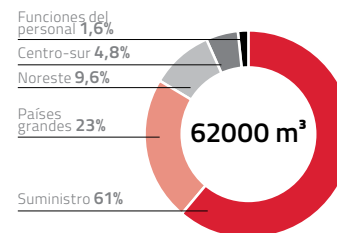
Toyota Industries Corporation requiere a nuestras fábricas mantener la certificación de sistema de gestión medioambiental ISO 14001. Además, nuestras empresas de ventas y servicio en Francia, Reino Unido, República Checa, Rumanía, España y Finlandia y Suecia han adoptado de forma voluntaria el ISO 14001 en respuesta a las características del mercado local. Los certificados ISO de todas estas entidades se pueden descargar en www.toyota-forklifts.eu/sustainability. En los Países Bajos, nuestra empresa de ventas y servicio local ha optado por el estándar de certificación "BMW".

Uso de agua

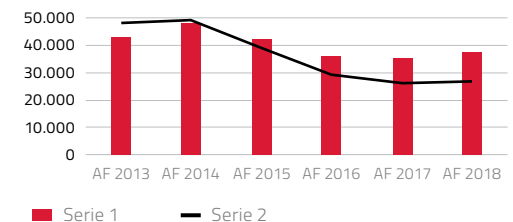
Este informe cuenta con datos de uso de agua de todas las 29 entidades de Toyota Material Handling en Europa (4 fábricas, 21 empresas de venta y servicio y 4 entidades de asistencia). En total, más del 98,5% del agua que se consume proviene de la red municipal, y menos del 1,5% son aguas subterráneas. En el AF 2018, Toyota Material Handling consumió más de 62000 m³ de agua, de los que más del 60% se utilizaron en nuestras fábricas como parte del proceso de producción. La mayoría del agua utilizada por nuestras empresas de ventas y servicio se utilizó para la limpieza de carretillas de ocasión y de arrendamiento. Nuestras fábricas utilizaron aproximadamente un 10% menos de agua frente al AF 2015, mientras que los ingresos de fábrica aumentaron en un 50%, lo que concede a la reducción una importancia aún mayor en términos relativos.

La eficiencia hídrica y la energética están estrechamente relacionadas, ya que un consumo menor de agua implica un consumo menor de energía, lo que produce menos costes: el 10% de la electricidad de una operación industrial media está relacionada con el bombeo de agua. Por ello, un ahorro en el consumo del agua del 10% produce un ahorro adicional del 1% en la factura energética.

CONSUMO DE AGUA DEL AF 2018 (m³) POR REGIÓN



CONSUMO DE AGUA (m³) FABRICAS



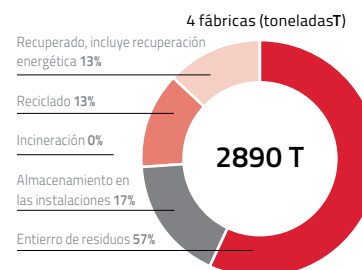


Eliminación de residuos

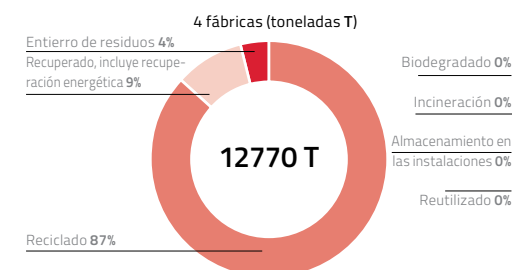
Este informe consolida indicadores KPI de residuos de 4 fábricas por primera vez. Los residuos de estas fábricas se generan principalmente por la producción, mantenimiento y desguace de carretillas. A día de hoy, 14 de nuestras 21 empresas de ventas y servicio y ninguna de nuestras 4 oficinas de personal informan sobre sus residuos, insuficiente para realizar una extrapolación fiable. En los siguientes años aspiramos a informar sobre los residuos de empresas de ventas y servicio, cuando las definiciones de residuos sean más específicas que simplemente peligrosos/no peligrosos.

Desde el AF 2015, la información sobre residuos peligrosos ha aumentado en un 148%, y en un 27% para residuos no peligrosos. Desde el AF 2015, la cantidad total de residuos ha aumentado un 38%, mientras que los ingresos de fábrica han aumentado un 50% en el mismo periodo. Esto demuestra que el índice de crecimiento del total de residuos es inferior al índice de crecimiento, lo que indica un control operativo razonable. El aumento relativamente más rápido del índice de crecimiento de los residuos peligrosos se debe al mayor detalle en los informes, cambios en la legislación local y cambios en los procesos.

RESIDUOS PELIGROSOS DEL AF 2018

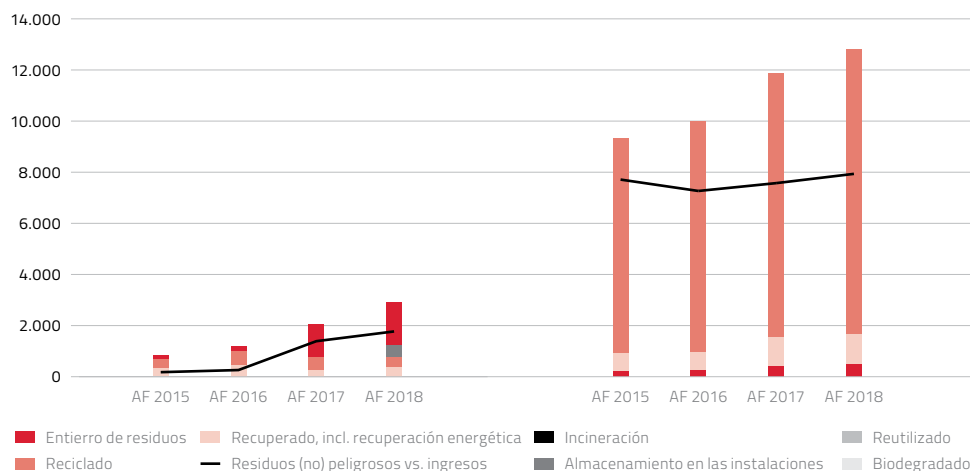


RESIDUOS NO PELIGROSOS DEL AF 2018



RESIDUOS PELIGROSOS

4 fábricas (toneladas y toneladas / ingresos en EUR)



RESIDUOS NO PELIGROSOS

4 fábricas (toneladas y toneladas / ingresos en EUR)





ECONOMÍA CIRCULAR

Ciclo de vida del producto

La creciente importancia de la economía circular, no considerada como cuestión esencial por nuestros grupos de interés, nos exige una mejor gestión medioambiental de nuestras propias operaciones para abordar aspectos medioambientales en nuestra cadena de suministro y en las operaciones de nuestros clientes.

En enero del 2018, la Comisión Europea presentó el paquete de economía circular de 2018 para transformar Europa en una economía más competitiva y eficiente con los recursos. Dentro de nuestra empresa ya controlamos o contamos con una influencia notable en la mayoría de las etapas del ciclo de vida de nuestros productos. Desde trabajar con nuestros proveedores para reducir la cantidad de sustancias peligrosas en nuestras carretillas hasta las soluciones de venta de carretillas de ocasión, permanecemos involucrados durante la vida productiva de nuestras carretillas, como se ilustra a continuación.



■ Dentro de nuestra esfera de control

■ Dentro de nuestra esfera de influencia

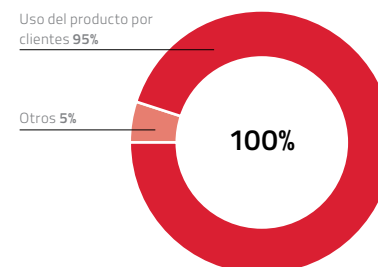
■ Participación limitada a día de hoy

Refabricación

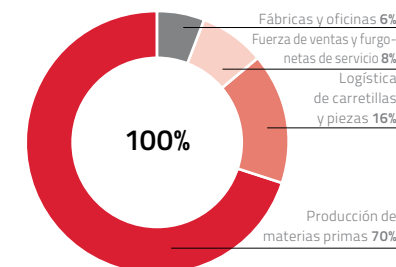
Dentro del ciclo de vida del producto, el consumo de energía del cliente es la mayor fuente de emisiones de CO₂, lo que representa el 95% de nuestra huella de carbono.

Si se excluye el uso del cliente, la producción de acero (materia prima de nuestras carretillas) es la fuente principal de nuestra huella de carbono (70%). La refabricación de carretillas elevadoras extiende la vida útil del chasis metálico y extiende la "gran inversión inicial en carbono" con una vida útil más prolongada. En el 2015-2017, nos asociamos con la Universidad de Linköping para realizar un estudio sobre los efectos positivos en el ciclo de vida por nuestros procesos de refabricación en Truckhuset, la instalación central de carretillas de Toyota Material Handling Suecia.

HUELLA DE CARBONO INCLUYENDO EL USO DEL CLIENTE



HUELLA DE CARBONO OMITIENDO EL USO DEL CLIENTE





Tenemos el objetivo de maximizar la vida útil de nuestras carretillas desde una calidad integrada en el mismo diseño, pasando por el mantenimiento y hasta el reacondicionamiento y segunda vida. Con el fin de apoyar el crecimiento sostenible hemos creado recientemente plataformas de comercio electrónico para carretillas de ocasión aprobadas por Toyota, donde los clientes tienen acceso a carretillas en cualquier momento y lugar en 16 países de Europa.

Cecilia Nilsson,
directora de comercio electrónico, Toyota Material Handling Europe

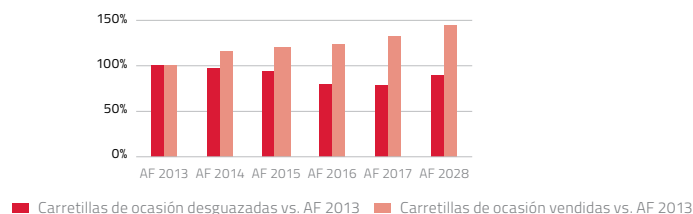
Estrategia Second Life

La estrategia Second Life (Segunda Vida) de Toyota Material Handling Europe pretende reducir en un 20% las carretillas desgastadas en los años venideros. Aunque solo los productos nuevos con eficiencia energética son adecuados para aplicaciones de alto rendimiento, los clientes acogen carretillas de ocasión o refabricadas para aplicaciones menos exigentes o como vehículos adicionales que esperan utilizarse en periodos de mayor actividad. Nuestro caso práctico de Segunda Vida detalla cómo la producción de las materias primas supone la mayor parte de la huella de carbono total en la producción de una carretilla nueva, mientras que el reacondicionamiento solo afecta a la cabina y al motor, no al chasis. El reacondicionamiento también se realiza principalmente en el propio país, evitando un 15% de emisiones adicionales por la logística.

Con el uso creciente de nuestra oferta de arrendamiento de corto y largo plazo, siendo una cuota notable de nuestro negocio, mejoramos de forma drástica la vida útil de nuestros productos a la vez que reducimos las emisiones por transporte y logística hacia y desde nuestros clientes en un 15%. Así, también optimizamos el uso de nuestros productos, un factor importante que considerar si tenemos en cuenta que el uso medio de una carretilla es solo del 35%. Desde el AF 2014, nuestra flota de arrendamiento de corto y largo plazo ha crecido un 50%, siendo a día de hoy más de la mitad de las unidades distribuidas a nuestros clientes cada año.

Desde el AF 2013, hemos logrado vender casi un 44% más de carretillas de ocasión, reduciendo a su vez el número de unidades desgastadas en un 11%. Más aún, un producto refabricado es habitualmente más económico que uno nuevo, ofreciendo a los negocios con menos posibles económicos una alternativa valiosa. Conozca más sobre nuestra oferta de carretillas de ocasión [aquí](#).

AUMENTO DEL 44% EN VENTAS DE CARRETILLAS DE OCASIÓN



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental

MINIMIZAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

VISIÓN 2050	OBJETIVO DE KPI DEL AF 2021	ESTADO DEL AF 2018	ESTADO DEL AF 2017	ESTADO DEL AF 2015
CERO EMISIONES DE CARBONO DE NUESTROS PRODUCTOS Y SOLUCIONES La Visión medioambiental de Toyota Industries Corporation aspira a fomentar una sociedad baja en carbono mediante emisiones cero de nuestros productos y soluciones para el 2050.	Optimizar nuestra estrategia para facilitar a nuestros clientes optimizar su eficiencia energética y reducir su huella de carbono. Publicar 3 casos prácticos al año sobre cómo ayudamos a nuestros clientes a alcanzar una menor huella de carbono enfatizando una combinación de las prioridades de Toyota Industries Corporation.	2 instalaciones de prueba de carga solar de carretillas para clientes	10 colaboraciones con clientes para optimizar la eficiencia energética y reducir las emisiones de CO ₂	
	Tecnologías con una eficiencia energética aún mayor (sin objetivo específico)	3	-	-
	Electrificación (sin objetivo específico)	-	-	-
	Reducción de peso (sin objetivo específico)	-	-	-
	Reducción de pérdida de energía (sin objetivo específico)	-	-	-
	Tecnologías de pila de hidrógeno y de combustible (sin objetivo específico)	1	1	1
CERO EMISIONES DE CARBONO DE NUESTRAS OPERACIONES Toyota Industries Corporation aspira a cero emisiones de carbono de nuestras operaciones. Toyota Industries Corporation pretende reducir en un 50% la emisiones de carbono de nuestras operaciones para el 2030. Actuamos de acuerdo con los aspectos prioritarios de Toyota Industries Corporation para 2020 relativas a la reducción de emisiones en el Sexto plan de acción medioambiental.	Desarrollar una estrategia de reducción energética y de CO ₂ para nuestras operaciones.			Iniciado
	Realizar auditorías energéticas en 10 entidades una vez cada 4 años.			Completado
	Ampliar las iniciativas para reducir el consumo de energía de la flota (furgonetas y automóviles de empresa).	Reducir la proporción de diésel del mix de combustible de la flota de un 90% a un 70% en 5 años.	La mayoría de los automóviles de empresa son híbridos.	Reducción del 20% del peso de las furgonetas.
	-10% de uso energético frente al AF 2012**	+21%	+9%	+2%
	-10% de uso energético relativo a los ingresos frente al AF 2012**	-20%	-23%	-20%
	-30% de emisiones de CO ₂ frente al AF 2012**	0	0%	-6%
	Número de medidas de reducción de uso energético y emisiones de CO ₂	146	131	33
	100% de uso de electricidad verde	74%	67%	16%
	Doblar los ingresos cubiertos por certificados ISO 50001 a > 30%	14%	14%	14%
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL La gestión medioambiental de acuerdo con la Visión de Toyota Industries Corporation de "crear una sociedad en armonía con la naturaleza" y "reducir el riesgo medioambiental".	Ampliar los informes de residuos a todas las fábricas	100%	100%	100%
	Ampliar los informes de residuos a todas las empresas de ventas y servicio	50%	40%	20%
	Mantener una cobertura de > 60% de los ingresos bajo la certificación ISO 14001	61%	60%	9%
ECONOMÍA CIRCULAR La economía circular para facilitar la Visión de cero residuos de Toyota Industries Corporation.	+50% aumento de ventas de carretillas de ocasión frente al AF 2013	+44% frente al AF 2013	+32% frente al AF 2013	+20% frente al AF 2013
	Reducción de desguace de carretillas en un -25% frente al AF 2013	-11% frente al AF 2013	-22% frente al AF 2013	-8



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental

VISIÓN GENERAL DE LAS ENTIDADES LEGALES DE MANIPULACIÓN DE MATERIALES DE TOYOTA, COBERTURA DE LOS SISTEMAS GRI, ECOVADIS E ISO RESPECTO AL TOTAL DE EMPLEADOS E INGRESOS (%)

Función	Actividad	Abreviatura	Nombre de la empresa	Ciudad	País	GRI				EcoVadis		ISO / OSHAS				ISO				Comentarios
						2013	2015	2018	2021	2017	2021	2018				2021				
% de empleados cubiertos.						58%	81%	97%	98%	98%	99%	77%	62%	12%	43%	77%	62%	38%	60%	
% de ingresos cubiertos.						59%	80%	96%	96%	98%	99%	76%	61%	14%	49%	77%	61%	39%	62%	
Suministro (operación de 5 fábricas + 1 almacén)	Fábrica	TMHMS	Toyota Material Handling Manufacturing Sweden AB	Mjölby	Suecia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	1	1	1	1	
	Fábrica	TMHMF	Toyota Material Handling Manufacturing France SAS	Ancenis	Francia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	1	1	1	1	
	Fábrica	TMHMI	Suministro de Toyota Material Handling Manufacturing Italy	Boloña	Italia	1	1	1	1	1	Plata	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Fábrica	LTE	L.T.E LiftTrucks Equipment S.p.A.	Ferrara	Italia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Fábrica	SIMAI	Simai S.p.A	Milán	Italia	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	Adquirida en el 2017
	Almacén	TMHELAS	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (instalaciones en Mjölby)	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	En el ámbito de certificaciones de TMHMS
	Almacén	TMHELAB	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (filial en Amberes)	Wilrijk	Bélgica	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Región de grandes países (4)	Ventas y servicio	TMH DE	Toyota Material Handling Deutschland GmbH	Hannover	Alemania	0	1	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH FR	Toyota Material Handling France SAS	París	Francia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	1
	Ventas y servicio	TMH IT	Toyota Material Handling Italia S.R.L	Boloña	Italia	0	1	1	1	1	Plata	1	1	0	0	1	1	0	0	1
	Ventas y servicio	TMH UK	Toyota Material Handling UK Ltd	Slough	Reino Unido	1	1	1	1	1	Plata	1	1	1	0	0	1	1	0	1
Región noreste (8)	Ventas y servicio	TMH BA	Toyota Material Handling Baltic SIA	Riga	Letonia	0	0	1	1	1	Bronce	1	0	0	0	0	0	0	0	También incluye Estonia y Letonia
	Ventas y servicio	TMH BE	Toyota Material Handling Belgium NV/SA	Wilrijk	Bélgica	0	1	1	1	1	Plata	1	1	0	0	0	1	0	0	También incluye Luxemburgo
	Ventas y servicio	TMH DK	Toyota Material Handling Danmark A/S	Slangerup	Dinamarca	0	1	1	1	1	Plata	1	1	0	0	0	1	0	0	
	Ventas y servicio	TMH FI	Toyota Material Handling Finland Oy	Helsinki	Finlandia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	1	0	0	0	1	0	0
	Ventas y servicio	TMH NL	Toyota Material Handling Nederland BV	Ede	Países Bajos	1	1	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	Certificado medioambiental BMWT
	Ventas y servicio	TMH NO	Toyota Material Handling Norway AS	Trondheim	Noruega	0	1	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ventas y servicio	TMH RU	OOO Toyota Material Handling Russia	Moscú	Rusia	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ventas y servicio	TMH SE	Toyota Material Handling Sweden AB	Estocolmo	Suecia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	0
Región centro-sur (9)	Ventas y servicio	TMH AT	Toyota Material Handling Austria GmbH	Viena	Austria	0	0	1	1	1	Bronce	1	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH CH	Toyota Material Handling Schweiz AG	Bülach	Suiza	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	50% de propiedad
	Ventas y servicio	TMH CZ	Toyota Material Handling Czech s.r.o.	Praga	República Checa	0	0	1	1	1	Oro	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Ventas y servicio	TMH ES	Toyota Material Handling España SA	Barcelona	España	0	1	1	1	1	Oro	1	1	0	0	0	1	0	0	0
	Ventas y servicio	TMH GR	Toyota Material Handling Greece SA	Atenas	Grecia	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	También incluye Chipre
	Ventas y servicio	TMH HU	Toyota Material Handling Hungary Ltd	Budapest	Hungría	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ventas y servicio	TMH PL	Toyota Material Handling Polska Sp z.o.o.	Jaktorow	Polonia	0	0	1	1	1	Plata	1	1	0	0	0	1	0	0	0
	Ventas y servicio	TMH RO	Toyota Material Handling Romania S.R.L.	Bucarest	Rumanía	0	0	1	1	1	Plata	1	1	1	0	1	1	1	0	1
	Ventas y servicio	TMH SK	Toyota Material Handling Slovensko s.r.o.	Bratislava	Eslovaquia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros canales de venta	Ventas y servicio	N/D	Cesab GmbH	Eberstadt	Alemania	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	N/D	Cesab Ltd	Wellingborough	Reino Unido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal	Oficina	TMHE	Toyota Material Handling Europe AB	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	1	Oro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oficina	TMHE BXL	Oficina en Bruselas de Toyota Material Handling Europe NV/SA	Bruselas	Bélgica	0	0	1	1	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soluciones logísticas	Oficina	TMHLS	Toyota Material Handling Logistics Solutions AB (desde abril del 2018)	Gotemburgo	Suecia	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios financieros (3)	Oficina	TMHCF	Toyota Material Handling Commercial Finance AB	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oficina	TMHTF	Toyota Material Handling Truckfleet AB	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Oficina	TMHFF	Toyota Material Handling FlexibleFleet AB (extinta el marzo del 2018)	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE DIVULGACIONES ESPECÍFICAS DE CUESTIONES ESENCIALES

Cuestiones esenciales	DMA, KPI, Objetivos	Pág.	Referencia al estándar GRI
MAXIMIZAR			
Calidad	Estrategia de divulgación de la gestión	21 a 24	103-1, 103-2, 103-3
	Indicadores KPI y objetivos (número de certificados ISO)	29	103-1, 103-2, 103-3
Adquisición responsable	Estrategia de divulgación de la gestión	25	103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1 y 414-2
	Indicadores KPI y objetivos (núm. de proveedores cubiertos por el programa ISO 14001, autoevaluación CSR, ...)	29	
Transparencia y divulgación	Divulgación de la estrategia de gestión (divulgación general de GRI)	26	103-1, 103-2, 103-3, 102-45, 417-1 a 417-3
	Indicadores KPI y objetivos (puntuación EcoVadis)	29	
Seguridad del cliente	Estrategia de divulgación de la gestión	27, 38	103-1, 103-2, 103-3, 416-1 y 416-2
	Indicadores KPI y objetivos (cero accidentes)	29, 42	
OPTIMIZAR			
Atracción y retención del talento	Estrategia de divulgación de la gestión	32 a 33	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 a 401-3
	Indicadores KPI y objetivos (índice de rotación,...)	42	
Formación y desarrollo	Estrategia de divulgación de la gestión	33 a 35	103-1, 103-2, 103-3, 404-1 a 404-3
	Indicadores KPI y objetivos (núm. de cursos disponibles en la academia de aprendizaje electrónico,...)	42	
Participación del empleado	Estrategia de divulgación de la gestión	36	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 a 401-3
	Indicadores KPI y objetivos (% de empleados con una evaluación anual del rendimiento)	42	
Diversidad e igualdad de oportunidades	Estrategia de divulgación de la gestión	37	103-1, 103-2, 103-3, 405-1 y 405-2
	Indicadores KPI y objetivos (reparto de empleados por género, edad,...)	42	
Salud y seguridad del empleado	Estrategia de divulgación de la gestión	38 a 41	103-1, 103-2, 103-3, 403-1 a 403-4
	Indicadores KPI y objetivos (núm. de días de absentismo por empleado, núm. de lesiones / 1000000 horas laborales,...)	42	
MINIMIZAR			
Soluciones para clientes con eficiencia energética	Estrategia de divulgación de la gestión	45 a 46	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 a 302-5
	Indicadores KPI y objetivos (eficiencia de consumo de carretilla, porcentaje de soluciones de pila de combustible,...)	54	
Gestión energética en operaciones	Estrategia de divulgación de la gestión	47 a 49	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 a 302-5
	Indicadores KPI y objetivos (uso de energía renovable, cero emisiones de carbono para el 2050)	54	
Economía circular	Estrategia de divulgación de la gestión	52 a 53	103-1, 103-2, 103-3, 301-1 a 301-3
	Indicadores KPI y objetivos (reducir el índice de desguace de carretillas en un 20%)	54	
Gestión medioambiental	Estrategia de divulgación de la gestión	50 a 51	103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 306-2 y 306-4
	Indicadores KPI y objetivos (reducción del consumo de agua y eliminación de residuos)	54	



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

MINIMIZAR el impacto medioambiental

DIVULGACIONES GENERALES GRI DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

Título de divulgación	Pág.	Divulgaciones generales GRI 102
Perfil de la organización	4, 7, 8, 55	102-1
Actividades, marcas, productos y servicios	4, 6	102-2
Ubicación de la sede	7	102-3
Ubicación de las operaciones	7, 55	102-4
Propiedad y naturaleza jurídica	7, 8, 55	102-5
Mercados abastecidos	7	102-6
Magnitud de la empresa	4	102-7
Información sobre empleados y otros trabajadores	4, 31 a 42	102-8
Cadena de suministro	6, 25, 26, 52	102-9
Cambios notables en la empresa y su cadena de suministro	6, 7, 8	102-10
Estrategia o principio preventivo	9, 10, 11, 12	102-11
Iniciativas externas	17, 23, 27, 41	102-12
Afiliación en asociaciones	7	102-13
Declaración del responsable superior de toma de decisiones	5	102-14
Valores, principios, estándares y normas de conducta	9	102-16
Estructura de gobierno	7	102-18
Gobierno corporativo	8	102-18
Gestión de riesgos	11	102-30
Cumplimiento	11	102-18
Soborno y corrupción	12	205-1 y 205-2
Lista de grupos de interés	3, 15, 18, 36	102-40
Acuerdos colectivos	36	102-41
Identificación y selección de grupos de interés	15	102-42
Estrategia para la participación de grupos de interés	15	102-43
Asuntos y cuestiones esenciales declarados por los grupos de interés	16 a 17	102-44
Entidades incluidas en los informes financieros consolidados	7, 55	102-45
Definición del contenido del informe y límites temáticos	17 a 18	102-46
Lista de cuestiones esenciales	16	102-47
Reformulación de la información	3	102-48
Modificaciones en la elaboración de informes	3	102-49
Periodo del informe	3	102-50
Fecha del informe más reciente	3	102-51
Ciclo abordado por el informe	3	102-52
Punto de contacto para consultas relativas al informe	18	102-53
Reclamaciones sobre informes de acuerdo con los estándares GRI	3	102-54
Índice de GRI	2, 46, 56	102-55
Verificación independiente	3	102-56



Glosario

SOSTENIBILIDAD: GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASEC

El programa de formación Aftersales Service Evaluation & Certification (evaluación del servicio de posventa y certificación), desarrollado para estandarizar y practicar las operaciones de servicio y piezas de Toyota. Se ha diseñado para entidades de Toyota Material Handling y concesionarios externos con piezas y operaciones de servicio. El programa posee los niveles Bueno y Excelente.

Cero carbono

La reducción de la emisión de carbono a cero mediante buenas prácticas, sin incluir la desviación.

Concesionario

Un concesionario es una compañía independiente que distribuye nuestros productos y servicios en una parte de un país donde contamos con una entidad de ventas y servicio nacional.

Corporate Social Responsibility (CSR, responsabilidad social corporativa)

En general, CSR es similar a la sostenibilidad, y se refiere a la política organizativa de reducción del efecto negativo de una empresa en asuntos medioambientales y sociales. En Toyota Industries Corporation, CSR se refiere específicamente a la contribución social y al voluntariado.

Dantotsu

Una palabra japonesa que significa "el mejor entre los mejores". Los productos Dantotsu (productos sin igual) son una designación solo aplicada a máquinas notablemente superiores a los productos de la competencia. Más aún, esta exigencia garantiza que Dantotsu es sinónimo de un valor comercial notablemente optimizado.

Desarrollo sostenible

Tener en cuenta factores de éxito medioambientales, sociales y de economía general con los indicadores financieros en la estrategia a largo plazo de una empresa para avanzar hacia la sostenibilidad.

Distribuidor independiente

Una empresa independiente que ofrece nuestros productos y servicios en un mercado donde Toyota no cuenta con presencia.

EcoVadis

EcoVadis publica evaluaciones de sostenibilidad de más de 45000 proveedores en todo el mundo teniendo en cuenta su conducta medioambiental, social y ética. Su plataforma online permite a 175 multinacionales acceder a las calificaciones de sus proveedores seleccionados en 120 países.

Equivalentes del dióxido de carbono (eCO₂)

El modo aceptado a nivel global de expresar el efecto sobre el calentamiento global de un gas de efecto invernadero específico en términos de la cantidad de CO₂ necesario para obtener el mismo efecto de calentamiento en un periodo de 100 años.

Efecto invernadero

Los gases producidos de forma natural y debido a las actividades del ser humano que han contribuido al calentamiento del planeta, conocido como calentamiento global, al retener los rayos del sol.

Electricidad verde

Se genera mediante fuentes renovables como la energía eólica, solar y fotovoltaica, recursos hídricos de bajo impacto, energía geotérmica de emisiones bajas, biomasa producida de forma sostenible con emisiones bajas, o biogás. Los certificados de energía renovable se pueden comercializar de forma separada, por lo que su electricidad solo es verde si su proveedor también le proporciona Certificados de Origen Renovable (ROC, Renewable Origin Certificates).

Emisiones Scope 1 de CO₂ o emisiones directas de fuentes propias o bajo un control directo

Las emisiones resultantes de la combustión de combustibles fósiles para el bienestar térmico u otras aplicaciones industriales, de la combustión de combustibles fósiles utilizados para el funcionamiento de los vehículos u otras formas de transporte móvil.

Emisiones Scope 2 de CO₂ o emisiones indirectas de fuentes bajo un control directo

Las emisiones resultantes de la energía consumida en las operaciones de una empresa, pero generadas en otro punto, p.ej. la red eléctrica o la calefacción urbana. Las carretillas eléctricas producen emisiones Scope 2 de CO₂, salvo que se carguen con "electricidad verde".

EU-OSHA

La Agencia Europea De Salud Y Seguridad En El Trabajo (EU-OSHA) es una agencia descentralizada de la Unión Europea responsable de recopilar, analizar y distribuir información de interés que pueda satisfacer las necesidades de los individuos implicados en la seguridad y la salud en el trabajo. EU-OSHA trabaja mediante varias redes en toda la UE, cuyas actividades principales abordan 3 ámbitos distintos: análisis y estudio, prevención, y realización de campañas y el aumento de la concienciación.

Gama de productos Toyota Material Handling

Toyota Material Handling ofrece una gama completa de carretillas contrapesadas térmicas y eléctricas Toyota, y equipo de almacén. Todas nuestras carretillas se fabrican según el sistema Toyota Production System (TPS), que garantiza una alta calidad y un impacto medioambiental mínimo. Nuestros servicios y soluciones de gran alcance incluyen contratos de servicio, piezas originales, soluciones de arrendamiento, carretillas de ocasión certificadas, el sistema de gestión de flota I_Site y otras soluciones de logística. También pensamos en el futuro, es por ello que la mayoría de nuestra gama está disponible con tecnología de iones de litio y pila de combustible.

Familia de productos	Iones de litio	Pila de combustible
Transpaletas eléctricas		
Carretillas apiladoras eléctricas		-
Carretillas preparadoras de pedidos		
Carretillas retráctiles		
Carretillas para pasillo muy estrecho	-	-
Carretillas contrapesadas eléctricas		
Tractores de arrastre		-
Transpaletas manuales	-	-
Carretillas elevadoras térmicas	-	-
Vehículos autoguiados (AGV)		-



GRI

La Iniciativa Mundial para la Elaboración de Informes (GRI, Global Reporting Initiative) es una organización internacional en los Países Bajos, creada en 1997. Proporciona un marco para guiar los procesos de elaboración de informes de sostenibilidad y métricas de rendimiento, dando como resultado un informe de sostenibilidad que transmite revelaciones sobre el impacto, positivo y negativo, medioambiental, social y económico de una organización.

Huella de carbono

La emisión total de gases de efecto invernadero (en equivalentes de carbono) de cualquier fuente siendo medida, sea a nivel individual, de organización o de producto.

Índice de soluciones a la primera

El índice con el que técnicos de Toyota reparan una carretilla elevadora en la primera visita de servicio.

Intensidad de las emisiones

La intensidad de las emisiones es una medida de las emisiones de gases de efecto invernaderos por unidad de actividad económica, habitualmente medida en producto interno bruto (GDP, Gross Domestic Product). A diferencia de los valores de emisión absolutos, que determina la cantidad de emisiones, la intensidad de las emisiones es un valor relativo a la producción de unidades. La reducción de la intensidad de las emisiones implica reducir la contaminación por unidad, pero si aumenta la producción de unidades, las emisiones aumentan con ello.

Intensidad energética

La cantidad de energía utilizada en la elaboración de un nivel dado de producción o actividad (consulte también Eficiencia vs. Intensidad). Se mide mediante la cantidad de energía requerida para realizar una actividad particular (servicio), expresada como energía por unidad de producción o medida de actividad de servicio.

ISO 14001

Proporciona los requisitos básicos de un Sistema de gestión medioambiental.

ISO 50001

Proporciona los requisitos básicos de un Sistema de gestión de energía.

Key Performance Indicator (KPI, indicador clave de rendimiento)

Un indicador financiero y no financiero del rendimiento de una empresa.

Life Cycle Assessment (LCA, evaluación del ciclo de vida)

Una herramienta de evaluación del impacto medioambiental de un sistema de producción o servicio en todas las fases de su ciclo de vida.

Matriz de cuestiones esenciales

Una matriz que permite a una empresa decidir las iniciativas de sostenibilidad en las que invertir.

Metodología 5 S

5S es un método de organización del lugar de trabajo que utiliza una lista de cinco palabras japonesas (seiri, seiton, seiso, seiketsu, y shitsuke). Se traducen como organizar, clasificar, ordenar racionalmente, eliminar la suciedad, estandarizar, mantener la disciplina. Esta lista describe como organizar un espacio laboral para obtener eficiencia y efectividad mediante la identificación y almacenamiento de los elementos utilizados, cuidado del espacio y de los elementos, y preservación del orden nuevo. El proceso de toma de decisiones es habitualmente la continuación de un diálogo sobre la estandarización, que genera entre los empleados la comprensión del modo en que deben realizar su trabajo.

Muda (despilfarro)

Una palabra japonesa que significa "frivolidad, inutilidad, desperdicio". Un concepto esencial en el pensamiento de proceso eficiente, como el Toyota Production System (TPS), y que designa uno de los tres tipos de desviación respecto a la asignación óptima de recursos (siendo los otros mura y muri). La reducción del desperdicio es una forma eficiente de aumentar la rentabilidad.

Desde el punto de vista del cliente final, un trabajo con valor añadido es cualquier actividad que produce bienes o proporciona un servicio por el que está dispuesto a pagar. Muda designa cualquier limitación o impedimento que resulta en desperdicio.

- | | |
|--------------------------|---|
| • Transporte | El desplazamiento de productos no requeridos para realizar el procesado. |
| • Inventario | Todos los componentes, trabajo en progreso y productos finalizados que están siendo procesados. |
| • Movimiento | Individuos o equipo que caminan o se transporta más de lo necesario para realizar el procesado. |
| • Espera | La espera para la siguiente fase de producción. |
| • Sobreproducción | Una producción superior a la demanda. |
| • Sobrepresado | Resultado de una herramienta o diseño de producto inadecuados que genera una actividad. |
| • Defectos | El esfuerzo realizado en la inspección y reparación de defectos. |



Net Promoter Score

La Net Promoter Score (NPS) se determina como la diferencia entre el porcentaje de promotores y detractores. La NPS no se expresa como valor porcentual sino como un número absoluto entre -100 y +100. Al determinar la NPS se plantea una pregunta: ¿cuál es la probabilidad de que recomiende una empresa a un amigo? Los clientes proporcionan una cifra entre 0 y 10. Los individuos que expresan una cifra baja (0 a 6) son detractores, el resto, promotores. La puntuación NPS final se deduce de restar el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores.

Sostenibilidad

La sostenibilidad es el concepto general de satisfacer las necesidades del presente sin hacer peligrar la capacidad de las generaciones venideras de satisfacer sus necesidades.

STEP

Service Technician Education Programme (programa de formación para técnicos de servicio) STEP garantiza que los técnicos poseen el conocimiento adecuado para satisfacer requisitos técnicos y generar relaciones de confianza con los clientes. Se divide en tres niveles: bronce (incluyendo la integración), plata y oro.

T-ONE

T-ONE se instala como un nivel de integración que se comunica con vehículos autoguiados (AGV) Autopilot de Toyota y la infraestructura existente del cliente, como los de gestión de almacén, identificación de bienes y otros equipos de manipulación de materiales. El software inteligente proporciona solidez operativa y optimiza el uso de recursos en el almacén, permitiéndonos proporcionar soluciones automatizadas personalizadas de forma más rápida en el futuro.

T-Stream

Una herramienta de servicio interna para técnicos de Toyota que les asiste en sus actividades diarias.

TICO

Toyota Industries Corporation

TIE

Toyota Industries Europe

TMHE

Toyota Material Handling Europe

TPS

Toyota Production System (TPS, Sistema de producción de Toyota) es nuestro sistema de producción eficiente que funciona de acuerdo con un sistema de demanda: solo fabricamos lo que se solicita. TPS otorga a los miembros del equipo unas responsabilidades perfectamente definidas para optimizar la calidad mejorando continuamente los procesos y eliminando el despilfarro innecesario de recursos naturales, humanos y corporativos.

Transparencia

Por principio, los directores de empresas y organización y consejos de dirección tienen el deber de actuar de forma clara, predecible y comprensiva para promover la participación y la responsabilidad. La información se debe gestionar y publicar para ser: 1. pertinente y accesible; 2. oportuna y precisa.

Triple base fundamental

Este concepto añade dos bases fundamentales adicionales para las cuestiones sociales y medioambientales a la base fundamental tradicional. A menudo citados como “Beneficios, Personas, Planeta”, o como “los tres pilares”.

TSC

Toyota Service Concept (TSC, Concepto de servicio Toyota) define nuestra manera de planificar, gestionar y proporcionar estándares de servicio excepcionales durante toda la vida útil de las carretillas y nuestra relación con los clientes.

Informe de sostenibilidad 2018

Toyota Material Handling Europe

Para más información, contacte mediante
sustainable.development@toyota-industries.eu

TOYOTA

MATERIAL HANDLING