

Estado Información No Financiera AF2021

Toyota Material Handling España

TOGETHER
we make a difference

TOYOTA

MATERIAL HANDLING

Information classification: Internal

Índice

INTRODUCCIÓN	3	Materias primas	23
MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL	4	Economía circular	23
ACERCA DE TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A.	5	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	25
Nuestros hitos	7	Enfoque de gestión	26
Nuestros valores	8	Nuestra plantilla	26
Productos y servicios	9	Remuneración	28
Mercado	9	Organización del trabajo y políticas de flexibilidad	29
Factores y Tendencias	9	Seguridad y Salud laboral	30
Calidad, la base de nuestra estrategia empresarial	12	Relaciones Sociales	31
Objetivos	13	Formación de los trabajadores	31
Gestión de Riesgos	14	Respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades	32
Evaluación cuestiones esenciales	16	ÉTICA EMPRESARIAL	33
GESTIÓN AMBIENTAL	18	Lucha contra la corrupción y el soborno	34
Enfoque de gestión	19	Protección de los consumidores	35
Protección de la biodiversidad	19	Sostenibilidad en la cadena de proveedores	36
Contaminación	20	Respeto de los derechos humanos	37
Uso sostenible de los recursos	21	COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE	38
Uso del agua	22	Información fiscal	30
		TABLA DE CONTENIDOS	40

Introducción

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. elabora este segundo informe en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, sobre información no financiera y diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y la Ley 22/2015 de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, y en conformidad también de la Iniciativa Mundial para la Elaboración de Informes (GRI: Global Reporting Initiative).

Este informe aborda la gestión y el rendimiento de la sostenibilidad en Toyota Material Handling España, parte de Toyota Industries Europe, una filial de plena propiedad de Toyota Industries Corporation.

La información presentada en el informe refleja el estado de la organización al término del Año Fiscal 2021 (que finalizó el 31 de marzo del 2021) y representa al 100% de nuestros empleados. Toda la información incluida en este informe es precisa, comparable y verificable, cumpliendo con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia, fiabilidad.

Este año fiscal se ha desarrollado en un entorno totalmente distinto a todos los anteriores. La situación ocasionada por el COVID-19 ha provocado que la empresa haya tenido que priorizar algunos aspectos por delante de otros, por lo que algunos de los proyectos y objetivos previstos para este año han sido pospuestos hasta estabilizar la situación. Por este motivo, los resultados obtenidos durante este año fiscal no son comparables al año fiscal 2020.

Desde el inicio de la pandemia nuestra prioridad ha sido velar por la seguridad de nuestros empleados, por la seguridad de la sociedad y por la seguridad de la empresa.

Mensaje de la Dirección General

El Grupo Toyota materializa su importante filosofía empresarial en cinco valores clave, que son siempre nuestro referente en la toma de decisión y actuación: *Kaizen* -Mejora continua-, *Challenge* -Reto-, *TeamWork* -Trabajo en equipo-, *Genchi Genbutsu* -Ir al origen de los hechos- y *Respect* -Respeto-.

El año 2020 ha estado claramente marcado por la crisis sanitaria y económica derivada de la pandemia global a raíz del Covid, es por esto que nuestros valores han tomado una relevancia especial para ayudarnos a tomar las decisiones correctas.

Nuestro primer foco fueron las personas, velar por la seguridad de todos nuestros empleados, tomando las medidas necesarias para protegerles, trabajando en equipo y consiguiendo cero casos de Covid contraídos en el ámbito laboral.

Nuestro segundo foco ha sido la Sociedad, asumiendo el reto de mantener la cadena logística en marcha, asegurando que las actividades esenciales de logística, transporte, farmacéutica, distribución, alimentación, etc., se mantenían al 100% operativas y por lo tanto garantizando que los alimentos, medicamentos y bienes de primera necesidad llegaran a todos los ciudadanos.

En el marco de nuestra Responsabilidad Social Corporativa, y como apoyo adicional a la crisis económica, hemos multiplicado por cinco nuestras donaciones a diferentes entidades y ONGs, apoyando iniciativas propias y de nuestros clientes.

En tercer lugar, hemos tomado las medidas necesarias para mantener a Toyota Material Handling en perfecto funcionamiento, en línea con nuestro compromiso de búsqueda de la mejora continua. A destacar la eficacia de la digitalización de nuestra compañía y de nuestros colaboradores, que ha sido clave para poder seguir dando servicio a nuestros clientes.

Dentro de este tercer ámbito, Toyota Material Handling España ha mantenido su apuesta por la sostenibilidad, a pesar de la situación compleja que estábamos viviendo. Hemos finalizado nuestra transición a energía verde y actualmente el 100% de la energía eléctrica que utilizamos en nuestras instalaciones proviene de fuentes de energía renovable, consolidando nuestro compromiso e implicación con el planeta.

En este año Toyota Material Handling España se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa de sostenibilidad del mundo con más de 12.500 entidades y presencia en más de 160 países basado en el cumplimiento por parte de las empresas de 10 principios básicos alrededor de los Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

Un año intenso, donde también hemos mantenido nuestra Visión Zero Muda, calidad y eficiencia en todo lo que hacemos. Zero Muda por un mundo más eficiente, sin errores ni defectos y mucho más sostenible. Seguimos inspirándonos con extraordinaria pasión y devoción a la sociedad a través de la Innovación. Es una prueba de la longevidad de nuestra marca.

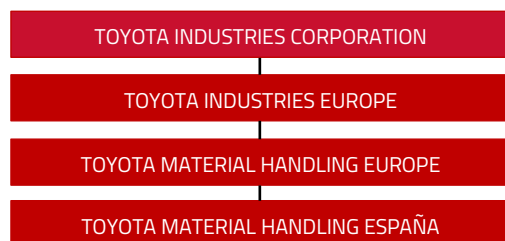
Agradecemos a todos nuestros empleados y colaboradores su excelente trabajo, dedicación y compromiso que han hecho posible el cumplimiento de todos los hitos explicados anteriormente. Continuaremos actuando y transmitiendo nuestros Valores cada día.



Joan Catalan
Director General de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A.

Acerca de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A.

Toyota Material Handling España es filial de Toyota Material Handling Europe que forma parte de Toyota Industries Europe AB Group, una filial de plena propiedad de Toyota Industries Corporation, **la mayor empresa global de manipulación de cargas 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 cargas.



TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION

Nuestro propietario es el líder global en el mercado de carretillas, carretillas de interior y servicios y soluciones relacionados, y opera en cuatro áreas de negocio: equipo de manipulación de cargas (59%), automoción (motores, aire acondicionado, electrónica del automóvil) (34%), maquinaria textil (4%) y logística (3%). La empresa cotiza en la bolsa de Tokio.

TOYOTA INDUSTRIES EUROPE

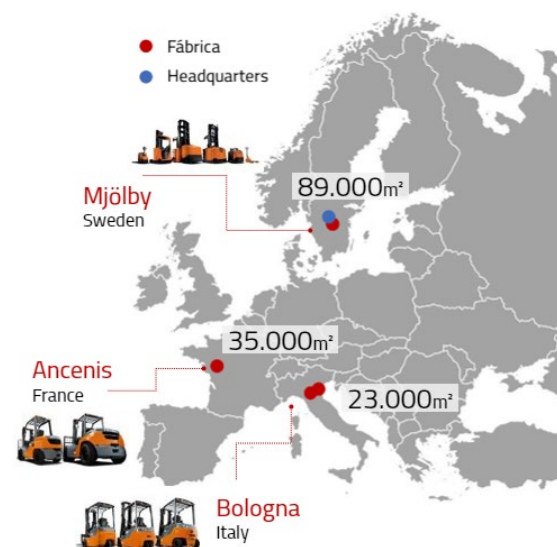
Toyota Industries Europe AB es una empresa privada radicada en Suecia que responde cada año a las autoridades cumpliendo los estándares de contabilidad suecas para empresas de gran tamaño. Toyota Industries Europe AB es la empresa matriz legal de un número reducido de otras empresas como Toyota Material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

En mayo de 2017, Toyota Industries Europe AB adquirió Vanderlande Industries Holding BV, líder global en el mercado de automatización de procesos de logística con valor añadido para almacenes, servicios de paquetería y correo, así como la manipulación de equipaje en aeropuertos.

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

En 2006, se completó la integración de Toyota Industrial Equipment con la empresa BT Industries AB. La sede se encuentra en Mjölby, Suecia, cuenta con una oficina europea de marketing y ventas en Bélgica, y opera en más de 40 países.

Nuestra gama de productos 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.



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.

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 cargas, presente en cinco continentes.

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA

Toyota Material Handling España se fundó en 2007, integrando la empresa Europman con la empresa BT España, S.A. establecida en España desde 1985. La sede central se encuentra en Barberà del Vallès (Barcelona), cuenta con una subsede en Coslada (Madrid) y 8 delegaciones por todo el territorio nacional, incluidas las Islas Canarias, que nos permiten operar en todo el territorio.

Desde nuestras sedes de Barcelona y Madrid se distribuye toda la gama de productos producidas en nuestras fábricas europeas en Suecia (Mjölby), Francia (Ancénis) e Italia (Bologna), así como se lleva a cabo la reparación y reacondicionamiento de las máquinas de nuestras flotas de Alquiler a Corto Plazo y Ocasión.

Nuestra empresa cuenta con 10 Delegaciones de venta y servicio, a los que se suman 26 concesionarios, lo que nos permite dar cobertura en todo el territorio nacional.

Nuestro personal técnico supone más de la mitad de la plantilla de Toyota Material Handling España y está totalmente formado y capacitado para poder ofrecer un excelente servicio a todos nuestros clientes.



TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		
<u>SVP</u> Presidente de la red SME	<u>SVP</u> RRHH / Comunicación corporativa / Desarrollo Sostenible	
EQUIPO DIRECTIVO		
<u>Dirección General</u>		
Dirección Comercial	Dirección Servicio	Dirección Rental & Used
Dirección Marketing	Dirección RRHH	Dirección Logistics Solutions
Dirección Financiera		

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nuestra empresa cuenta con un Consejo de Administración formado por 2 vicepresidentes de Toyota Material Handling Europe y los miembros del equipo directivo de Toyota Material Handling España.

El Consejo de Administración es responsable de la supervisión de la gestión de la empresa. El Consejo se reúne trimestralmente, y puede celebrar reuniones extraordinarias.

EQUIPO DIRECTIVO

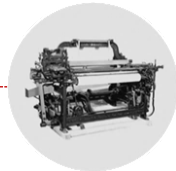
El equipo directivo de Toyota Material Handling España está formado por la dirección general y las direcciones de todas las áreas operativas y soporte de la compañía. El equipo directivo es responsable de implementar la estrategia y políticas definidas por de Toyota Material Handling Europe así como, entre otros, establecer la estrategia a nivel local para conseguir el óptimo funcionamiento de la compañía y los objetivos definidos a nivel de grupo; para ello se reúne semanalmente, aunque puede celebrar reuniones extraordinarias para tratar asuntos específicos.

NUESTROS HITOS



1918

Sakichi Toyoda funda la compañía de hilado y tejido Toyota



1926

Nace Toyota Industries Corporation (**TICO**)



1936

Se produce el **primer coche Toyota**



1948

BT produce su **primera transpalette manual** e introduce el Europallet estándar



1953

Nace el Toyota Production System (**TPS**)



1956

Toyota lanza su **primera carretilla contrapesada** de combustión interna



1999

Toyota revoluciona la seguridad en carretillas con el Sistema de Estabilidad Activa (**SAS**)



2008

Lanzamiento de la solución para la gestión de flota Toyota **I_Site**



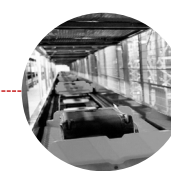
2013

Lanzamiento de la gama **Li-ion**



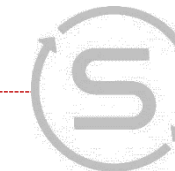
2017

Se introduce la navegación natural para la **automatización** en entornos fijos



2017

Adquisición de Vanderlande, proveedor de soluciones de automatización integrales



2018

Todas las carretillas de interior son subministradas con telemática integrada

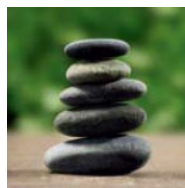
NUESTROS VALORES

Toyota Way son nuestros valores corporativos compartidos, adoptados por Toyota Material Handling en 2004. Se inspiraron en los principios rectores de Toyota 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.



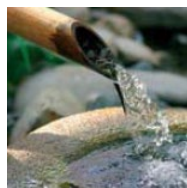
Desafío

Mantener una visión de largo plazo y enfrentar todos los desafíos con el coraje y creatividad necesarios para materializar dicha visión.



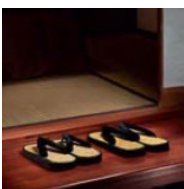
Kaizen

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.

Formamos 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.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nuestra actividad no se centra solamente en ofrecer nuestros productos y servicios sino en proporcionar una solución global para nuestros clientes y empresas en general. A continuación, se detalla nuestro portafolio:



Producto

Distribuimos una amplia gama de carretillas elevadoras, desde transpaletas manuales y eléctricas hasta máquinas de pasillo estrecho, pasando por apiladores, retráctiles, preparadoras de pedidos y contrapesadas eléctricas y Diesel.



Alquiler

a 1 año).

Todos nuestros productos pueden ser alquilados en dos modalidades: a largo plazo (de 2 a 7 años) y a corto plazo (de 1 día



Ocasión

Garantizada.

Disponemos de una amplia flota de carretillas de ocasión reacondicionadas con diferentes opciones de acabado, todas con nuestro certificado de Calidad



Service

recambios originales.

Servicio de reparación y mantenimiento en las instalaciones del cliente. Todos los recambios son originales Toyota. Ofrecemos también venta directa de



Conectividad

nuevas disponen de serie una unidad telemática y sensores que permiten su conectividad.

Sistema de gestión de flotas I_Site, permite conocer el uso de su flota, comprobación preoperativa, sensor de golpes, monitorización de batería, etc.... Todas las carretillas



Automatización

carretillas de almacén automatizadas y portacargas semiautomáticos.

Soluciones para optimizar la eficiencia y flexibilidad de todo tipo de almacén: carros automatizados,



Lean

Management".

Asesoramiento para transformar cualquier negocio implantando el Toyota Production System (TPS) conocido también como "Lean



Litio Modular

energéticas de cada equipo.

Módulos de tamaño variable, formados por celdas de iones de litio de última generación, que se combinan libremente para adaptarse perfectamente a las diferentes necesidades

El equipo de diseño Toyota Material Handling tiene siempre en mente al usuario/a y a la empresa cliente para crear carretillas de calidad, ergonómicas y seguras. Durante este AF2021 nuestra transpaleta eléctrica, BT Levio serie W, LWI160, ha recibido los premios de diseño iF y Red Dot.



MERCADO EN EL QUE SE OPERA

Las carretillas elevadoras cubren las necesidades logísticas de manutención de materiales en todos los ámbitos sectoriales económicos. Toyota Material Handling España, S.A. centra su actividad en la distribución de productos y servicios en el mercado español.

FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A NUESTRA FUTURA EVOLUCIÓN

La introducción del pallet fue una revolución en el sector de manutención de materiales y en el transporte de mercancías. Con el paso de los años, el mercado ha ido creciendo hasta llegar a un punto de maduración ya que su evolución está determinada por el desarrollo de la economía.

El mercado sigue los pasos de los desarrollos de la logística. Los nuevos canales de adquisición, como el e-commerce, generan nuevos desafíos en las compañías dónde la distribución, cada vez más compleja y ad-hoc de diferentes unidades de manipulación, ha propiciado la transición de pallets a nuevas unidades más pequeñas y anima a las empresas a automatizar sus procesos.

A fecha de hoy, la logística evoluciona según los diversos cambios estructurales y afronta nuevos retos que conllevan la innovación en el sector a través de nuevas soluciones para adaptarse al mercado y así poder seguir ofreciendo un buen servicio al cliente.

IMPACTO DE LA PANDEMIA

Las restricciones como consecuencia de la declaración del Estado de Alarma y las medidas de limitación de movilidad por la pandemia del COVID-19 hicieron caer significativamente el mercado de carretillas durante los primeros meses del ejercicio. Debido a que el sector de las carretillas da servicio y es una industria auxiliar clave para las actividades denominadas “esenciales” (Alimentación, Transporte, Farmacéutica, etc), la actividad pudo mantenerse para dar asistencia a los clientes que debían mantener la cadena de suministro. Paulatinamente, el mercado se fue recuperando gracias a la incorporación a la actividad del resto de industrias y al final del ejercicio se vieron alcanzados los volúmenes de negocio habituales.

Previamente a la implantación del estado de alarma, en Toyota Material Handling España creamos el Comité de Gestión del Covid formado por el equipo directivo y las personas responsables de Prevención de Riesgos Laborales y de Desarrollo de Negocio. Este comité fue responsable de la creación del plan de contingencia a aplicar para asegurar en primer lugar la seguridad y salud de todo el personal así como el desarrollo de la actividad con el mínimo impacto en nuestro servicio. Podemos considerar el éxito de este plan teniendo en cuenta que no se ha podido constatar ningún contagio dentro del ámbito laboral y el correcto funcionamiento de la actividad.

Paralelamente al Plan de Contingencia en el que se detallaba la organización de la compañía para evitar contactos entre diferentes áreas e incluso entre personal del mismo departamento para evitar el paro de la actividad, se realizó una evaluación de los riesgos originados por el teletrabajo así como la realización de formación online sobre esta modalidad laboral.

SECTORES INDUSTRIALES

Nuestros productos dan servicio a una gran diversidad de empresas e industrias que en cuya actividad requieren gestionar el movimiento de mercancías. El volumen de carretillas y el tipo de servicios demandados estarán en función de la intensidad de las operaciones en manutención de materiales que tenga la empresa.



Cada vez más, la necesidad de la optimización de la cadena de suministro ha hecho surgir nuevos desarrollos como la automatización, nuevos modelos de energías y la conectividad. Por ello, en Toyota fijamos en nuestra estrategia el desarrollo de las nuevas líneas de negocio como: Conectividad, Modelos de Energías, Automatización y Digitalización.

Soluciones de Conectividad:

Las carretillas de Toyota comercializadas a partir de octubre del 2018 se suministran con telemática integrada lo que las convierte en carretillas inteligentes. Nuestro objetivo es proporcionar herramientas que permitan una operación de logística eficiente. Estas herramientas permiten analizar con facilidad los datos de las carretillas inteligentes para así comprender y optimizar las operaciones.

Nuevos Modelos de Energía:

Toyota apuesta por nuevos modelos energéticos y desarrolla el sistema modular de baterías Li-Ion. Este sistema está formado por celdas de iones de litio de última generación, que se combinan libremente para adaptarse perfectamente a las necesidades energéticas. El sistema está gestionado por una unidad de control BMS (Battery Management System) diseñado para garantizar en todo momento la seguridad de las carretillas elevadoras.

La solución de Litio modular brinda mayor eficiencia energética, permite el uso de una única batería durante toda la vida útil de la carretilla y la eliminación de las salas de carga apostando por el biberonaje como principal método de alimentación de la batería.

Durante este AF2021 se ha desarrollado el primer proyecto con pilas de hidrógeno, de la mano de uno de nuestros concesionarios, que incluye el uso de una hidrogenadora en las instalaciones del cliente con una capacidad de producción de 45kg de hidrógeno a la semana para el suministro de hidrógeno para su flota de equipos de manutención y otros servicios.

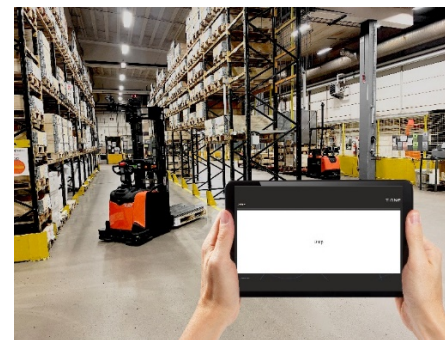
Automatización y Logística 4.0:

Finalmente, tras la reciente adquisición en 2017 de la compañía Bastian Solutions, Toyota ha decidido ampliar la oferta de servicios con la nueva línea de negocio, Toyota Logistics Solutions. Esta adquisición ha permitido incorporar nuevas soluciones de automatización logística para diseñar proyectos a la medida de las necesidades de cada tipo de cliente. Además, incorporan la última tecnología del mercado y están pensadas para ofrecer la máxima rentabilidad y eficiencia operativa.

Toyota apuesta claramente por la innovación anticipándose al futuro. Nuestros clientes lograrán una mayor productividad y rentabilidad, mayor seguridad en su operativa intralogística, mayor eficiencia energética y una integración sencilla a la Industria 4.0.

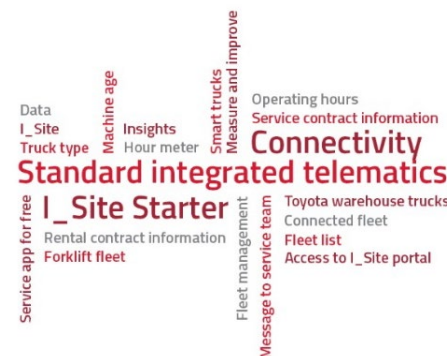
Toyota se está convirtiendo en un proveedor integral de soluciones intralogísticas y gracias a este cambio puede ofrecer a sus clientes cualquier solución, desde la transpaleta hasta el transelevador y el silo automático.

La pandemia no ha hecho más que acelerar la transición hacia la automatización para dar abasto a la demanda del canal online, y con el actual abanico de productos y soluciones podemos asesorar a nuestros clientes y acompañarlos en este mundo cambiante.



Digitalización:

La aparición del Covid-19 ha tenido un gran impacto en la digitalización, como sociedad y como empresa nos hemos adaptado al mundo digital de una forma rápida. Se ha comprobado que gran parte de nuestra actividad se puede realizar de forma remota: reuniones, presentaciones, auditorías, ventas online, etc... Por este motivo, para el próximo año fiscal apostamos por la mejora y ampliación de nuestros servicios online.



Calidad, la base de nuestra estrategia empresarial

La manipulación de cargas eficiente, segura y sostenible es el valor que deseamos proporcionar a nuestros clientes. En 2019, Toyota Material Handling Europe perfeccionó su estrategia comercial para acelerar la evolución y continuar siendo el mejor socio para nuestros clientes en su transformación:

OFERTA BÁSICA AMPLIADA

Las carretillas y carretillas de arrastre premium, soluciones de servicio relacionadas y las soluciones de alquiler han conformado nuestra oferta básica durante mucho tiempo, y continuarán siendo fundamentales. Además, ofrecemos soluciones en los campos de la automatización, conectividad y servicios de productividad, que ya forman parte de nuestra oferta actual. Es necesario liderar estos ámbitos para seguir siendo relevantes.

CALIDAD EN TODO LO QUE HACEMOS

La calidad siempre ha sido la prioridad en Toyota como base de nuestro éxito. Reformular y aumentar la calidad en todos los ámbitos de nuestro negocio es un aspecto fundamental de nuestra estrategia, y esencial para nuestros clientes al afrontar un futuro complejo de nuevas tecnologías, sistemas integrados, competidores nuevos y socios nuevos. Nos esforzamos para elevar la Calidad al siguiente nivel, y ampliarla para ofrecer una experiencia del cliente superior. La rapidez, la sencillez y la fiabilidad conforman la nueva Calidad.

LA PASIÓN DE LAS PERSONAS HACE QUE EL MUNDO AVANCE

Nuestra cultura de empresa es única. La gente y la calidad siempre han sido el elemento fundamental. Para nosotros, los problemas representan oportunidades, y nos complace solucionarlos y ayudar a nuestros clientes a alcanzar un éxito mayor. Esta cultura esta enraizada y se remonta a nuestro fundador Sakichi Toyoda y sus Principios rectores.

Creamos experiencias de entrega positivas en todo el mundo, y el transporte de mercancías de forma más eficiente crea un mundo más sostenible. Nuestro objetivo es ahorrar energía y reducir el despilfarro. Las herramientas son la digitalización, la automatización y los servicios nuevos, y estos serán los aspectos centrales de nuestro sector en la década siguiente. La logística y la manipulación de cargas siguen a la producción.

CERO MUDA LO CAMBIARÁ TODO

El futuro que deseamos crear es un futuro donde la Muda ya no existe. Todos los bienes producidos y los servicios proporcionados añaden valor para el usuario final. Las limitaciones como la espera, las deficiencias y los errores han desaparecido. En este futuro, los sistemas y equipos de manipulación de cargas están conectados e integrados totalmente y entre todos los ámbitos, con la máxima automatización posible. Nuestra Visión es Cero Muda.



Objetivos

Como objetivo general de la empresa, TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. desea mantenerse como número 1 en el mercado, aplicando la nueva estrategia y centrándonos en nuestra visión "Cero Muda". Para ello anualmente desarrollamos una serie de proyectos que nos permitirán optimizar nuestra operativa, eliminando "Muda" (actividades sin valor añadido), permitiéndonos ofrecer un mejor servicio, algunos de los más destacados son:

Objetivos AF21			
Área	Objetivo	Resultado	Comentarios
Empresa	Mantenernos como nº1 del mercado		
	Mejora de la calidad		Implantación FY22
	Contact Center		Implantación FY22
	Nuevo sistema de Facturación		Implantación FY22
	Mantener Nivel ORO ECOVADIS		
Medio Ambiental	Reducir un 5% la huella de carbono		-17,25%
	Reducir un 1% el consumo de combustible		-12,50%
	Reducir un 2% el residuo a vertedero		-29,00%
	Reducir un 4% el consumo eléctrico		-11,56%
Social	Reducir un 2% el absentismo		COVID-19
	Reducir un 2% el índice de incidencia		

Estamos orgullosos de poder decir que no se ha producido ningún contagio de COVID dentro del entorno laboral, gracias a las medidas estipuladas en nuestro Plan de Contingencia, aun así, la crisis sanitaria ha afectado negativamente a nuestros indicadores de absentismo.

Para el próximo AF22 nos hemos fijado los siguientes objetivos:

Objetivos AF22	
Área	Objetivo
Empresa	Mantenernos como nº1 del mercado
	Incrementar el uso de la tecnología litio en el mercado
	Digitalización
	Mejora 360 de la experiencia de nuestros clientes
	Mantener Nivel ORO ECOVADIS
Medio Ambiental	Reducir un 7% la huella de carbono
	Reducir un 1% el consumo de combustible
	Reducir un 2% el residuo a vertedero
	Reducir un 2% el consumo eléctrico
Social	Reducir un 1% el absentismo
	Reducir un 1% el índice de incidencia

Gestión de Riesgos

Es una realidad contrastada que entidades, de todo tipo y tamaño, se enfrentan a factores internos y externos que añaden un factor de incertidumbre sobre el plan de objetivos que la compañía pueda tener. El efecto de dicha incertidumbre sobre los objetivos corporativos es lo que se denomina riesgo.

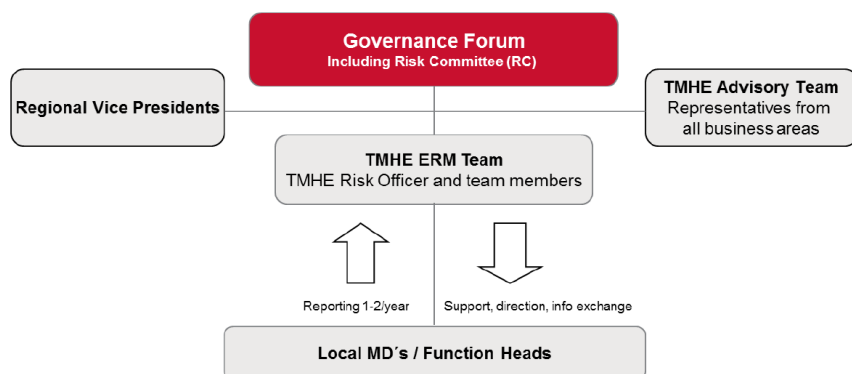
El Equipo Directivo de Toyota Material Handling España., como empresa del Grupo Toyota, repara especial atención en la detección anticipada de los riesgos, así como en su posible plan de mitigación, trabajando coordinadamente con la central europea y bajo las directrices estipuladas por el Grupo Toyota en Japón.

Existe una política única en todas las empresas del Grupo Toyota Material Handling, que establece un modelo de Gestión de riesgos corporativos, y que tiene los siguientes objetivos:

- Identificar y analizar riesgos potenciales
- Disminuir la probabilidad de ocurrencia de las amenazas a nuestro negocio, y así mismo, aumentar dicha probabilidad de las oportunidades
- Proteger las personas, organización, información, conocimiento y activos que forman parte de nuestra compañía.
- Tomar medida de los riesgos y gestionarlos a través del establecimiento de contramedidas para mitigarlos

Organización interna

Para llevar a cabo tal empresa, se dispone de un esquema organizativo a nivel europeo, liderado por el Comité de Riesgos, que fluye a través de todas las compañías del Grupo Toyota Material Handling Europe para llevar a buen fin los objetivos antes descritos.



El Comité de Riesgos se reúne periódicamente para analizar las oportunidades y amenazas en el día a día de nuestros negocios, y poder así actualizar el catálogo de riesgos consolidado de todo el Grupo.

Existen roles definidos dentro del esquema organizativo que gestiona los riesgos de la compañía a nivel europeo, teniendo como exponente local a la Dirección General de Toyota Material Handling España.

Materialidad

La empresa ha realizado un análisis de materialidad de los distintos negocios que forman parte de nuestra actividad comercial, teniendo en cuenta las operaciones y procesos que participan.

Se han considerado aspectos externos de mercado, entorno económico, legales, medioambientales y naturales, e internos, tales como los procesos productivos, calidad, seguridad e higiene y de responsabilidad interna o legales.

Los grupos de interés son el común denominador del buen fin de los objetivos corporativos, teniendo como máximos exponentes a nuestros clientes, empleados, proveedores, propietarios y otras entidades terceras que contribuyen al éxito de nuestra compañía, y que, por ende, son parte del análisis de riesgos que se ha llevado a cabo.

Por último, para una mejor comprensión y dimensión de la materialidad de los potenciales riesgos de la actividad de Toyota Material Handling España, también se han catalogado dichos riesgos potenciales en distintas categorías, que se detallan a continuación:

- Operativos: Riesgos relacionados con la propia actividad comercial y productiva de la compañía y que surgen a través de las personas y procesos que participan de la misma.
- Financieros: Insuficiencia de capacidad financiera para hacer frente a las obligaciones de pago de la compañía, o también aquellos riesgos que imposibilitan un reporting financiero preciso, bien sea interno o externo.
- Estratégicos: Son riesgos derivados de factores externos en las condiciones de mercado, clientes y competencia con un efecto en el desarrollo a largo plazo de la Compañía.
- Emergencia: siendo aquellos que ponen en riesgo la vida de las personas, propiedad o entorno medioambiental de Toyota Material Handling en España. En este apartado

también se incluyen los riesgos de continuidad de negocio, accidente y de seguridad y salud.

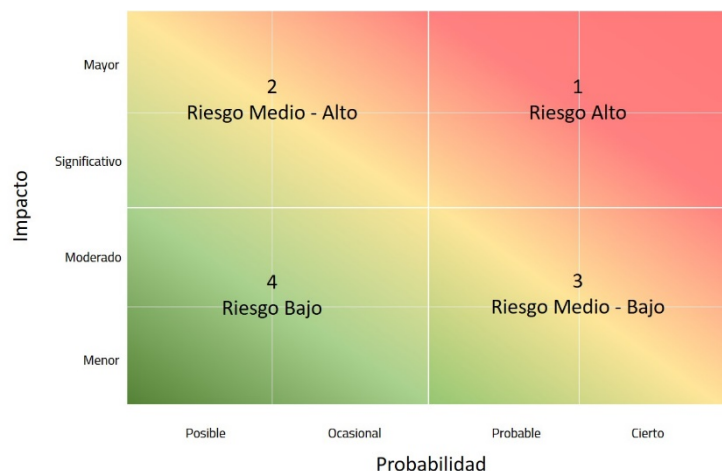
- Cumplimiento normativo: Entendido como el riesgo originado por el no cumplimiento por parte del personal de la empresa de las normas internas y/o legales que aplican a cualquier actividad desarrollada por Toyota Material Handling España.

Proceso de Gestión de riesgos

Desde una perspectiva holística, la gestión de riesgos en Toyota Material Handling España tiene 3 fases:

- 1) Identificación del riesgo potencial, entendido como la valoración de todo el Equipo Directivo de la empresa de aquellos elementos, externos o internos, que pueden suponer una amenaza para el cumplimiento de los objetivos corporativos.
- 2) Valoración del impacto de dicho riesgo potencial teniendo en cuenta, básicamente, dos variables:
 - a. Probabilidad de ocurrencia del riesgo
 - b. Pérdida potencial ocasionada en caso de ocurrencia

Este análisis ha servido para poder confeccionar una matriz de riesgos en base a ambos criterios, tal como sigue:



- 3) Plan de contramedidas para mitigar los efectos de los riesgos potenciales identificados. En este sentido, se incluye en dicho plan la estrategia y las personas que deben llevarlo a cabo.

El resultado final de la gestión de riesgos de Toyota material Handling España ha concluido en un portfolio de riesgos potenciales, que incluye su descripción, categorización y valoración de probabilidad de ocurrencia y pérdida potencial para la compañía.

A continuación, se muestra la matriz de riesgos de la Compañía, donde cabe una especial mención al COVID-19, sobre el que Toyota Material Handling España, SA ha desplegado una batería de contramedidas con el principal objetivo de salvaguardar, primero, la salud de sus trabajadores, segundo, la operativa con nuestros clientes y, por último, el compromiso con la Sociedad.

Por ello, se destaca en este informe el éxito obtenido en el control de la Pandemia para asegurar la operativa de la empresa.

Tipo de riesgo	Riesgo	Probabilidad ocurrencia	Pérdida potencial
Operativo	COVID-19	Alto	Alto
	Robo de capital tangible	Bajo	Medio
	Personas y talento	Medio-alto	Medio-alto
	Relativos al producto y procesos	Medio-alto	Medio
Estratégico	Proveedores y materias primas	Bajo	Bajo-medio
	Relativos a Concesionarios	Bajo	Bajo-Medio
	Entorno económico y mercado	Alto	Alto
Emergencia	Dificultad para atraer talento	Bajo	Bajo
	Desastre natural	Bajo	Bajo
Cumplimiento normativo	Relativos a Concesionarios	Bajo	Bajo
	Ataques informáticos	Medio	Bajo-Medio
	Gobierno inapropiado de funciones	Bajo	Bajo-Medio
	Relativos al producto y procesos	Bajo	Bajo
	Riesgo fiscal	Bajo	Medio
	Riesgo legal	Medio	Medio

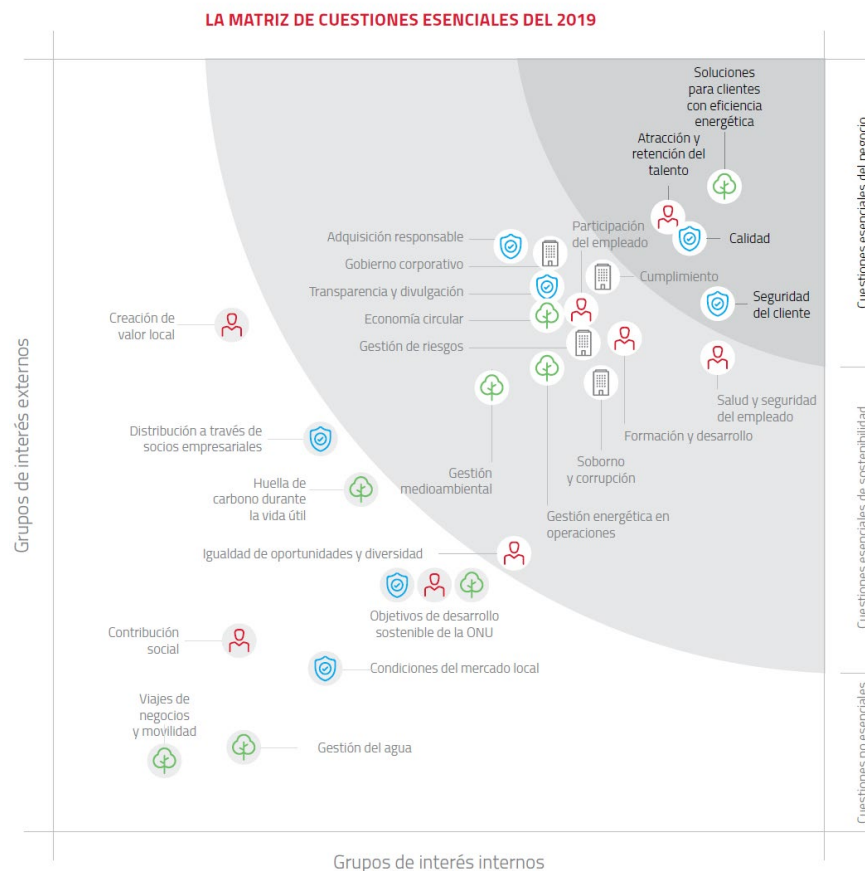
Evaluación de las cuestiones esenciales

Las cuestiones esenciales que abordaremos en este informe están basadas en la matriz de cuestiones esenciales revisada por TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE en 2017, la primera fue elaborada en 2012, después de llevar a cabo un segundo diálogo formal con 56 grupos de interés, a los que se solicitó que priorizaran 27 cuestiones que según la compañía se encuentran en nuestro "ámbito de influencia". TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA formó parte de los grupos de interés internos, donde se ha garantizado una representación sólida de 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. Los 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 17 cuestiones esenciales, sobre los que decidimos elaborar informes de acuerdo con los principios de los estándares GRI de 2016. A pesar de que los grupos de interés no consideran como cuestión esencial la gestión medioambiental, hemos decidido incluir esta área en nuestros informes ya que es un imperativo esencial para Toyota Industries Corporation y para nosotros. 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 de "importante" o "alto".

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



PRIORIZACION DE LAS CUESTIONES ESENCIALES

Asumimos la responsabilidad 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 normativas, políticas y directrices internas, y garantizamos un grado adecuado de cumplimiento de la legislación europea y nacional en los ámbitos de gestión de riesgos, gobierno corporativo, soborno y corrupción.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

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, la salud y la seguridad del empleado, la igualdad de oportunidades y la diversidad son prioritarias en este ámbito.



MINIMIZAR el impacto medioambiental

De acuerdo con la Visión 2030 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. 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 se basan en una conducta responsable con la sociedad y el medioambiente, animamos a nuestros socios comerciales a crecer con una relación bilateral basada en estos principios.

La Visión 2030 de Toyota Industry Corporation guarda una relación directa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDG) de la ONU.

La inspiración esencial que extraemos de los SDG 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.



En línea con nuestra filosofía corporativa, y para reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad, a finales del AF2021 nos hemos unido a la **RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**, comprometiéndonos a llevar a cabo acciones empresariales y corporativas más responsables, con el fin de contribuir en el desarrollo sostenible.

Gestión ambiental



906

piezas aprovechadas



- 47%

m³ agua



- 29%

Tn residuos a vertedero



- 17,25 %

emisiones CO2



- 11,58 %

consumo eléctrico

ENFOQUE DE GESTIÓN

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. dispone de un sistema integrado de gestión certificado por la norma ISO 9001:2015 de Gestión de la Calidad, en todas sus sedes, desde 1998 y por la norma ISO 14001:2015 de Gestión Medioambiental, en la sede central de Barcelona y Madrid, desde 2013.

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. está totalmente comprometida con el medio ambiente, como se indica en la política integrada de la compañía, para ello destina los recursos que sean necesarios, tanto económicos como humanos, al departamento de Medio Ambiente formado actualmente por dos personas. Actualmente, ni tampoco se prevé en el futuro, nuestra actividad no supone un impacto significativo en el medio ambiente, aun así, anualmente evaluamos los aspectos ambientales generados por nuestra actividad (generación de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, consumo de recursos naturales, vertidos de agua, emisiones a la atmósfera y de efecto invernadero) para determinar su significancia y poder definir objetivos de reducción integrados en los objetivos generales de la compañía.

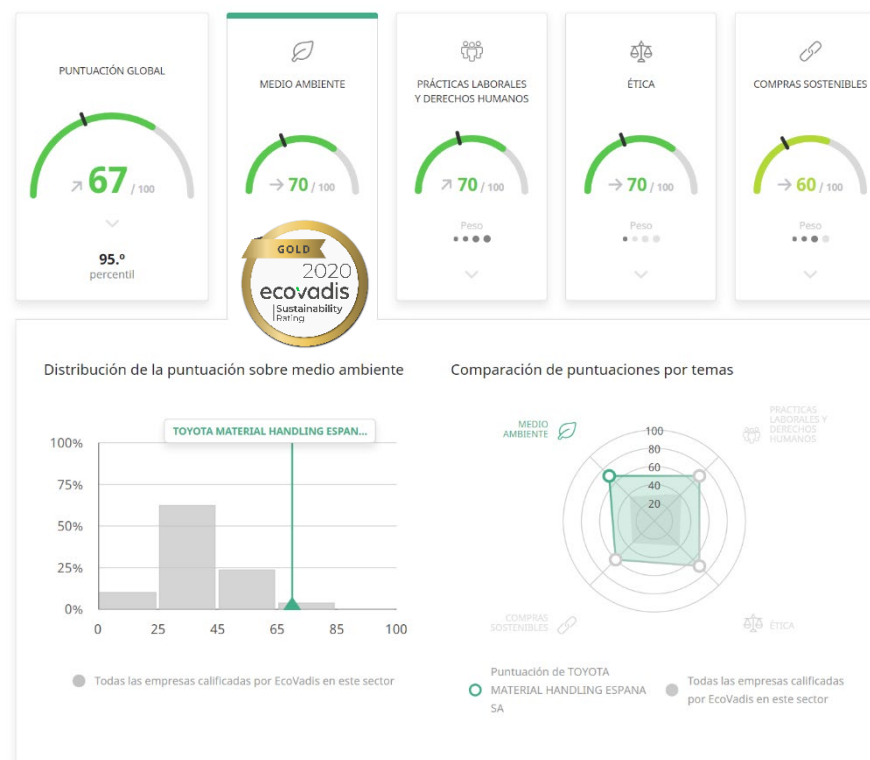
Desde el año 2013 realizamos un seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los requisitos ambientales de los centros de Barcelona y Madrid, a través de una plataforma de legislación. El cumplimiento legal de estos requisitos es evaluado y revisado semestralmente por una empresa externa, quien nos informa periódicamente de las variaciones legislativas para poder llevar a cabo la implantación de las acciones necesarias. En el AF2020 incluimos los requisitos para el resto de los centros con el fin de homogeneizar oficialmente el mismo seguimiento a nivel nacional que se han actualizado en la plataforma de legislación durante el AF21.

El personal de nueva incorporación recibe formación e información medioambiental por parte de nuestro departamento de Medio Ambiente quien además se encarga de facilitar el soporte y las herramientas necesarias para el desarrollo de la actividad con el menor impacto ambiental, tanto en nuestras instalaciones como en las de nuestros clientes.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Nuestras instalaciones no generan un impacto ambiental significativo al entorno debido a su ubicación lejos de áreas protegidas. Todas nuestras sedes se encuentran en zonas industriales y en la mayoría de los casos cerca de carreteras o autopistas principales.

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. recibió de nuevo en 2020 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándola entre el primer 2% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 4% en relación al área de Medio Ambiente.



CONTAMINACIÓN

Las emisiones relacionadas con el consumo energético se pueden reducir al optimizar la eficiencia. En 2015, previo a la aprobación del RD 56/2016, de 12 de febrero, relativa a la eficiencia energética, realizamos la auditoría de eficiencia energética en tres de nuestras delegaciones abarcando más del 85% del consumo energético de Toyota Material Handling España, S.A. Durante este AF21 hemos llevado a cabo la segunda auditoría de eficiencia energética en nuestras dos delegaciones centrales, Barcelona y Madrid.

El cálculo de la huella de carbono de TMHES se realiza siguiendo las directrices de la versión 2018 de la norma ISO 14064-1, teniendo en cuenta los siguientes alcances:

- **Alcance 1:** emisiones generadas por el consumo de combustible de la flota de vehículos propia y el consumo de gas propano.
- **Alcance 2:** emisiones generadas por el consumo eléctrico.
- **Alcance 3:** emisiones generadas por el consumo de agua

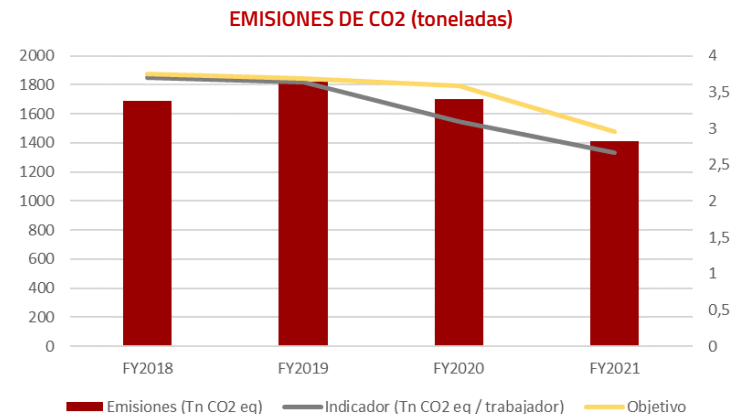
Los factores de emisión utilizados para el cálculo de las emisiones provienen de estándares de referencia y se actualizan anualmente.

Emisiones CO ₂ (Tn)	AF2021	AF2020	AF2019	AF2018
Alcance 1	1.229,78	1.475,95	1.472,51	1.345,30
Alcance 2	180,46	228,28	345,91	342,02
Alcance 3	0,61	1,22	-	-
Emisiones CO ₂ (Tn / trabajador) (*)	AF2021	AF2020	AF2019	AF2018
	2,66	3,10	3,63	3,70

(*) Para calcular este indicador se utiliza el promedio de trabajadores del periodo.

Durante el AF2021 hemos reducido nuestra huella de carbono en 294 Tn respecto al año anterior, debido a la reducción del consumo eléctrico y del consumo de combustible. En valores absolutos hemos conseguido una reducción del 17,25% respecto al AF2020, si calculamos la huella de carbono por trabajador, hemos reducido un 14,2% las emisiones generadas respecto al AF2020.

A mediados del mes de febrero hemos llevado a cabo la transición a energía verde en todas nuestras delegaciones.



Año tras año estamos reduciendo también las emisiones de CO₂ en el transporte utilizado para la distribución de las máquinas desde nuestra fábrica en Mjölby (Suecia) sustituyendo el transporte por carretera por un transporte intermodal (carretera, ferrocarril) que nos ha permitido reducir 321.610 Kg / CO₂ durante el año 2020, alcanzando una reducción de 1.683.120 Kg / CO₂ desde su implantación en 2017.

Durante este AF2021 estaba previsto implantar el proyecto DiDel (Direct Deliveries) que nos permitirá reducir el número de envíos y de distancia recorrida para las entregas de las máquinas, reduciendo así las emisiones de CO₂ en la distribución de las máquinas, tanto indirecta, desde fábrica a nuestras sedes centrales, como directamente, de nuestra compañía a nuestros clientes. Debido a la situación de pandemia mundial provocada por el COVID-19 nos hemos visto obligados a posponer la implantación del proyecto hasta el próximo AF2022.

En relación a la contaminación lumínica y de ruido nuestra actividad no genera ningún impacto en el medio ambiente, ni se prevé su generación.

En relación a la contaminación atmosférica, en nuestro taller de Barcelona disponemos de un foco emisor por la cabina de pintura clasificado en el CAPCA como foco sin grupo asignado por lo que no es necesario realizar ningún control de las emisiones, aun así, en 2013 se realizó un control de las emisiones siendo todo correcto y durante este AF2021 hemos planificado la realización de un nuevo control de emisiones para el próximo AF2022.

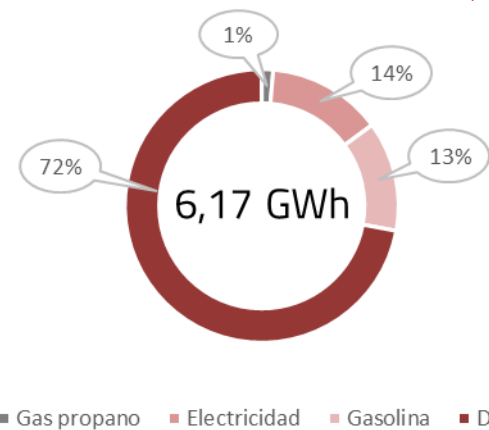
En nuestro taller de Madrid disponemos de dos focos emisores: uno por la cabina de pintura y otro por el extractor de la cabina de lijado. Sobre el primero no es necesario realizar controles de emisión debido al bajo consumo de disolventes y sobre el segundo se realiza un control de emisiones de partículas cada 2,5 años habiéndose realizado el último a finales de 2019 con un resultado correcto de 2,7 mg/Nm³.

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

Toyota Material Handling España utilizó 6,17 GWh de energía en el AF 2021, una reducción del 11,22% respecto al AF 2020. El combustible diésel es, con el 72%, la fuente de energía principal de nuestro mix energético, utilizado principalmente por las furgonetas del servicio posventa.

Para la redacción de este informe, los datos de consumo energético han sido extraídos de la base de datos de nuestra central, alimentada con el reporting realizado trimestralmente, para unificar criterios dentro del grupo.

USO DE ENERGÍA POR COMBUSTIBLE DEL AF 2021 (GWh)

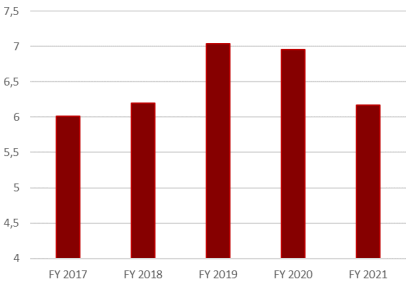


Tipo Energía (GWh)	AF2021	AF2020	Diferencia
Gas propano	0,08	0,10	-20,00%
Electricidad	0,84	0,95	-11,58%
Combustible (gasolina)	0,80	1,02	-21,57%
Combustible (diésel)	4,45	4,88	-8,81%
TOTAL	6,17	6,95	-11,22%

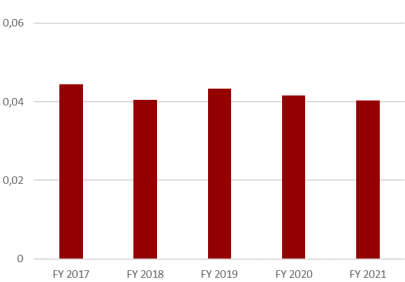
El 85% de nuestro consumo energético proviene de nuestra flota de vehículos, por este motivo, las medidas adoptadas para reducir las emisiones de CO₂ se centran en acciones para reducir el consumo de combustible. Las medidas implantadas en TMHES en los últimos años para la reducción del consumo de combustible se han centrado en la modificación de la política de la flota de vehículos estableciendo criterios de sostenibilidad: reducción del peso de los vehículos industriales, sustituir vehículos industriales por modelos más eficientes, conversión de la flota de turismos a vehículos

híbridos o de menor consumo, información de conducción eficiente, control y seguimiento de consumos por conductor. Este AF2021, el 69% del total de turismos existentes en nuestra flota de vehículos son híbridos, un 12% más respecto al año fiscal anterior.

USO DE ENERGÍA (GWh)

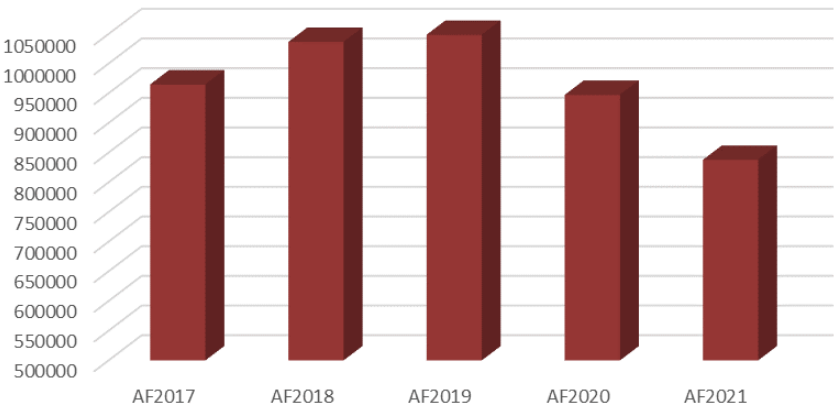


USO DE ENERGÍA / INGRESOS (GWh / €)



Respecto al uso total de energía, la electricidad supone el 14%, proviniendo el 100% de la red eléctrica, el 11% de esta electricidad ha sido generada a través de fuentes de energía renovable debido a la transición a energía verde realizada a mediados del mes de febrero. Para el próximo AF22 el 100% de nuestro consumo eléctrico provendrá de energías renovables.

EVOLUCIÓN CONSUMO ELÉCTRICO (kWh)



Consumo eléctrico (kWh)	AF2021 Total	AF2021 Energía verde	AF2020	Diferencia
Barcelona	456.585	45.087	525.865,5	-13,17%
Madrid	273.826	32.642	306.212	-10,58%
Valencia	20.521	2.039	25.000	-17,92%
Bilbao	10.665	1.241	10.613	0,49%
Coruña	26.211	3.850	23.641	10,87%
Sevilla	15.646	1.317	19.366	-19,21%
Murcia	16.753	1.614	18.688	-10,35%
Gran Canaria	9.654	1.096	10.424	-7,39%
Tenerife	6.800	0	6.174	10,14%
Málaga	1.098	68	1.238	-11,31%
TOTAL	837.759	88.954	947.221,5	-11,56%

Aunque el peso de nuestras acciones se haya dirigido al consumo de combustible, a finales de este AF2021 hemos llevado a cabo la transición a energía verde en la totalidad de nuestras delegaciones. La inversión es un factor esencial para la reducción de consumo, pero consideramos que igual de importante es la sensibilización del personal, por la que hemos apostado en los últimos años: comunicaciones ambientales periódicas, formación incluida en el plan de acogida.

Por estos motivos, y viendo los resultados, seguiremos invirtiendo en sistemas de iluminación y climatización más eficientes, así como con la formación y sensibilización de la plantilla para optimizar el uso energético.

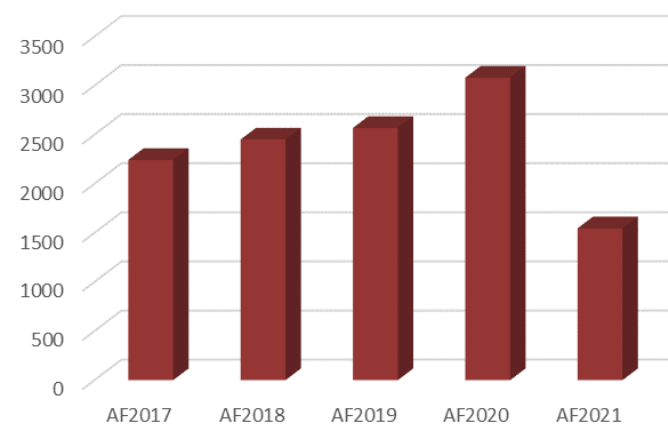
USO DEL AGUA

El consumo de agua en Toyota Material Handling España durante este AF 2021 ha descendido casi un 50% respecto al año anterior, la baja ocupación de las oficinas debido a la adopción de la modalidad de teletrabajo es el principal motivo de esta reducción.

El 100% del agua consumida proviene de la red municipal y, en todas nuestras delegaciones, se emplea básicamente para el uso sanitario y la limpieza de carretillas de ocasión.

El lavadero de máquinas de Barcelona dispone de un homogeneizador de pH para asegurar que el vertido de las aguas a la red de saneamiento se realiza dentro de los parámetros establecidos. Además, en los centros de Barcelona y Madrid está implantado un protocolo de limpieza y vaciado periódicos para los lavaderos.

EVOLUCIÓN CONSUMO AGUA (m³)



Consumo agua (m3)	AF2021	AF2020	Diferencia
Barcelona	636	1074	-40,78%
Madrid	634	1570	-59,62%
Valencia	100 *	100	-
Bilbao	12	16	-25,00%
Coruña	108	137	-21,17%
Sevilla	21	34	-38,24%
Murcia	41	34	20,59%
Gran Canaria	75	93,5	-19,79%
Tenerife	19	21,5	-11,63%
TOTAL	1.646	3.080	-46,56%

(*) El dato presentado se ha extraído de lecturas estimadas

MATERIAS PRIMAS

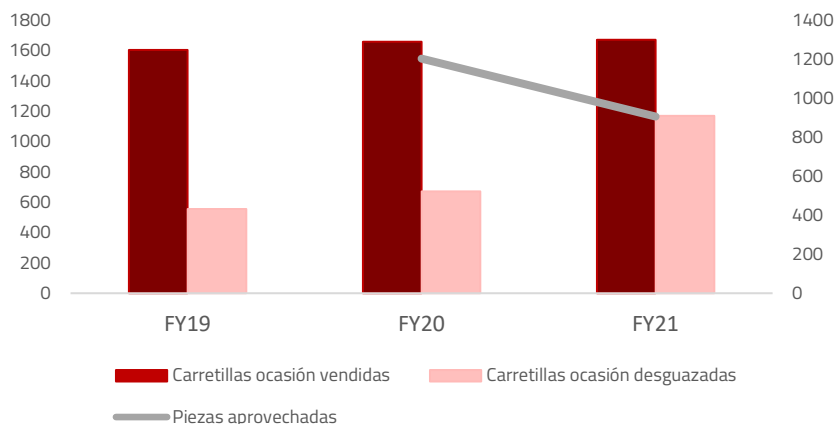
En TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. distribuimos las máquinas producidas por nuestras fábricas. Para desarrollar nuestra actividad de reparación y mantenimiento de carretillas elevadoras utilizamos las piezas de recambio originales de Toyota suministradas por nuestras fábricas.

ECONOMÍA CIRCULAR

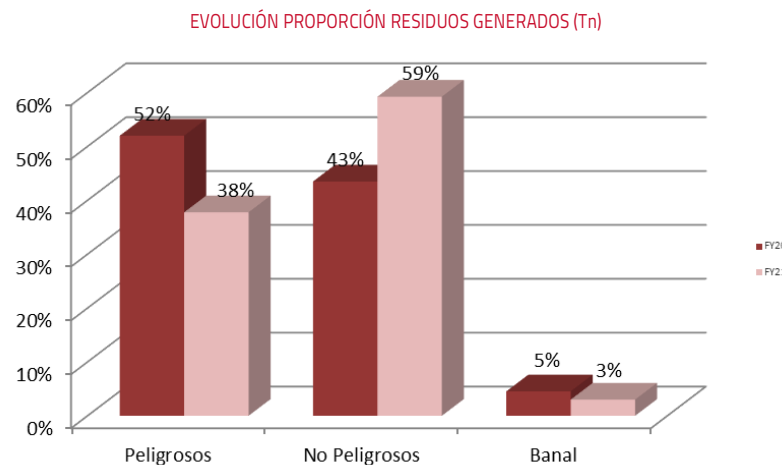
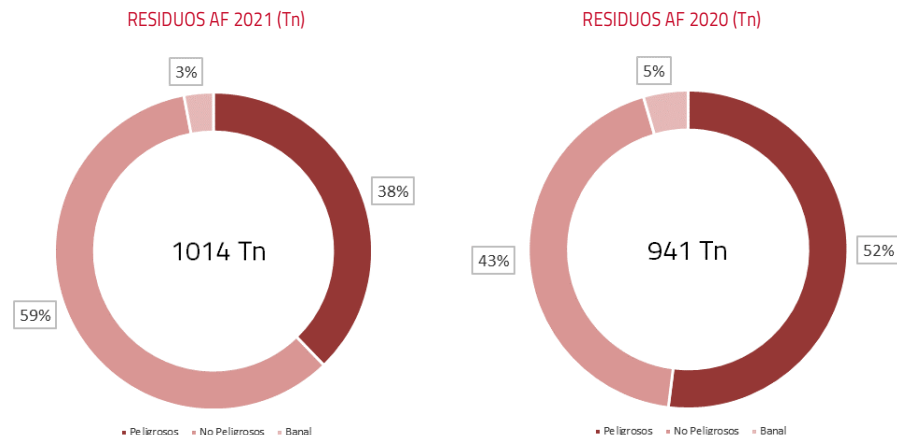
El proceso de fabricación de la materia prima (acero) necesaria para producir una carretilla elevadora supone un 70% del total de la huella de carbono de Toyota Material Handling Europe. Por este motivo es imprescindible alargar al máximo la vida útil de una carretilla. Para ello hemos desarrollado nuestra estrategia "Second Life", dando una segunda vida a nuestras carretillas reducimos la cantidad de máquinas desguazadas. Reacondicionar las máquinas para alargarles la vida útil sólo afecta a la cabina y al motor, no al chasis.

Las máquinas de la flota de Alquiler a Largo Plazo (ALP) cuando llegan al final de su vida contractual se someten a un análisis para determinar si se puede alargar su vida útil incorporándolas a la flota de máquinas de ocasión o bien a la flota de máquinas de Alquiler a Corto Plazo (ACP). Todo y las dificultades de este año, la venta de máquinas de ocasión ha aumentado un 1% respecto al AF2020.

Cuando una máquina llega definitivamente al final de su vida útil debe ser desguazada. Disponemos de un equipo en nuestros talleres que se encarga de recuperar todas aquellas piezas que todavía son utilizables para crear el denominado Stock 0 de piezas de recambios. Estas piezas son sólo utilizadas para la reparación y el mantenimiento de las máquinas de nuestra flota de máquinas de ACP y nos permiten también reducir la cantidad de residuos generados. Este AF2021 se han utilizado 906 piezas del stock 0, y se han desguazado 1169 máquinas.



Seguimos la misma política a la hora de desechar las baterías al final de su vida útil, en ocasiones se pueden aprovechar elementos de las baterías para futuras reparaciones de las máquinas de la flota de ACP.



Durante este AF2021 hemos conseguido reducir un 22% los residuos peligrosos generados, así como un 29% el residuo banal, reduciendo así la cantidad de residuos destinados a vertedero. La generación de residuo no peligroso ha aumentado un 47%, principalmente debido al incremento de máquinas desguazadas al final de su vida útil así como a la segregación del residuo plástico, generado en las oficinas y en taller.

Gran parte de los embalajes con los que recibimos las máquinas y recambios de nuestras fábricas son reutilizados localmente como, por ejemplo: rellenos para el envío de piezas a técnicos SPV y/o clientes, pallets para el envío de implementos o máquinas a clientes, cajas de cartón tipo pallet como contenedores de residuos, etc...

En Toyota Material Handling España no ofrecemos servicio de comida en nuestras delegaciones, por este motivo no hemos desarrollado ninguna acción para combatir el desperdicio de alimentos. Por esta razón el desperdicio de alimentos no está considerado como una cuestión esencial en nuestra matriz de materialidad.



Gestión de Recursos Humanos



+ 6.800
Horas de formación



100%
Plantilla con Evaluación del
Desempeño realizada



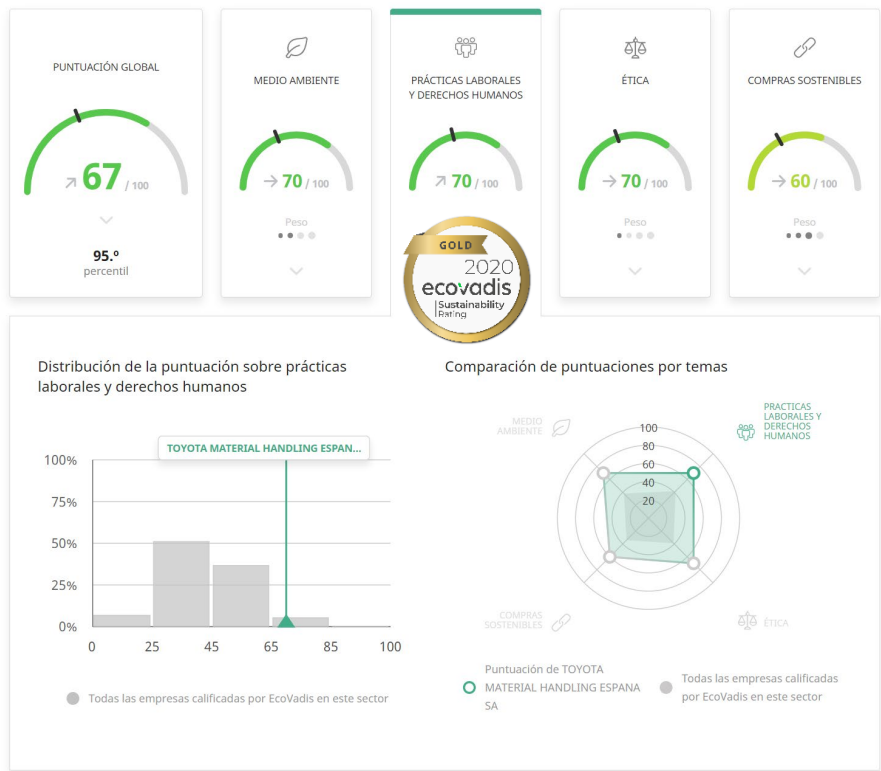
+100
Cursos en la Academia
TMH



70%
Técnicos con STEP Bronze

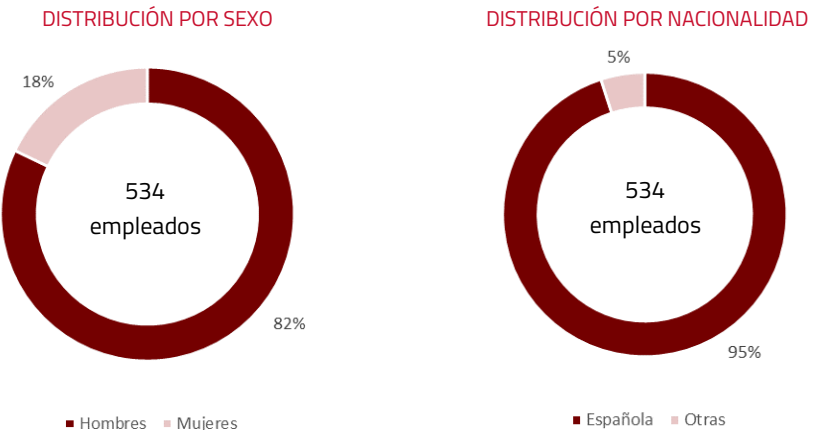
ENFOQUE DE GESTIÓN

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. recibió en 2020 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándola entre el primer 2% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 5% en relación al área de Prácticas Laborales y Derechos Humanos. Gran mejora respecto al año 2019 donde nos situaban entre el primer 17% de empresas en esta área.



NUESTRA PLANTILLA

En TOYOTA MATERIA HANDLING ESPAÑA, S.A. a 31 de marzo de 2021 (final del AF2021) nuestra plantilla era de 534 empleados, distribuidos de la siguiente manera:



DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y SEXO

	AF2021		AF2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<21 años	0	1	0	3
21 a 30 años	11	52	15	53
30 a 40 años	29	135	25	148
40 a 50 años	41	191	45	178
50 a 60 años	13	55	10	54
>60 años	1	5	1	5
TOTAL	95	439	96	441

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO



■ Indefinido ■ Eventual

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	AF2021			AF2020		
	Indefinido	Indefinido parcial	Temporal	Indefinido	Indefinido parcial	Temporal
Mujeres	83	5	7	73	7	16
Hombres	405	-	34	395	-	46
TOTAL	488	5	41	468	7	62

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y EDAD

	AF2021			AF2020		
	Indefinido	Indefinido parcial	Temporal	Indefinido	Indefinido parcial	Temporal
<21 años	1	-	0	0	-	3
21 a 30 años	48	-	15	43	-	25
30 a 40 años	146	3	18	147	3	23
40 a 50 años	227	2	7	208	4	11
50 a 60 años	67	-	1	64	-	0
>60 años	6	-	0	6	-	0

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y PUESTO DE TRABAJO

	AF2021			AF2020		
	Indefinido	Indefinido parcial	Temporal	Indefinido	Indefinido parcial	Temporal
Oficinas (*)	154	5	11	129	7	26
Vendedores	59	-	1	74	-	4
Técnicos SPV	220	-	26	208	-	26
Técnicos Taller	42	-	1	40	-	5
Mozos	13	-	2	17	-	1

(*) En el puesto de Oficinas se engloban todas aquellas categorías profesionales relacionadas con el trabajo de oficina y que están excluidas del resto de puestos.

En TOYOTA MATERIAL HANLDING ESPAÑA se favorece la flexibilidad horaria y se respetan los horarios y descansos de todos los trabajadores, salvo alguna excepción debido a urgencias esporádicas, pero no disponemos de una política de desconexión laboral formal.

DESPIDOS POR SEXO



DESPIDOS POR SEXO Y EDAD

	AF2021		AF2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<21 años	0	0	0	0
21 a 30 años	0	1	0	1
30 a 40 años	0	5	1	3
40 a 50 años	4	3	2	5
50 a 60 años	0	4	1	1
>60 años	0	0	0	0
TOTAL	4	13	4	10

DESPIDOS POR SEXO Y PUESTO DE TRABAJO

	AF2021		AF2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Oficinas	4	1	4	3
Mozos	0	0	0	0
Comercial	0	7	0	4
Técnicos SPV	0	4	0	2
Técnicos Taller	0	1	0	1
TOTAL	4	13	4	10

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA tiene contratados 4 empleados (3 hombres y una mujer) con algún grado de discapacidad que están totalmente integrados dentro de la compañía, en caso de alguna necesidad especial, la empresa les adecua su entorno laboral. Teniendo en cuenta los valores de la empresa y el Código de Conducta, no está permitida la discriminación por ninguna razón. Nuestro agente de igualdad no ha registrado ninguna reclamación por este motivo. Además, TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA trabaja con Centros Especiales de Empleo como empresas proveedoras, como medida alternativa propuesta por la legislación vigente.

Todos nuestros centros garantizan la accesibilidad de las personas con discapacidad, aunque en algunos de ellos el acceso total está limitado a la planta baja. Durante este AF2021 la facturación a centros especiales de empleo ha aumentado un 19,65% respecto al AF2020.

FACTURACIÓN A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Empresa	Delegación	Facturación AF2021	Facturación AF2020
ILUNION LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE	Todas	4.124,52 €	4.562,91 €
OSGA, S.L.	Todas	173.225,43 €	81.194,83 €
SERVEIS INTEGRALS DE FINQUES URBANES, S.L. (SIFU)	Barcelona	847,30 €	19.246,24 €
ESCID, S.L.	Todas	0 €	27.013,87 €
GRUPO SIFU MURCIA, S.L.	Murcia	4.282,92 €	4.069,52 €
SIFU MADRID, S.L.	Madrid	62.952,74 €	61.156,20 €
FUNDACIÓ PRIVADA ILERSIS	Todas	39.629,03 €	41.010,13 €
TOTAL		285.061,94 €	238.253,70 €

REMUNERACIÓN

Los datos presentados sobre la remuneración promedio y la brecha salarial hacen referencia al total de las personas incorporadas en la empresa durante el AF2021. Para la preparación de esta información, Toyota Material Handling España ha contratado a una empresa externa para llevar a cabo una auditoría retributiva, por este motivo sólo se presentarán los datos de este año fiscal debido a que no son comparables con los cálculos realizados para el informe anterior. Como la auditoría retributiva se realizará con una periodicidad anual, para el informe del AF2022 se podrá presentar la evolución de la remuneración.

La remuneración media del equipo directivo es de 140.560,43€ e incluye retribución variable, vehículo de empresa, plan de pensiones, seguro médico y seguro de vida. Esta remuneración está exenta de discriminación por género debido a que una única mujer ocupa un puesto directivo.

REMUNERACIÓN PROMEDIO POR SEXO AF2021

Mujeres	Hombres	Brecha salarial
29.709,22	39.085,77	24%

REMUNERACIÓN PROMEDIO POR CUENTA DE COTIZACIÓN AF2021

	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Ingenieros y Licenciados, Personal alta dirección	78.379,65	126.962,53	38%
Ingenieros Técnicos, Peritos, Ayudantes Titulados	33.832,13	50.100,17	32%
Jefes Administración y de Taller	46.289,75	58.865,19	21%
Oficiales Administrativos	30.854,28	51.064,75	40%
Auxiliares Administrativos	22.491,15	26.421,96	15%
Oficiales 1a y 2a	-	27.842,73	-
Oficiales 3a y Especialistas	-	24.150,91	-
Mayores 18 años no cualificados	-	22.000,65	-

REMUNERACIÓN PROMEDIO POR EDAD AF2021

	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
16 – 25 años	27.874,30	22.085,08	-26,2%
25 – 35 años	27.685,06	29.055,56	4,7%
35 – 45 años	24.829,90	36.092,82	31,2%
45 – 55 años	33.991,04	46.691,87	27,2%
> 55 años	54.754,15	78.787,00	30,5%

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y POLÍTICAS DE FLEXIBILIDAD

Para la organización del tiempo de trabajo nos regimos por lo indicado en los convenios colectivos de cada provincia en la que estamos presentes. Por norma general, el horario de nuestras delegaciones es de 8:00h a 18:00h de lunes a viernes, adaptando la entrada y salida a las necesidades de cada personal. El personal disfruta de una hora de comida.

Durante los meses de julio y agosto nuestros talleres de Barcelona y Madrid modifican su horario de 06h a 14h y de 07h a 15h, respectivamente, para un mejor confort térmico. El personal de oficinas puede trabajar de 08h a 15h durante los viernes de julio y el mes de agosto, pero, para dar soporte a nuestros clientes, cada departamento dispondrá de personal hasta las 17h.

Durante este AF2021, debido a la situación de pandemia, nos hemos adaptado al teletrabajo, en su totalidad para todo el personal de oficinas al inicio del estado de alarma y relajando las restricciones en épocas menos críticas, siguiendo y cumpliendo siempre las directrices marcadas por las autoridades sanitarias; favoreciendo de esta manera la conciliación familiar. La empresa ha facilitado las herramientas necesarias para poder realizar la actividad diaria del trabajo con el mínimo impacto (ordenadores portátiles, monitores, teléfonos, ...) a toda la plantilla desde el primer día del decreto del estado de alarma. Adicionalmente, a todo el personal de oficinas sin teléfono móvil la empresa les ha subvencionado la conexión particular a internet.

Nuestros empleados disfrutan de las bajas de maternidad y paternidad sin ningún tipo de restricción y está garantizada su reincorporación a la empresa.

Los datos de absentismo mostrados a continuación se muestran en días laborables.

ABSENTISMO POR TIPOLOGÍA Y SEXO

	AF21			AF2020		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
Accidente laboral	-	821	821	5	510	515
Enfermedad laboral	-	50	50	-	-	-
Enfermedad común	1.216	4.882	6.098	874	3.141	4.015
Maternidad	160	10	170	80	-	80
Paternidad	-	1.013	1.013	-	664	664
TOTAL	1.376	6.776	8.152	959	4.315	5.274

ABSENTISMO POR DELEGACIÓN Y SEXO

	AF2021			AF2020		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
Barcelona	698	2.201	2.899	601	1.990	2.591
Madrid	388	1.956	2.344	298	1.051	1.349
Valencia	261	416	677	13	296	309
Bilbao	-	459	459	33	330	363
A Coruña	-	316	316	-	240	240
Sevilla	-	884	884	12	263	275
Murcia	26	200	226	2	45	47
Canarias	3	227	230	-	100	100
TOTAL	1.376	6.776	8.152	959	4.315	5.274

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. estamos comprometidos con la seguridad y la salud de nuestros empleados y cumplimos con la legislación vigente tanto nacional como de las comunidades autónomas en las que estamos presentes.

Más allá del cumplimiento normativo, hemos creado el programa TOYOTA WELLNESS a través del cual implantamos acciones para asegurar el bienestar de nuestros empleados. Una de las primeras acciones de este programa fue el programa de fisioterapia para el personal técnico con el fin de reducir la accidentabilidad laboral por sobreesfuerzos, programa con el que Toyota Material Handling Europe recibió en 2017 un reconocimiento de la EU-OSHA en Bruselas sobre la campaña de Trabajos Saludables para todas las edades. Debido al éxito del programa, éste ha sido implementado también en otros países del grupo.

Otras acciones implantadas a través de este programa son:

- Fruta gratuita para los trabajadores de todas las delegaciones.
- Servicio médico semanal en Barcelona y Madrid.
- Campañas periódicas de consejos: alimentación saludable, ictus, trabajos bajo el sol, cuidado de la piel, prevención del cáncer de mama, prevención del Coronavirus.
- Instalación de desfibriladores en Barcelona y Madrid
- Mejora de herramientas de trabajo

Algunas de estas acciones han sido suspendidas temporalmente debido a la situación sanitaria y las restricciones de acceso a las instalaciones definidas en nuestro Plan de Contingencia, pero serán retomadas una vez las condiciones lo permitan.

Disponemos también de la Safety Dojo (Sala de entrenamiento de Seguridad) donde se realiza la formación presencial en Prevención de Riesgos Laborales tanto a las nuevas incorporaciones, dentro del plan de acogida, como las formaciones de actualización.

En nuestros centros de Barcelona y Madrid disponemos también de un Comité de Seguridad y Salud. Desde finales de este año fiscal, nuestra delegación de Sevilla cuenta también con un delegado de Prevención de Riesgos Laborales.

Trabajamos con una plataforma de legislación que incluye, aparte de requisitos ambientales, todos aquellos requisitos relacionados con la seguridad industrial. Desde el año 2013 realizamos un seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los requisitos de los centros de Barcelona y Madrid, durante el pasado AF2020 se incluyeron los requisitos para el resto de los centros con el fin de homogeneizar oficialmente el mismo seguimiento a nivel nacional que se han actualizado en la plataforma de legislación durante el AF2021.

Toyota Material Handling España ha constituido durante este AF2021 su Servicio de Prevención Propio, formado por 3 técnicos superiores en Prevención, que vela por la seguridad y salud de todos los empleados, además colaboramos con un Servicio de Prevención Ajeno para las especialidades de Vigilancia de la Salud e Higiene Industrial.

ACCIDENTES LABORALES	AF2021	AF2020	AF2019	AF2018
Mujeres	0	1	0	0
Hombres	24	23	17	19
ENFERMEDAD PROFESIONAL	1	0	0	0

INDICADORES GLOBALES

	AF2021	AF2020	AF2019	AF2018
Índice Frecuencia	27,25	25,07	19,29	23,63
Índice Gravedad	0,81	0,56	0,27	0,40

ÍNDICE DE FRECUENCIA POR DELEGACIÓN Y SEXO

	AF2021			AF2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Barcelona	-	34,06	34,06	8,61	13,37	9,63
Madrid	-	13,28	13,28	-	41,59	36,28
Valencia	-	18,67	18,67	-	56,83	51,67
Bilbao	-	66,38	66,38	-	63,15	56,83
A Coruña	-	-	-	-	22,73	21,86
Sevilla	-	27,15	27,15	-	42,62	39,65
Murcia	-	66,38	66,38	-	-	-
Canarias	-	-	-	-	-	-

ÍNDICE DE GRAVEDAD POR DELEGACIÓN Y SEXO

	AF2021			AF2020		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Barcelona	-	0,62	0,62	0,04	0,67	0,48
Madrid	-	1,53	1,53	-	0,79	0,69
Valencia	-	0,47	0,47	-	0,55	0,50
Bilbao	-	1,26	1,26	-	1,20	1,08
A Coruña	-	-	-	-	0,30	0,28
Sevilla	-	1,62	1,62	-	0,72	0,67
Murcia	-	1,23	1,23	-	-	-
Canarias	-	-	-	-	-	-

Índice de Frecuencia = N° accidentes laborales con baja / horas trabajadas * 1000000

Índice de Gravedad = Días de baja por accidente laboral / horas trabajadas * 1000

RELACIONES SOCIALES

Una de las cuestiones esenciales para TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. es la atracción y retención del talento, por este motivo fomentamos la participación de los empleados debido a que aumenta su motivación y por tanto su productividad.

Anualmente se realiza una evaluación del desempeño al 100% de la plantilla con el fin de recoger las inquietudes de los empleados y realizar un plan de desarrollo para el siguiente año. Este AF2021 se ha implantado dentro del grupo una aplicación que permite agilizar y mejorar la monitorización de estas evaluaciones de desempeño.

La totalidad de la plantilla está cubierta por el convenio colectivo, en nuestro caso el del comercio del metal, con las características de cada una de las comunidades autónomas en las que estamos presente.

En TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. existen dos comités de empresa constituidos, uno en el centro de Barcelona y otro en el de Madrid. Ambos centros tienen constituido también un comité de Seguridad y Salud. Desde finales de este año fiscal, nuestra delegación de Sevilla cuenta también con un delegado de Prevención de Riesgos Laborales. Aunque el resto de las delegaciones no dispongan de representación sindical y no estén representados en los comités de empresa y de seguridad salud, las decisiones relativas a la seguridad y salud de los trabajadores son aplicadas para todo el personal.

FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES

En Toyota Material Handling España, S.A. promovemos el crecimiento personal y la mejora de las capacidades profesionales de nuestros empleados a través de la formación y otros medios relacionados.

Anualmente se desarrolla un plan de formación que se alimenta, entre otros, de todas aquellas necesidades detectadas en la evaluación del desempeño anual de los trabajadores, realizada desde el AF2021 a través de la aplicación TalentSoft.

Para todas las nuevas incorporaciones, independientemente del puesto de trabajo que ocuparán, se define un detallado Plan de Acogida con formación obligatoria como el Código de Conducta, los valores de Toyota, formación en Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente; así como formación sobre las diferentes áreas de negocio y departamentos de la compañía, previamente a la formación específica de su puesto de trabajo.

La formación interna se desarrolla tanto presencialmente como a través de nuestra plataforma e-learning TMH Academy. Nuestro departamento de Formación se encarga de desarrollar y actualizar continuamente dentro de la TMH Academy programas de formación específicos por puesto de trabajo o bien generales para todos los empleados. Durante este AF2021 hemos seguido ampliando

nuestro catálogo de formaciones internas hasta los 108 cursos para el aprendizaje online actuales, un 12,5% más que el año fiscal anterior.

Teniendo en cuenta que el servicio posventa supone alrededor de la mitad de la plantilla de Toyota Material Handling España, se ha desarrollado a nivel de grupo el concepto de servicio Toyota (TSC - Toyota Service Concept) que pretende adaptar los principios de eficiencia del sistema de producción de Toyota (TPS - Toyota Production System) 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 programa de formación del técnico posventa (STEP) está disponible para nuestro equipo de técnicos, así como para los técnicos de nuestra red de 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. Todos nuestros técnicos poseen la formación específica y necesaria para prestar servicio a nuestras carretillas en condiciones de seguridad y respetando el medioambiente con los estándares de calidad más altos. El 70% de los técnicos han conseguido el nivel Bronce del programa STEP.

El objetivo del certificado de evaluación del servicio de posventa (ASEC) es homogenizar todas las empresas de ventas y servicio y la red de concesionarios de forma global. Garantiza el cumplimiento de las 5-S (clasificar, ordenar, eliminar la suciedad, estandarizar, mantener la disciplina) por parte de cada técnico posventa y de taller antes de comenzar sus tareas, como el equipo de protección individual, gestión medioambiental, reciclaje, formación, etc. Cada 3 años se realiza a cada centro una auditoría presencial de la ASEC.

Los programas ASEC y STEP son un factor esencial en la mejora del conjunto de nuestras capacidades, por ello continuaremos trabajando para conseguir nuestro objetivo de recertificación de nuestros talleres, así como de los concesionarios a los que corresponda.

El factor esencial para la retención del personal es la calidad del liderazgo. Por este motivo, nuestra central ha desarrollado una serie de programas para el desarrollo del liderazgo, con el motivo de crear un banco de talento que permita desarrollar, planificar e implementar los planes de sucesión del personal de mayor edad. Uno de estos programas, TALENT, ofrece a los participantes las herramientas necesarias para avanzar en su evolución hacia funciones de liderazgo superiores.

Durante este AF2021 la formación presencial se ha reducido considerablemente debido a las restricciones establecidas para preservar la seguridad y salud de nuestro personal, pero hemos realizado formación online de todas las áreas en las que ha sido posible, recibiendo de media cada trabajador/a 13 horas de formación.

HORAS DE FORMACIÓN POR PUESTO DE TRABAJO

	Horas AF2021	Horas AF2020	Horas AF2019
Oficinas	2.433,0	3.728,0	2.707,5
Comercial	1.197,0	4.334,0	2.869,0
Técnicos SPV	2877,0	7.708,5	7.476,5
Técnicos Taller	259,0	2.059,5	1.393,0
Mozos	70,5	74,5	113,0
TOTAL	6.836,5	17.904,5	14.559,0

RESPECTO A LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Toyota Material Handling España respeta totalmente la diversidad y la igualdad de oportunidades entre sus empleados, independientemente de su edad, raza, sexo, religión, etc... tal y como está recogido en el Código de Conducta. En 2016, se redactó e implantó un protocolo contra cualquier tipo de acoso (sexual, por razón de sexo y moral). Ambos documentos son conocidos por todo el personal de TMHES, sobre el primero existe una formación obligatoria para todos los empleados.

En 2018 se constituyó la Comisión de Igualdad de Oportunidades y no discriminación entre Hombres y Mujeres para promover y velar por el principio de igualdad y de no discriminación. Además, existe la figura del agente de igualdad quien, entre otras funciones, se encarga de revisar y asegurar que toda la documentación del sistema integrado de gestión sea redactada en un lenguaje inclusivo. Desde la fecha de su creación la Comisión de Igualdad no ha recibido noticia de ningún incidente relacionado con la discriminación o falta de igualdad.

Para este AF2021 estaba prevista la actualización del anterior plan de igualdad de oportunidades, pero se ha pospuesto para el próximo AF2022 debido a un cambio legislativo que ha provocado que se tuviera que adaptar a los nuevos requisitos legales. Aun así, la compañía ha iniciado la constitución de una comisión negociadora, con representación legal de los trabajadores y de la empresa de forma paritaria, para la elaboración del nuevo plan de igualdad teniendo en cuenta la opinión facilitada de los empleados a través de una encuesta. La empresa ha contratado a una empresa externa para llevar a cabo una auditoría retributiva y poder tomar acciones de forma objetiva.

Ética empresarial



95%

Índice de soluciones
en la primera visita



100%

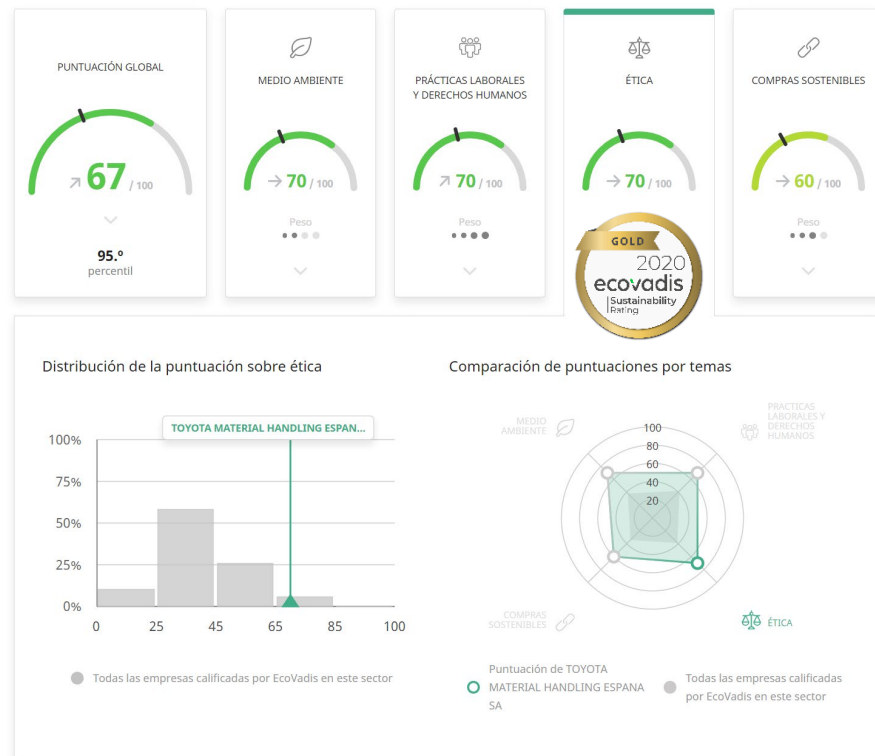
Personal formado
en Cumplimiento de la
Competencia



51

NPS Servicio Posventa

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. recibió en 2020 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándola entre el primer 2% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 6% en relación al área de Ética empresarial, donde se observa el rendimiento en ámbitos como estructura administrativa, gobierno corporativo, liderazgo, cumplimiento, soborno y corrupción, gestión de riesgos, etc.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

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 públicos, y similares), relacionados con una transacción comercial o de otra índole. Además, hemos implementado la Guía de obsequios y atenciones sociales, integrada en la formación en el Código de conducta, obligatoria para todos los empleados. Esta normativa se basa en las

orientaciones legales existentes relativas a la aceptación y abastecimiento de obsequios, beneficios y atenciones sociales. Incluye un test para que los empleados puedan verificar su grado de conocimiento de la norma.

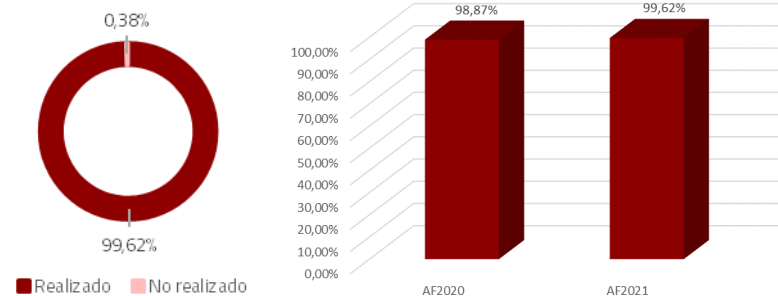
TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. dispone de un Comité de Cumplimiento Normativo que es responsable de supervisar las políticas, programas y procedimientos que garantizan el cumplimiento normativo de las leyes pertinentes, el código de conducta, y demás directrices, políticas y normas relevantes.

En el AF 2019, se presentó la formación en concienciación de seguridad para todos los empleados como complemento prioritario de la formación en el Código de conducta. El objetivo de esta formación es proteger nuestra información, uno de nuestros activos más valiosos, para permitirnos ser un socio comercial fiable para nuestros clientes y proteger nuestra marca para garantizar la supervivencia y rentabilidad a largo plazo.

PERSONAL FORMADO EN CONCIENCIACIÓN DE SEGURIDAD

AF2021

EVOLUCIÓN



Nuestra herramienta de evaluación de riesgos en el ámbito del cumplimiento es la actividad general de la Evaluación de riesgos del cumplimiento (CRA, Compliance Risk Assessment), parte del proceso ERM aplicado en todas las empresas del grupo Toyota Material Handling Europe en el presente. La persona responsable de cumplimiento realiza la CRA, identifica los riesgos potenciales para nuestra empresa y aborda los riesgos y estrategias de reducción con los responsables pertinentes. La dirección general es responsable final de realizar y aplicar las medidas de reducción y supervisar el progreso.

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.

El La dirección general es responsable de seguir, anualmente, el mecanismo de Gestión de Riesgo Empresarial establecido por TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE para definir e integrar medidas de reducción durante el año e informar al Comité de Riesgos del grupo que analizará los riesgos evaluados localmente. Los riesgos potenciales se clasifican como "operativos, financieros, estratégicos, críticos o de cumplimiento".

Debido a que Toyota Industries Corporation cotiza en la bolsa japonesa, estamos obligados a satisfacer los requisitos de control de la ley J-SOX, o ley Sarbanes-Oxley de Japón. Por este motivo realizamos, dos veces al año, una autoevaluación de nuestro entorno de control interno, a través de un cuestionario de autoevaluación (SAQ, Self-Assessment Questionnaire) realizado por nuestra central europea. En caso de identificar carencias en el entorno de control interno, se establece un plan de corrección para reducir los riesgos potenciales asociados a la gobernanza, el riesgo y el cumplimiento. El análisis consolidado se comparte con los departamentos de Auditoría y CSR de Toyota Industries Corporation. Además, cada entre 3 – 5 años somos auditados presencialmente por un equipo de auditores de diferentes empresas del grupo, habiéndose llevado a cabo la última auditoría en el año 2017.

Hasta la fecha en nuestra compañía no se ha confirmado ningún caso de corrupción ni de blanqueo de capitales.

PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Todas las máquinas que distribuimos disponen del marcado CE y están fabricadas acorde a las normativas vigentes. Cumplen con los requisitos de la Directiva de maquinaria 2006/42/EC así como el cumplimiento de las siguientes normas: EN ISO 3691-1:2015/A1:2020, EN 16307-1:2013+A1:2015, EN ISO 3691-3:2016, EN ISO 3691-5:2015/A1:2020, EN 16307-5:2013, ISO 24134:2018, EN 1175-1:1998+A1:2010; para productos con motor eléctrico la Directiva de Baja Tensión 2014/35/EU y la de Compatibilidad Electromagnética 2014/30/EU con el cumplimiento de las siguientes normas: EN 12895:2015 o para productos equipados con radio, la Directiva de Equipos Radioeléctricos 2014/53/EU.

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, y esta tecnología es todavía exclusiva de Toyota Material Handling.

Ofrecer carretillas seguras es un requisito legal clave para nosotros. En caso de accidente con una de nuestras carretillas, se realiza una toma de datos para su posterior análisis, tanto a nivel local como a nivel de central, donde se deberá reportar toda esta información, para realizar un completo análisis de las causas raíz del accidente.

Ofrecemos a nuestros clientes el sistema de gestión de flotas y nuestros programas de formación de conducción de carretillas para utilizar nuestras carretillas de forma segura. Aún con las restricciones establecidas durante este AF2021 hemos podido realizar formación en conducción de carretillas a 125 personas, cumpliendo con todas las medidas de seguridad marcadas por las autoridades sanitarias.

Ofrecemos soluciones automatizadas y semiautomatizadas desarrolladas a medida para nuestros clientes 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 energético y el despilfarro de bienes y equipos dañados.

Las carretillas de interior Toyota son ahora carretillas inteligentes, con sistemas telemáticos de serie. Los clientes pueden conectar sus carretillas inteligentes con facilidad mediante I_Site, el sistema de gestión de flotas de Toyota que les permite controlar, medir y mejorar sus operaciones habituales, tanto a nivel de máquina como de conductor. En cualquier momento y cualquier lugar, mediante un panel de control personalizado, dispondrá de una visión completa de las operaciones del cliente mediante la aplicación I_Site u online. En consecuencia, los clientes aumentarán la productividad, mejorarán la seguridad en el entorno de trabajo y reducirán los costes generales con carretillas inteligentes conectadas a I_Site de Toyota.

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE es socio de campaña activo de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) desde 2010, formando parte del Steering Committee. En 2017, Toyota Material Handling Europe recibió un reconocimiento de la EU-OSHA en la campaña "Trabajos Saludables para todas las edades" gracias a la implantación del programa de fisioterapia de Toyota Material Handling España.

Disponemos varios mecanismos para que nuestros clientes puedan hacernos llegar sus quejas, reclamaciones y/o comentarios:

- Encuestas de satisfacción del cliente a través del sistema NPS (Net Promoter System).
- A través del formulario de contacto de nuestra página web.
- A través de nuestra red comercial y/o de servicio posventa.
- En estos dos últimos casos la reclamación del cliente es derivada a nuestro sistema de gestión de incidencias, disponible para todo el personal interno en nuestra intranet.

Durante el AF2021 en nuestro sistema de gestión de incidencias se registraron un total de 112 reclamaciones de cliente, de las que se ha realizado un seguimiento exhaustivo hasta su resolución. Ninguna de estas reclamaciones se debe a incumplimientos normativos.

RECLAMACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

	AF2021	AF2020
Cientes	84	72
Concesionarios	28	19
TOTAL	112	91

El indicador de reclamaciones, derivadas tanto del sistema de gestión de incidencias como del NPS, aumenta debido a la campaña de sensibilización lanzada dentro del proyecto “Mejora de la Calidad” con el objetivo de obtener el máximo de información sobre cualquier aspecto susceptible de mejora.

Todas las reclamaciones introducidas en nuestro sistema de gestión de incidencias son tratadas individualmente para, en primer lugar, dar una solución lo más ágil y satisfactoria posible al cliente, y por otro para conocer las causas de lo ocurrido. Esta información es la que nos permite implementar medidas que eviten su repetición en el futuro.

Durante el AF2020 empezamos a trabajar en el proyecto “Mejora de la Calidad” con el objetivo de agilizar el proceso de análisis, gestión y resolución de incidencias. Aunque la implantación total del proyecto se ha pospuesto para el primer semestre del AF2022, sí que se ha llevado a cabo durante este AF2021 la creación y puesta en marcha del Comité de Operaciones, un comité formado por las personas responsables de los departamentos operativos de nuestra compañía, un comité en el que la dirección de la empresa ha delegado ciertas funciones para poder gestionar, de forma transversal, aquellas situaciones que requieran de una solución ágil y rápida para mantener la satisfacción de nuestros clientes.

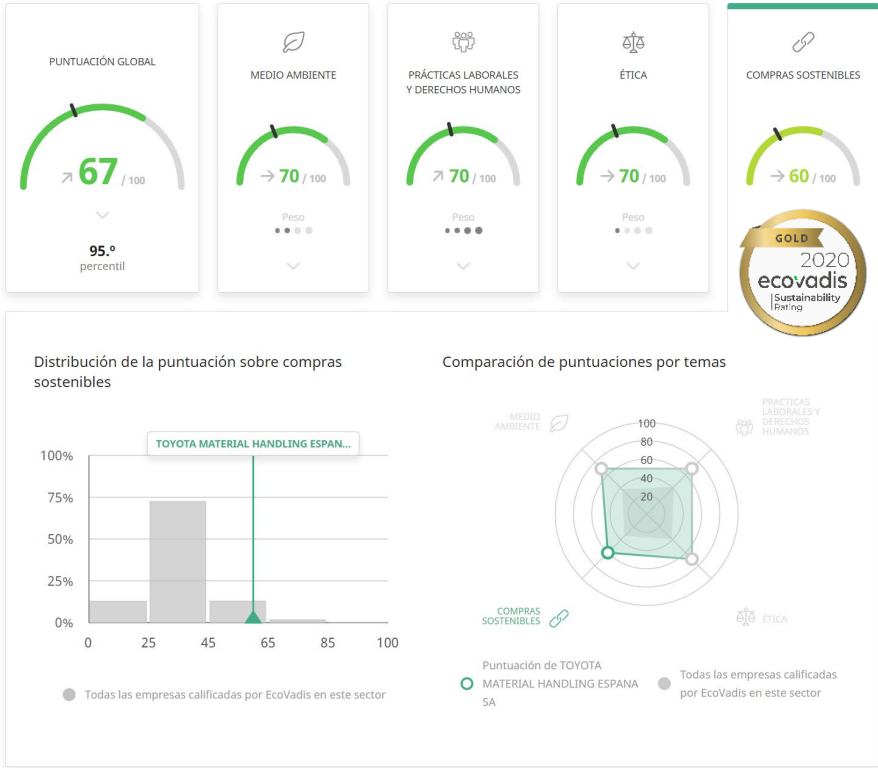
Con carácter mensual, realizamos encuestas a través del sistema NPS, dirigidas a tres áreas de negocio diferentes: servicio posventa, venta comercial y alquiler a corto plazo. Todas las encuestas con resultados inferiores a 6 son registradas en el sistema Toyota Customer Quality Management y son analizadas por los responsables de las áreas correspondientes, aunque no todas se puedan considerar reclamaciones o quejas.

RECLAMACIONES DEL NPS

	Reclamaciones FY21	Reclamaciones FY20
Servicio Posventa	124	110
Ventas	5	4
Alquiler a Corto Plazo	7	4

SOSTENIBILIDAD EN LA CADENA DE PROVEEDORES

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. recibió nuevamente en 2020 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándola entre el primer 2% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 6% en relación al área de Compras Sostenibles.



Nuestro compromiso con la sociedad, el medio ambiente y la no discriminación queda reflejado en el Código de Conducta de la compañía, y esperamos el mismo compromiso de nuestros proveedores, por este motivo, disponemos de un Código de Conducta para proveedores el cual ha sido suscrito por el 100% de nuestros proveedores más críticos, todos aquellos que tienen un mayor impacto en la calidad de nuestros productos y servicios (baterías y cargadores, transporte).

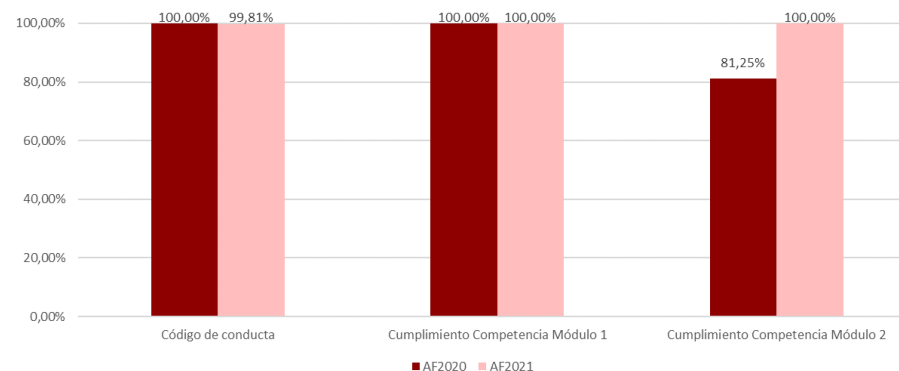
En el procedimiento de Compras de nuestro Sistema Integrado de Gestión se detallan los criterios de sostenibilidad a tener en cuenta según el tipo de compra a realizar. Además, para asegurar la transparencia e igualdad de oportunidades entre proveedores para cualquier compra de producto o servicio se solicita un mínimo de 3 presupuestos, que deberán ser ratificados por la dirección financiera y la dirección general en casos de compras de inmovilizado o sumas que superen los límites descritos en el procedimiento de compras.

Disponemos de un procedimiento para la homologación de proveedores en el que se indica el tipo de proveedor susceptible de homologación y se tiene en cuenta su grado de implantación de sistemas de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio ambiente. Nuestros proveedores críticos son evaluados anualmente en función de la calidad del servicio prestado y se realizan reuniones periódicas de seguimiento. En función del resultado, si se considera necesario, se acuerdan acciones correctivas o de mejora, de las que se lleva a cabo un seguimiento y evaluación de la eficacia en las reuniones periódicas de seguimiento. Durante este FY21 el resultado de la evaluación para todos los proveedores críticos ha sido satisfactorio.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. dispone de un Código de Conducta en el que se detalla la conducta ética que esperamos de nuestros empleados al interactuar entre ellos, con empresas clientes y proveedoras, 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 activos de la empresa, el uso de información privilegiada, el cumplimiento de la legislación y normativas locales y la preservación del medio ambiente.

PERSONAL FORMADO EN CÓDIGO DE CONDUCTA Y CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA



La formación del Código de conducta es obligatoria para todo el personal y la formación de cumplimiento de la competencia es obligatoria para los mandos intermedios y la dirección de la compañía.

El Comité de Cumplimiento Normativo de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. no ha recibido ninguna denuncia por vulneración de los derechos humanos.

Disponemos también de una línea externa de asistencia del código de conducta, disponible en todo momento para los empleados, accesible vía teléfono y sitio web para realizar consultas.

Tal y como se dispone en los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. permite y asegura la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva a todos sus empleados.

Disponemos también un Código de conducta para proveedores en el que se detallan los estándares mínimos que esperamos de todos los proveedores, centrándose en conductas responsables social y medioambientalmente. Nuestros proveedores principales han suscrito nuestro Código de Conducta para Proveedores.

Basándonos en nuestros valores no contemplamos la posibilidad de que en nuestra compañía se puedan realizar trabajos forzados ni trabajo infantil, aún así, durante este AF2021 hemos definido un protocolo de actuación en caso de detectar o sospechar de algún caso de trabajo infantil en nuestras instalaciones o en las de nuestros proveedores o subcontratistas.

Compromiso social y desarrollo sostenible



Adhesión



+ 523%

donaciones a organizaciones
no gubernamentales



14%

estudiantes vinculados
laboralmente

Toyota Material Handling España dispone de una política de contribución social, voluntariado, esponsorización y asociación donde se establecen claramente los requisitos para poder llevar a cabo cualquier acción solidaria o de patrocinio, con criterios establecidos para evitar cualquier tipo de discriminación.

Nuestra organización apuesta por la contratación local. El 57% de la plantilla está formada por personal comercial y del servicio posventa que son contratados en el área geográfica en la que desarrollarán su trabajo.

En relación al personal que opera desde nuestras oficinas existen diferentes situaciones, aunque el 65% del personal reside a menos de 20km de distancia de nuestras instalaciones:

	Misma población	< 10 km	< 15 km	< 20 km
Barcelona	4%	36%	52%	61%
Madrid	16%	18%	21%	71%
Valencia	-	-	67%	100%
Bilbao	33%	100%		
Coruña	-	-	67%	
Sevilla	33%	-	-	67%
Murcia	100%			
Canarias	-	-	50%	

En nuestra delegación de Madrid existe un porcentaje más elevado de personal que reside a una distancia mayor del centro, por este motivo, la empresa pone a su disposición dos vehículos de empresa que realizan dos rutas diferentes, las más alejadas del centro y con más volumen de empleados.

Toyota Material Handling España colabora desde hace años con organizaciones sin ánimo de lucro donando máquinas o bien cediéndolas durante el tiempo necesario sin coste alguno. Durante este AF2021 la situación económica de muchas familias se ha visto gravemente perjudicada, hecho que ha conllevado a un aumento en la solicitud de ayuda a organizaciones no gubernamentales como el Banco de Alimentos y Cruz Roja. En estos momentos de crisis hemos aumentado considerablemente

nuestra colaboración con estas asociaciones como muestra de nuestro compromiso con la sociedad para permitirles mejorar el desarrollo de su labor humanitaria.

En la siguiente tabla se detalla la aportación económica aportada a diferentes entidades en concepto de donación o cesión de máquinas.

	AF2021	AF2020
Banco de Alimentos "El Gran Recapte"	--	2.840€
Cruz Roja Española	1.300€	--
Federación Española del Banco de Alimentos (FESBAL) – Palencia	1.500€	--
Creu Roja Barcelona	848,64€	--
Creu Roja Catalunya	14.057,87	--
TOTAL	17.706,51€	2.840€

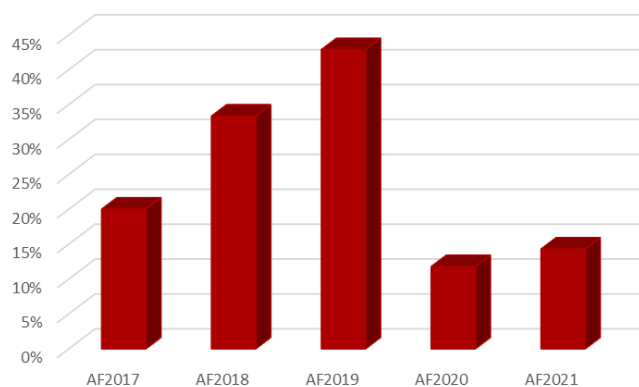
Por otra parte, como iniciativa del personal, hemos seguido recogiendo y almacenando tapones de plástico para la posterior entrega a alguna asociación sin ánimo de lucro durante el AF2022, siguiendo siempre las directrices establecidas por la compañía.

En nuestro compromiso con la sociedad apostamos por la contratación juvenil, por este motivo, colaboramos con la Formación Profesional DUAL de varios centros educativos cercanos a nuestras delegaciones lo que nos ha permitido, durante este AF2021, acompañar en la introducción al mundo laboral a 9 estudiantes. También colaboramos con diferentes universidades a través del programa Universidad – Empresa que ha permitido a 5 estudiantes realizar un periodo de prácticas con nosotros.

ESTUDIOS CURSADOS POR LOS ESTUDIANTES

	Provincia	Estudiantes
CFGS Administración y Finanzas	Barcelona	6
CFGS Automoción	Barcelona	1
CFGS ASIX	Barcelona	1
CFGM Electromecánica	Burgos	1
Ingeniería Mecánica	Barcelona	1
Grado Negocios Internacionales y Marketing	Barcelona	1
Máster en Logística	Zaragoza	2
Máster Gestión Empresas Industriales	Barcelona	1

Un 14% de estos estudiantes está vinculado laboralmente con la empresa durante este AF2021. Este porcentaje es considerablemente inferior al del resto de años debido a las circunstancias acaecidas durante este el año fiscal. La tendencia es totalmente al alza desde el AF2017.



Toyota Material Handling España es miembro de la Asociación Española de Manutención (FEM-AEM). Debido a las restricciones sanitarias, muchos de los eventos del sector que acostumbramos a patrocinar han sido cancelados, otros han sido pospuestos y realizados en formato virtual lo que ha afectado al tipo de patrocinio. A continuación, se detallan las diferentes acciones de patrocinio llevadas a cabo para diferentes asociaciones:

- AECOC: Asociación empresarial de fabricantes y distribuidores que reúne todos los agentes de la cadena de valor. Hemos patrocinado los siguientes eventos:
 - Foro Nacional de Transporte
 - Congreso Supply Chain
- CEL (Centro Español de Logística): Asociación de referencia nacional e internacional para la gestión de la cadena de suministro en España. Patrocinamos sus Jornadas CEL.

En línea con nuestra filosofía corporativa, y para reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad, a finales del AF2021 nos hemos adherido a la **RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**, comprometiéndonos a llevar a cabo acciones empresariales y corporativas más responsables, con el fin de contribuir en el desarrollo sostenible.

INFORMACIÓN FISCAL

En la tabla siguiente se detalla la información fiscal de los dos últimos años fiscales.

INFORMACIÓN FISCAL

	AF2021	AF2020
Beneficios antes de impuestos	7.108.657 €	8.191.186 €
Impuestos sobre beneficios pagados (*)	1.784.426 €	2.067.170 €
Subvenciones públicas recibidas	0 €	0 €

(*) En este caso la información hace referencia al año natural 2020.

TABLA DE CONTENIDOS

Requerimiento de la Ley 11/2018		Estándar GRI relacionado	Página
Modelo de negocio	Entorno empresarial	GRI 102-3 Ubicación de la sede	5, 6
	Organización y estructura	GRI 102-1 Nombre de la organización GRI 102-3 Ubicación de la sede GRI 102-7 Tamaño de la organización	5, 6, 9, 10
	Mercados en los que opera	GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-6 Mercados servidos GRI 102-7 Tamaño de la organización	9, 10
	Objetivos y estrategias	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-7 Tamaño de la organización	8, 9, 10, 11, 12, 13
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-7 Tamaño de la organización	8, 9, 10, 11
Enfoque de gestión	Descripción de políticas (procedimiento de diligencia debida)	GRI 103 Enfoque de gestión para cada uno de los ámbitos	14, 17, 19, 21, 27, 28, 38
	Resultados de esas políticas	GRI 103 Enfoque de gestión para cada uno de los ámbitos	14, 17, 19, 21, 27, 28, 38
	Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a la actividad	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	12, 13, 14, 15
Cuestiones ambientales	Información sobre los efectos de la actividad en el medio ambiente	GRI 103-1 Medio ambiente	19
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-1 Medio ambiente	19
	Aplicación del principio de precaución, provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-1 Medio ambiente	19
	Contaminación	GRI 103-1 Contaminación	20
	Economía circular y prevención y gestión de residuos	GRI 103-1 Economía circular GRI 301-2 Insumos reciclados GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	23, 24

Cuestiones sociales y relativas al personal	Uso sostenible de los recursos	GRI 303-1 Insumos reciclados GRI 303-4 Vertidos de agua GRI 303-5 Consumo de agua GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización GRI 302-4 Reducción del consumo energético	20, 21, 22
	Cambio climático	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) GRI 305-5 Reducciones de las emisiones de GEI	20
	Protección de la biodiversidad	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	19
	Empleo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres GRI 102-35 Políticas de remuneración GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	26, 27, 28
	Organización del trabajo	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	29, 30
	Salud y Seguridad	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	30, 31
	Relaciones Sociales	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	31
	Formación	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	31, 32
	Accesibilidad	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	28, 31
	Igualdad	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	32

Respeto de los derechos humanos	Enfoque de gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	34
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	
		GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	
	Derechos humanos	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	37
		GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	
Lucha contra la corrupción y el soborno		GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	
	Prevención de la corrupción y el soborno	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	34, 35
	Lucha contra el blanqueo de capitales	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	34, 35
	Aportación a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	39
Información sobre la sociedad		GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	
	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	38, 39, 50
		GRI 102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés	
		GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	
	Subcontratación y proveedores	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	36, 37
	Consumidores	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	35, 36
	Información fiscal	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	40
		GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los accionistas de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.L.

En virtud de lo establecido en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre (en lo sucesivo, la "**Ley 11/2018**") hemos procedido a la verificación del Estado de la Información no Financiera (en lo sucesivo, el "**EInF**") de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.L. correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2021.

En nuestra opinión, sobre la base de los procedimientos aplicados y las evidencias obtenidas durante la verificación objeto de este informe, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la información verificada contenga incorrecciones materiales.

Metodología y equipo verificador

La metodología para la verificación a que se refiere este informe ha consistido en procedimientos de auditoría y mecanismos de verificación de información e indicadores, comúnmente aceptados en el ámbito de actuación de los Organismos de la Evaluación de la Conformidad (según la definición del Reglamento (CE) n.º765/2008), como son las directrices de auditoría contenidas en la norma ISO 19011, y en particular:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión por muestreo de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación por muestreo de la fiabilidad y trazabilidad de los datos
- Evaluación de los sistemas para la obtención, gestión y tratamiento de la información e indicadores

El equipo verificador estuvo formado por personal calificado por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U.

Independencia

Somos independientes de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.L. de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia que resultan aplicables a nuestras actividades.

Responsabilidad de los administradores con relación al Estado de la Información no Financiera

De conformidad con lo establecido en el apartado 6 del artículo 44 del Código de Comercio aprobado por Real Decreto de 22 de agosto de 1885 (según redacción dada por la Ley 11/2018) los administradores de la sociedad responden de la veracidad del estado de la información no financiera.

Responsabilidad del verificador independiente

El objetivo de la misión que nos ha sido encomendada se ha limitado a obtener una seguridad limitada de que la información no financiera está libre de incorrecciones de carácter material, debidas a fraude o error y a emitir un informe independiente de verificación de la información incluida en el Estado de Información no Financiera que contiene nuestra opinión.

Firmado: Juan José Fontalba
SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U