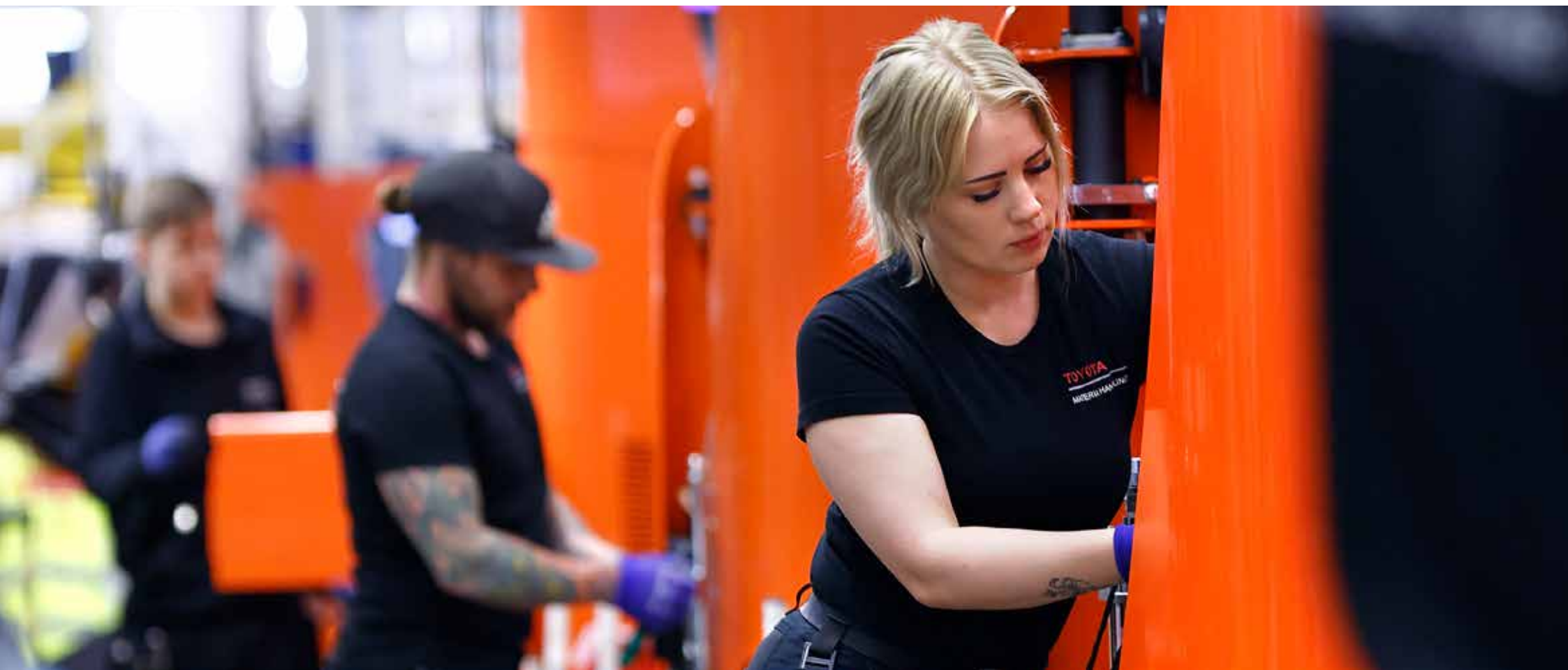


Informe de sostenibilidad 2021

Toyota Material Handling Europe



JUNTOS MOVEMOS EL MUNDO
HACIA LA SIMPLIFICACIÓN Y LA SOSTENIBILIDAD

TOYOTA

MATERIAL HANDLING



Índice

PRESENTACIÓN

3 | ACERCA DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

- 4 | Acerca de Toyota Material Handling Europe
- 5 | Mensaje de nuestra dirección
- 7 | Calidad, la base de nuestra estrategia empresarial
- 8 | Estructura orgánica
- 10 | Base de nuestros valores
- 11 | ● Gobierno corporativo
- 12 | ● Gestión de riesgos
- 13 | ● Cumplimiento
- 13 | ● Soborno y corrupción

14 | ACERCA DE ESTE INFORME

- 16 | Presentación
- 17 | Evaluación de cuestiones esenciales
- 19 | Informe de sostenibilidad

NUESTRAS 3 PRIORIDADES DE SOSTENIBILIDAD

22 | **Personas** | Optimizar las oportunidades personales de prosperar

- 25 | Nuestra estrategia para el desarrollo de las personas
- 26 | ● Salud y seguridad de los empleados
- 30 | ● Atracción y retención del talento
- 31 | ● Formación y desarrollo
- 35 | ● Igualdad de oportunidades y diversidad
- 36 | ● Participación de los empleados
- 43 | KPI y objetivos

44 | **Planeta** | Minimizar el impacto ambiental

- 47 | Unirse a la carrera hacia el cero de la ONU
- 48 | ● Cero emisiones de carbono de nuestros productos y soluciones
- 51 | Cero emisiones de carbono de nuestros proveedores
- 52 | ● Cero emisiones de carbono de nuestras operaciones
- 57 | ● Gestión medioambiental
- 61 | ● Economía circular
- 63 | KPI y objetivos

64 | **Prosperidad** | Maximizar la calidad y la seguridad de los clientes

- 67 | ● Seguridad de los clientes y formación de los operarios
- 70 | ● Calidad de los productos
- 72 | ● Calidad del servicio
- 74 | ● Calidad de la experiencia
- 76 | ● Compras responsables
- 78 | ● Transparencia y responsabilidad
- 80 | KPI y objetivos

DATOS

81 | DATOS ADICIONALES

- 81 | Visión general de las entidades legales cubiertas por la GRI, EcoVadis y las normas ISO
- 82 | Índices de la GRI
- 84 | Glosario

● Cuestiones esenciales definidas por nuestros grupos de interés; consulte las páginas 17-18 para conocer cómo priorizaron estas cuestiones para ser seleccionados en nuestro informe.





Quiénes somos

Toyota Material Handling Europe ayuda a empresas europeas de todos los tamaños a satisfacer los retos actuales en el ámbito de la manipulación de materiales. Activa en 42 países de toda Europa y con sede en Suecia y una oficina de marketing europea cerca de Bruselas, Toyota Material Handling tiene cinco fábricas operativas en Francia, Italia y Suecia. Con 11.600 empleados, junto con una red de distribuidores y concesionarios independientes, Toyota Material Handling Europe forma parte de Toyota Industries Corporation (TICO), el líder mundial en equipos de manipulación de materiales.





Acerca de Toyota Material Handling Europe



Activa en
42 países



5
fábricas



177.500
unidades vendidas



438.000
carretillas
con contratos de servicio

Parte de una sólida **red mundial**

DATOS DE INTERÉS

Toyota Material Handling Europe forma parte de Toyota Industries Europe AB, una filial de plena propiedad de Toyota Industries Corporation, la mayor empresa mundial de manipulación de materiales.



Empleados



Facturación



Estructura

TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION

AF 21 frente
a AF 13

66.947

+41 %

TOYOTA MATERIAL HANDLING GROUP

AF 21 frente
a AF 13

46.980

+125 %

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

AF 21 frente
a AF 13

11.608

+39 %

EUR 17,1 mil mill.

+23 %

EUR 11,6 mil mill.

+59 %

EUR 2,4 mil mill.

+41 %

3 segmentos de negocio
Manipulación de materiales,
Automoción, Maquinaria textil

5 regiones
Japón, Europa,
Norteamérica, China,
internacional

30 entidades
operacionales

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

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



4

entidades de
asistencia



21

empresas de ventas y
servicio



200

concesionarios y 15
distribuidores



+300

Proveedores



3.437

técnicos de servicio
formados



4,4 millones

de visitas de servicio al año



Conseguir que el mundo avance hacia la simplificación y la sostenibilidad

Ernesto Domínguez, Presidente y CEO, y Peter Damberg, vicepresidente superior de Recursos Humanos, Comunicaciones Corporativas y Desarrollo Sostenible, hablan del viaje de diez años de sostenibilidad de Toyota Material Handling Europe que ha permitido a la empresa hacer frente a la pandemia mientras seguía preparándose para un futuro con cero emisiones netas.

Ernesto: Mi primer día como CEO fue el 1 de abril de 2020, en un momento en el que los países de toda Europa estaban comenzando los cierres y confinamientos debidos a la pandemia de COVID-19. Desde el primer día quedó claro que teníamos tres prioridades: la seguridad de nuestros empleados, la de nuestros clientes y la de la sociedad en general, inclusive, por supuesto, nuestras comunidades locales.

Peter: Nuestra estrategia paneuropea para el desarrollo de las personas se lanzó por primera vez en 2015 y, con la seguridad y la salud como una de sus prioridades, nos dio un buen punto de partida a partir del que desarrollar nuestras prioridades en la época de la COVID-19. De hecho, son prioridades que se seguirán manteniendo, con o sin pandemia.

Ernesto: La interrupción de nuestros negocios fue muy notable, pero rápidamente desarrollamos medidas para hacer frente al impacto y apoyar las operaciones esenciales, tanto nuestras como de nuestros clientes.

Peter: Estoy agradecido a todos los colegas que soportaron los ceses temporales en el trabajo para contribuir a la resistencia de nuestra empresa, pero también me siento orgulloso de que hayamos encontrado la manera de evitar medidas dramáticas y precipitadas. Nadie tuvo que abandonar nuestra empresa por culpa del coronavirus.

Ernesto: Probablemente tengamos que estar especialmente agradecidos a nuestros técnicos de servicio, que siguieron apoyando a nuestros clientes mientras la mayor parte de Europa estaba cerrada o confinada. La pandemia nos hizo darnos cuenta de lo decisivo que era nuestro papel en las cadenas de suministro de material hospitalario y de medicamentos, así como de alimentos y de otros artículos de primera necesidad.

Peter: El compromiso y la resistencia de todos nuestros colegas europeos nos conectaron aún más con el propósito de nuestra empresa, que también constituye la base de nuestro nuevo enfoque de marca de empleador. Mientras todos los procesos estaban en suspenso, fue nuestro propósito compartido lo que nos hizo superar este difícil momento. Por eso queremos seguir trabajando con él de forma aún más estratégica.

Ernesto: Como la sostenibilidad es el elemento central de nuestro propósito, pudimos alcanzar plenamente el 50 % de nuestros objetivos de sostenibilidad a largo plazo para 2021, incluso en medio de la pandemia de COVID-19. Algunos de los logros de los que nos sentimos más orgullosos, como la transición a la energía eléctrica 100 % renovable en todas nuestras sedes, la obtención de la calificación Platino de EcoVadis y la consecución de la fabricación con cero emisiones netas en nuestra fábrica de Suecia, se han producido durante los dos últimos años.

Peter: Gracias a los esfuerzos combinados de 30 responsables de sostenibilidad en toda Europa, redujimos las emisiones de CO₂ en un 29 % y, al mismo tiempo, aumentamos los ingresos en un 50 %. Una parte importante de nuestro ahorro de CO₂ se debe a la mejora de la eficiencia energética en aquellas entidades que cuentan con la certificación ISO 50001. Teniendo en cuenta los precios actuales de la energía, se demuestra que la sostenibilidad es una inversión empresarial inteligente.

Ernesto: La visión y la ambición son las claves para liberar el cambio. De todas las metas de sostenibilidad que definimos, son los más audaces y ambiciosos los que tuvieron un efecto transformador, como el objetivo de la fábrica de Mjölby de ser la primera fábrica con cero emisiones netas.

Peter: Las mediciones por sí solas no impulsan la acción. Nos esforzamos por conseguir una cultura de sostenibilidad en la que animamos a todos nuestros equipos a innovar, a atreverse a cometer errores y a convertirse en líderes de la transición del sector.

Ernesto: Esta es la razón por la que nos hemos unido a la carrera hacia el cero de la ONU. Al firmar la carta de ambición empresarial de la iniciativa de limitar el aumento de temperatura a 1,5 °C dentro de los objetivos basados en la ciencia, nos comprometemos a publicar en los próximos dos años objetivos de emisiones basados en la ciencia que nos sitúen en consonancia con el escenario más ambicioso del Acuerdo de París.

Peter: Estamos seguros de que este reto sacará lo mejor de las personas que trabajan con nosotros. En la guerra por el talento, sabemos que el tipo de personas a las que queremos atraer quieren trabajar para un empleador con el que puedan contribuir a la creación de soluciones que combatan el desafío climático.



Ernesto: Las emisiones de nuestros clientes que utilizan nuestros productos y soluciones representan el 80 % de la huella de carbono total de nuestra empresa. Nuestro compromiso representa una oportunidad para desarrollar los productos y las soluciones que nuestros clientes esperarán de nosotros en un futuro con cero emisiones netas.

Peter: EcoVadis lleva diez años siendo nuestro socio a la hora de impulsar el rendimiento de la sostenibilidad en toda nuestra red europea. En el siguiente paso, se asociarán con nuestra función de compras para embarcar a nuestros proveedores en el viaje hacia el cero neto.

Ernesto: El apoyo es el elemento principal de nuestro compromiso. Invitaremos a todos nuestros socios comerciales y a nuestras comunidades locales a unirse a nosotros en la carrera hacia el cero. Al firmar, también pasamos a formar parte de un movimiento de más de 6000 organizaciones de todo el mundo que piden a los líderes políticos mundiales que lleguen a un acuerdo firme en la COP26 de Glasgow.

Peter: Trabajar en asociación con otras organizaciones es una capacidad clave para que las empresas alcancen objetivos de sostenibilidad ambiciosos. Llevamos desde 2010 siendo socio de campaña activo de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OSHA). Promovemos cada campaña de seguridad tanto en nuestra propia red como en la de nuestros clientes y, además, intercambiamos las mejores prácticas con otros socios de la campaña.

Ernesto: Nuestras colaboraciones actuales en materia de sostenibilidad con la EU-OSHA y EcoVadis nos han aportado unas ventajas empresariales que no podíamos imaginar al principio del viaje. Por eso vamos a estudiar qué asociaciones estratégicas podemos establecer para poder acelerar nuestro camino hacia el cero neto.

Peter: Aún queda un largo camino por recorrer, pero llegaremos más lejos y de forma más rápida si todos trabajamos juntos. La unión es algo que ha marcado una gran diferencia en Toyota, pues cada colega contribuye a una cultura de sostenibilidad que fomenta la innovación y el cambio reales. El trabajo en equipo es uno de nuestros valores fundamentales.

Ernesto: Nos sentimos humildes y agradecidos por la forma en que nuestros empleados y socios se han unido para lograr estos resultados y contribuir a una sociedad más cómoda y a una economía con cero emisiones netas. Ahora, mientras miramos hacia un futuro posterior a la pandemia, tenemos que decidarnos a ir más lejos y con mayor rapidez que nunca.



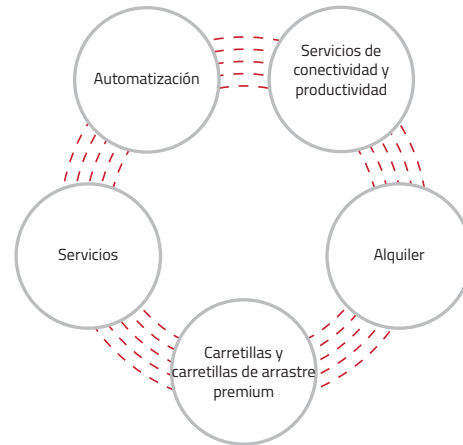
«La visión y la ambición son las claves para liberar el cambio. Es fácil suponer que los objetivos pequeños y de bajo impacto son los más fáciles de alcanzar, pero nuestra experiencia nos dice lo contrario».

Ernesto Domínguez
Presidente y CEO
Toyota Material Handling Europe



Calidad, la base de nuestra estrategia empresarial

La manipulación de materiales eficiente, segura y sostenible es el valor que deseamos proporcionar a nuestros clientes. Seguimos aplicando nuestra estrategia comercial para acelerar la evolución y continuar siendo el mejor socio para nuestros clientes y su transformación.



Oferta básica ampliada

Las carretillas elevadoras y carretillas de arrastre premium, las soluciones de servicio relacionadas y las soluciones de alquiler han conformado nuestra oferta básica durante mucho tiempo. Y así seguirá siendo. Además, es importante destacar que ofrecemos soluciones en los campos de la automatización, conectividad y servicios de productividad que ya forman parte de nuestra oferta básica. De hecho, es necesario liderar estos ámbitos para seguir siendo relevantes.

Calidad en todo lo que hacemos

La calidad siempre ha sido la prioridad en Toyota y es la base de nuestro éxito. Reformular y aumentar la calidad en todos los ámbitos de nuestro negocio es un aspecto fundamental de nuestra estrategia, y resulta esencial para nuestros clientes a la hora de afrontar un futuro complejo de nuevas tecnologías, sistemas integrados, competidores

CALIDAD EN TODO LO QUE HACEMOS



nuevos y socios nuevos. Nos esforzamos para elevar la calidad al siguiente nivel, así como para ampliarla a fin de 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. Las personas y la calidad han sido siempre 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 está enraizada en nuestra empresa y se remonta a nuestro fundador Sakichi Toyoda y a sus principios rectores. Creamos experiencias de entrega positivas en todo el mundo, y estamos convencidos de que el transporte de mercancías de forma más eficiente creará un mundo más sostenible. Nuestros objetivo es ahorrar energía y reducir el desperdicio. Utilizamos la digitalización, la automatización y los servicios nuevos, pues estamos convencidos de que estos serán los referentes

principales de nuestro sector en la próxima década. La logística y la manipulación de materiales 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 materiales están conectados e integrados totalmente y entre todos los ámbitos, aplicando la máxima automatización posible. Nuestra Visión es Cero Muda.



Estructura orgánica

Toyota Industries Corporation

Nuestra empresa matriz Toyota Industries Corporation (TICO) es el líder mundial en el mercado de carretillas elevadoras y de almacén. TICO posee tres segmentos de negocio: equipos de manipulación de materiales (67 %), automoción, formado por motores, aire acondicionado y electrónica del automóvil (28 %) y maquinaria textil (2 %). La empresa cuenta con más de 64.000 empleados y alcanzó un volumen de negocios de 17,1 mil millones de euros en el año fiscal 2021. La empresa cotiza en las bolsas de Tokio y de Nagoya.

Conozca más sobre los [últimos informes anuales, medioambientales y de RSC \(responsabilidad social corporativa\)](#) de Toyota Industries Corporation.

Con la creación de una nueva empresa y un centro de conocimientos, T-Hive, que lleva desarrollando sus actividades en los Países Bajos desde abril de 2021, TICO agrupará su desarrollo de software en vehículos autónomos. El principal objetivo de T-Hive será proporcionar un sistema de control continuo que abarque todos los vehículos automatizados (AV) dentro de TICO, como las carretillas elevadoras de guiado automático (AGF), los vehículos de guiado automático (AGV) y los robots móviles autónomos (AMR).

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 otras empresas, como Toyota Material Handling Europe AB (que representa la mayor parte de ingresos y empleados) y Vanderlande BV. Vanderlande publica su propio informe de sostenibilidad.

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

En 2006, se completó la integración de BT Industries AB en Toyota Industrial Equipment. La sede se encuentra en Mjölby, Suecia, cuenta con una oficina europea de marketing y ventas en Bélgica y desarrolla sus actividades en más de 42 países. Contamos con unos 11.600 empleados y



Toyota Material Handling Europe

generamos un volumen de negocios de 2,4 mil millones de euros en el año fiscal 2021.

Lift Truck Equipment S.p.A., con sede en Ferrara, es un proveedor de plena propiedad de mástiles para carretillas elevadoras, pero también es proveedor de nuestras fábricas de carretillas. En el año fiscal 2017, se adquirió Simai, con sede en Milán. Ahora nuestro emplazamiento italiano también fabrica tractores de arrastre para aeropuertos y cuenta con unos 30 empleados. Este informe no cuenta con datos consolidados sobre Simai. Menos del 5 % del volumen de ventas de nuestra empresa en Europa se importa de fábricas situadas en otras regiones de Toyota Material Handling Group, la organización mundial del negocio de manipulación de materiales de TICO.

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 «International», que desarrolla sus actividades en todos los demás mercados del mundo. Toyota Material Handling Group es el líder mundial en equipos de manipulación de materiales y está presente en 5 continentes.



Our internal and external network



Headquarters



Factories



Sales and service companies



National Toyota representation



Independent distributors



Toyota Material Handling Europe Equipo de Gestión Ejecutiva

Norio Wakabayashi
Presidente

Ernesto Domínguez
Presidente y CEO

Hiroyuki Taniguchi
Coordinador ejecutivo
TICO/TMHG

Per Fyrenius
SVP
Desarrollo corporativo

Lars Hägerborg
SVP
y director financiero

Peter Damberg
SVP
Recursos Humanos, Comunicaciones Corporativas y
Desarrollo Sostenible

Kristian Björkman
SVP
Operaciones de suministro

Hiroyuki Taniguchi
SVP
I+D y CTO

Ralph Cox
SVP
Operaciones de mercado

Patric Hed
SVP
Soluciones logísticas

Comités

Sistemas y
tecnologías de la
información

Auditoría

Cumplimiento

Remuneración

Estrategia de producto

Gestión de riesgos

Inversión

Junta Directiva

Nuestra empresa cuenta con una junta directiva de tres miembros, a saber, Norio Wakabayashi, Yoichiro Yamazaki y Ernesto Domínguez, y los sindicatos han nombrado a tres miembros de esa junta de acuerdo con la legislación sueca. Don Norio Wakabayashi actúa en calidad de presidente, mientras que don Ernesto Domínguez es presidente y CEO del Equipo de Gestión Ejecutiva de nuestro grupo.

La junta es la responsable en última instancia de la organización y la administración de los asuntos y las operaciones de la empresa, actúa como enlace entre TICO y Toyota Material Handling Europe y se reúne una vez al mes.

Equipo de Gestión Ejecutiva

El Equipo de Gestión Ejecutiva se compone de siete vicepresidentes superiores («SVP»), nuestro presidente y CEO y el presidente de la junta directiva. El Equipo de Gestión Ejecutiva define, aplica y revisa la visión, el propósito y la estrategia de la empresa.

Los SVP son responsables de diferentes áreas o funciones del negocio. Dentro de las operaciones de mercado, tres vicepresidentes («VP») son responsables de las áreas de marketing y ventas, servicio y logística y arrendamiento y ocasión, y dependen del SVP de operaciones de mercado. Dentro de las operaciones de suministro, un vicepresidente es responsable de las compras y depende del vicepresidente superior de operaciones de suministro.

Para dirigir y gestionar las filiales dentro del Grupo Toyota Material Handling Europe, algunos SVP y VP son nombrados presidentes.

Nuestro trabajo dentro del desarrollo sostenible, inclusive este informe, está dirigido por nuestros SVP de Recursos Humanos.

Varios comités garantizan la toma de decisiones transversales en todas las cuestiones relacionadas con la estrategia de producto, el cumplimiento, la gestión de riesgos, las auditorías y la remuneración de los empleados en los niveles ejecutivos y de dirección.

El Equipo de Gestión Ejecutiva celebra reuniones operativas y estratégicas de forma periódica en las que se invita a los directores y, a intervalos definidos o bajo petición, a otros miembros de distintos departamentos.

Los miembros del Equipo de Gestión Ejecutiva presentan trayectorias muy variadas y combinan la experiencia en el sector de la manipulación de materiales con la especialización en asuntos estratégicos y un conocimiento profundo y a largo plazo de la empresa. Puede consultar los perfiles detallados del Equipo de Gestión Ejecutiva haciendo clic en los nombres de la estructura de gobierno.



Base de nuestros valores



Principios rectores de Toyoda

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

Sea siempre leal a sus tareas para así contribuir a la empresa y al bien común.

Sea siempre analítico y creativo para anticiparse al futuro.

Sea siempre práctico y evite la superficialidad.

Esfuércese en todo momento para construir un entorno acogedor, cálido y amistoso.

Muestre siempre respeto por las cuestiones espirituales, y recuerde mostrar agradecimiento en todo momento.

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

Toyota Way

Toyota Way son **nuestros valores corporativos compartidos**, que Toyota Material Handling adoptó en 2004. Se inspiraron en los Principios rectores de Toyoda y son la base de nuestra cultura de empresa: «Mejora continua» (reto, métodos Kaizen y Genchi Genbutsu) y «Respeto a las personas» (respeto y trabajo en equipo).

Toyota Way nos ayuda a hablar un idioma común y a compartir objetivos en toda la empresa y sus entidades.

Enseñamos nuestros cinco valores corporativos a todos los empleados en el marco 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.

Reto	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.



Gobierno corporativo

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

Código de conducta

La jerarquía aplicable de documentos internos comienza con el Código de conducta de Toyota Material Handling Europe, que contiene un conjunto de normas y orientaciones vinculantes sobre comportamientos responsables para todos los empleados del grupo Toyota Material Handling Europe.

La base de nuestros valores se manifiestan a través de nuestro Código de conducta. Nuestro Código de conducta detalla la conducta ética que esperamos de nuestros empleados al interactuar entre ellos, así como con los clientes, con los proveedores, con 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. Consulte el [Código de conducta completo](#)



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

Nuestra Política de compras responsables (documento interno) refleja nuestros principios y valores corporativos, establece que los empleados deben favorecer el trato con proveedores que asumen una responsabilidad social y los estimula para fomentar la concienciación con las compras responsables con el medio ambiente.

Nuestra línea de asistencia del código de conducta, una plataforma de terceros a la que los empleados pueden acceder en cualquier momento, está disponible por teléfono y a través del sitio web para realizar consultas. La información se comunica a nuestros empleados en la intranet.

En el año fiscal 2020:

- Formamos a todos nuestros empleados en el Código de conducta.
- Realizamos formaciones de seguimiento sobre la Política de compras responsables en nuestra fábrica de Mjölby.
- Todos nuestros proveedores principales firmaron nuestro Código de conducta para proveedores.

Políticas y directrices

Toyota Material Handling Europe ha establecido políticas y directrices para fijar normas internas, lo que desemboca en una forma de trabajo armonizada y en el «Kaizen» o la mejora continua, que es uno de los valores del Toyota Way. Las políticas son obligatorias y las directrices abren espacio para la aplicación local.

También se editan políticas y directrices centrales para las áreas de negocio pertinentes y se publican en nuestra intranet. A continuación, las entidades de nuestro grupo deben adoptarlas en sus idiomas locales siempre que proceda.

En 2019 comenzó la implantación de nuestra nueva intranet, T-Space. Primero, con las funciones de la sede central y las entidades piloto y, después, con un despliegue continuado a toda la organización europea, lo que ha mejorado la visualización de todas las políticas y directrices centrales, así como de las versiones localizadas de estas en un único portal. Además, durante el año fiscal 2021, se realizó un importante trabajo para mejorar la accesibilidad mediante una intuitiva función de filtro.



Gestión de riesgos

Toyota Material Handling Europe se enfrenta a factores e influencias internos y externos que hacen que no se sepa a ciencia cierta si lograremos nuestros objetivos o cuándo lo haremos. El efecto de esta incertidumbre en los objetivos de una organización es el «riesgo».

Nuestra **política de riesgos empresariales** establece los procedimientos y objetivos obligatorios para nuestra gestión de riesgos empresariales (ERM).

La ERM forma parte del gobierno corporativo de Toyota Material Handling Europe y está gestionado por el Comité de Riesgos, que a su vez está dirigido por el presidente de la junta directiva y presidente de Toyota Material Handling Europe. Las responsabilidades del Comité de Riesgos son las siguientes:

- Establecer directrices de alto nivel sobre la forma en la que las personas de toda la organización deben identificar, evaluar y comunicar los riesgos.
- Definir la declaración de riesgos y las tolerancias al riesgo de Toyota Material Handling Europe.
- Revisar los riesgos notificados y evaluar los planes para mitigar los riesgos y desarrollar planes integrados para la mitigación de los riesgos.

La declaración de riesgos de Toyota Material Handling Europe establece que es posible asumir riesgos dentro de los límites y las políticas definidos por Toyota Material Handling Europe. Esto significa que las entidades toman decisiones fundamentadas que equilibran los riesgos y las bonificaciones. Hacemos todo lo posible para evitar riesgos en materia de seguridad, calidad, cumplimiento y sostenibilidad. El objetivo subyacente es proteger a la empresa, así como a los empleados y la marca.

El director de gestión de cada entidad es responsable de realizar evaluaciones de riesgos y de definir las medidas para mitigarlos. Esto también incluye labores de coordinación y preparación, así como la presentación de informes y el seguimiento y la supervisión del estado de las medidas de mitigación.

Como Toyota Industries Corporation cotiza en la bolsa japonesa, la mayoría de nuestras entidades están obligadas a satisfacer los requisitos de control de la ley Sarbanes-Oxley de Japón (conocida como J-SOX). Basándonos en la J-SOX, hemos creado y estamos utilizando un sistema de control interno para mantener la fiabilidad de los informes financieros. Todas las entidades del grupo realizan una autoevaluación de su sistema de control interno. 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 departamento de auditoría interna revisa el estado y el progreso del sistema de control interno y unos auditores independientes realizan la auditoría que corresponde.

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

Nuestro Comité de auditoría se creó para supervisar el proceso de auditoría, el sistema de controles internos de la empresa y el cumplimiento de las leyes y normas pertinentes. Está compuesto por nuestro presidente de la junta directiva, nuestro presidente y CEO, nuestro director financiero y nuestro consejero general. Otros grupos de interés en la auditoría son el resto de miembros de nuestro Equipo de Gestión Ejecutiva y nuestros directores de gestión locales. El análisis consolidado se comparte con el departamento de auditoría de Toyota Industries Corporation.

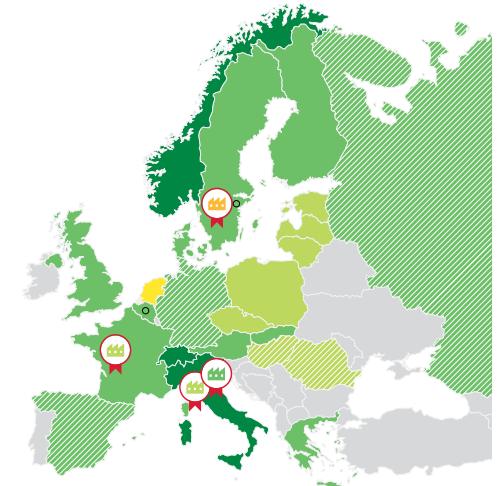
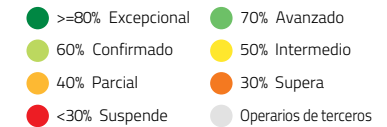


EcoVadis evalúa a los proveedores en cuatro aspectos:

Gestión medioambiental, prácticas laborales, ética y compras responsables. La calificación de ética examina el rendimiento en las áreas tratadas en las páginas anteriores del informe: estructura de gestión, gobierno corporativo, liderazgo, cumplimiento, soborno y corrupción, gestión de riesgos, etc. Gracias a su compromiso con estos temas, Toyota Material Handling Europe y doce de sus filiales obtuvieron una calificación «Avanzada» y otras ocho filiales obtuvieron una calificación «Confirmada».

PUNTUACIÓN EN ÉTICA

- Según EcoVadis

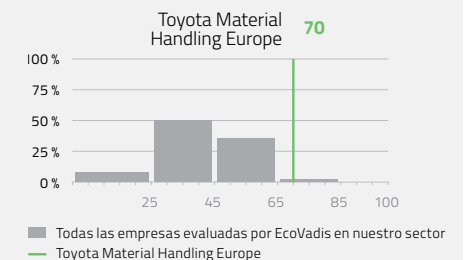


Fábrica

Compañía de ventas y servicio

○ Toyota Material Handling Europe

Distribución de puntuaciones por asunto en 2021



Para más información sobre EcoVadis, consulte las páginas 24 y 46.



Prácticas empresariales éticas

Cumplimiento

En consonancia con nuestro Código de conducta, aspiramos a mostrar una conducta íntegra y garantizar que nuestra empresa cumpla con toda la legislación y las normativas aplicables en los países en los que desarrollamos nuestras actividades. Consideramos nuestra responsabilidad conocer las leyes que afectan al ámbito de nuestra práctica empresarial, entre ellas las leyes sobre competencia y medio ambiente.

ORGANIZACIÓN

Nuestro Comité de cumplimiento es responsable de supervisar asuntos de cumplimiento no financieros, inclusive el sistema de cumplimiento de Toyota Material Handling Europe relacionado con el cumplimiento de las leyes y normas pertinentes.

Nuestra Organización de cumplimiento está presidida por nuestro asesor general y se compone de un equipo de **29 responsables de cumplimiento local (LCO, Local Compliance Officers)**, con representantes de nuestras fábricas, empresas de ventas y servicio y entidades de asistencia. Además de sus puestos en las funciones de finanzas, RR. HH. y calidad, los LCO también asumen

su papel en el ámbito del cumplimiento. Un LCO es responsable de integrar el sistema de cumplimiento, inclusive las políticas y directrices en los ámbitos de cumplimiento correspondientes. Una herramienta interactiva de aprendizaje en línea del Código de conducta, disponible en 15 idiomas, complementa la formación presencial impartida por los LCO.

En el año fiscal 2020, Toyota Material Handling Europe inició una **formación** semestral obligatoria sobre el **Código de conducta** para todos sus empleados. El objetivo de la formación es recordar el contenido y el espíritu del Código de conducta para mantenerlo vivo y reforzar nuestra cultura empresarial sostenible y ética. Esta formación se repetirá ahora en el año fiscal 2022.

En el año fiscal 2021, se puso en marcha una **formación sobre la política informática de los usuarios finales** en el marco de nuestro programa de formación relacionado con el Código de conducta, lo que tenía por objeto mejorar la concienciación sobre los ciberataques y los intentos de fraude.

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), que forma parte del proceso de gestión de riesgos empresariales (ERM) que se aplica hoy en día en Toyota Material Handling Europe. Los LCO de todas las entidades locales realizan la CRA, identifican los riesgos potenciales para nuestra empresa y abordan los riesgos y estrategias de reducción con los responsables pertinentes. El director general de cada entidad local es el responsable final de realizar y aplicar las medidas de reducción y supervisar el progreso.

Nuestro objetivo es celebrar conferencias europeas de LCO a intervalos periódicos para debatir temas pertinentes y compartir las prácticas correctas. La organización de LCO afronta el reto de abordar y desarrollar el cumplimiento a partir de un enfoque basado en el respeto a la ley para crear una forma de trabajar ética y basada en la cultura. Aplicamos un enfoque de mejora continua para mejorar las capacidades de forma eficaz y para gestionar los riesgos que van surgiendo.

PROTECCIÓN DE DATOS EN TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE GROUP

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) lleva ya más de tres años entre nosotros y sigue teniendo un amplio impacto en nuestro negocio. En Toyota Material Handling Europe, el cumplimiento del RGPD y de otras leyes similares constituye una parte integral de nuestro Código de conducta y es un tema que encaja bien en Kaizen, nuestro enfoque de mejora continua, que aplicamos en todas nuestras operaciones.

El enfoque principal para Toyota Material Handling Europe y el DPWG ha sido, y seguirá siendo, la protección de los datos personales de nuestros empleados, así como

Durante el año fiscal 2019, creamos un Grupo de Trabajo de Protección de Datos (DPWG, Data Protection Working Group) para trabajar en asuntos relacionados con el RGPD y la protección de datos. DPWG asiste a la organización y supervisa el seguimiento de los procesos implementados. Hemos presentado una Política de protección de datos personales basada en 7 principios básicos: (1) legalidad, equidad y transparencia, (2) limitación del propósito, (3) minimización de datos, (4) exactitud, (5) limitación del almacenamiento, (6) confidencialidad e integridad y (7) responsabilidad. Estos rigen todo el tratamiento de datos personales en todas nuestras operaciones, así como de los documentos de orientación para el desarrollo y mantenimiento seguros de nuestros servicios de TI.

la protección de los datos personales de los empleados de nuestros clientes. Nuestros esfuerzos en materia de concienciación sobre la seguridad de la información, que se consigue a través de cursos de formación en línea y otras actividades de comunicación, son los principales impulsores del cumplimiento del RGPD por parte de Toyota Material Handling Europe.

Soborno y corrupción

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

Además, se ha implementado la **Normativa de obsequios y atenciones sociales (Gifts and Hospitality Guideline)**, que hemos integrado en nuestra formación sobre el Código de conducta. Esta normativa se basa en las orientaciones legales existentes relativas a la aceptación y provisión de obsequios, prestaciones y atenciones sociales y, además, ofrece directrices e impone unos requisitos mínimos para todos nuestros empleados. De acuerdo con la prueba de obsequios, existen casos complejos en los que los empleados deben contactar con sus colegas o superiores o con su responsable de cumplimiento local para obtener la debida orientación.



Acerca de este informe



Nuestro informe de sostenibilidad muestra la forma en la que actuamos como empresa responsable y el modo en el que contribuimos a la sociedad. También crea un diálogo con nuestros clientes y les ayuda a alcanzar sus propios objetivos de sostenibilidad».

**Ralph Cox**

Vicepresidente superior
Operaciones de mercado
Toyota Material Handling Europe



Datos de interés sobre este informe



Novedades en este informe

Nuestro compromiso de definir objetivos basados en la ciencia para 2023

La transparencia se está convirtiendo en el nuevo estándar para la actividad de negocios. Nos permite transmitir nuestros proyectos y nuestras posturas y, lo que es más importante, guía nuestras conversaciones y acciones internas para poder mejorar cada día.

Participe en el diálogo mediante nuestras redes sociales.



En medio de una pandemia mundial, logramos plenamente un **50 %** de nuestros objetivos de sostenibilidad para 2021



Estándar GRI

Opción esencial (*core*) de elaboración de informes



17 cuestiones esenciales cubiertas



Más del 95 %

de nuestros ingresos y empleados abordados



1 % más alto

entre los proveedores mundiales



Presentación

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Empleados
Empleados potenciales
Estudiantes
Clientes
Proveedores
Distribuidores
Toyota Industries y las empresas del grupo
Comunidades locales
Autoridades públicas
Comité de Empresa Europeo

* El Comité de Empresa Europeo (EWC, European Works Council) tiene un interés especial en cuestiones relacionadas con el trabajo. El rendimiento en los ámbitos de RR. HH. y de los KPI de seguridad se comparte siempre en la reunión anual del EWC y las opiniones de los representantes de los empleados se tienen en cuenta a la hora de elaborar los planes de acción.

NUESTRO ENFOQUE

Nos comprometemos con nuestros socios para cumplir los objetivos de sostenibilidad que tenemos en común. Juntos, podemos lograr un mayor impacto concentrando nuestros esfuerzos.

TRES ICONOS DISTINTOS DE ENLACES



Referencia a otra parte del informe o del glosario



Referencia a un sitio web o documento externo



Vídeo.

Diálogo con los grupos de interés

Este informe de 2021 es la culminación de nuestro primer conjunto de objetivos de sostenibilidad a largo plazo para 2021. Nuestros objetivos se desarrollaron por primera vez después de una primera ronda de diálogo formal con los grupos de interés en 2012 y se actualizaron en una segunda ronda de diálogo formal con esos grupos de interés en 2017. Pretendemos utilizar este informe de 2021 como conversación para una tercera ronda de diálogo formal con los grupos de interés, con el fin de dirigirnos hacia nuestro nuevo conjunto de objetivos para 2031. Estamos en constante conversación con cada uno de nuestros grupos de interés de forma individual. El valor añadido de la participación formal de los grupos de interés es comprender la forma en la que podemos coordinar mejor nuestras prioridades con las de los diferentes grupos de interés.

Requisitos para la presentación de informes

La Comisión de la UE tiene previsto transformar la economía europea mediante la aplicación del Pacto Verde de la UE. Cero emisiones y cero residuos son sus objetivos, la recuperación económica sostenible, su propósito, mientras que una legislación cada vez amplia en materia de transparencia y responsabilidad forman parte de su kit de herramientas. Entre 2025 y 2030, las empresas tendrán que aumentar sus capacidades para proporcionar datos de sostenibilidad, tanto a nivel de empresa como a nivel de cada producto y cada pieza vendida.

En la actualidad, las grandes empresas deben informar sobre cuestiones medioambientales y sociales, así como sobre el trato a los empleados, el respeto a los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad de las juntas directivas a efectos de la [Directiva 2014/95/UE](#). La Comisión de la UE ha elaborado [directrices](#) y [preguntas frecuentes](#) sobre los informes no financieros, así como sobre los [informes sobre el clima](#). En ambos casos se destaca la importancia del uso de las cuestiones esenciales a la hora de establecer

las prioridades en la elaboración de informes, aunque en este informe se expone nuestro enfoque. Entre las muchas directrices y normas internacionalmente reconocidas que recomiendan estas directrices, este informe se ha elaborado de acuerdo con las normas de la GRI: Opción esencial. Los capítulos que se centran en el cambio climático se elaboran de acuerdo con el [Estándar Corporativo del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero \(GEI\)](#) y su [Guía de emisiones de alcance 2](#). Toyota Industries Corporation incluye nuestros datos en sus [divulgaciones CDP](#) sobre el cambio climático y la seguridad del agua para todas sus filiales mundiales.

Ámbito

Este informe de sostenibilidad aborda las operaciones de Toyota Material Handling Europe (TMHE), una filial de Toyota Industries Europe (TIE). TIE es a su vez una filial de plena propiedad de Toyota Industries Corporation (TICO).

Excepto donde se indique otra cosa, los datos numéricos de rendimiento se refieren a años fiscales (AF) 2021 y 2020 (que finalizaron el 31 de marzo de 2021 y de 2020 respectivamente) y representan más del 95 % de nuestros empleados. Las secciones descriptivas del informe reflejan el estado de la organización el 1 de octubre de 2021.

La mayoría de los datos de los KPI se refieren a cuatro de nuestras cinco fábricas (Francia, Suecia y tres de Italia). SIMAI, en Italia, es nuestra fábrica más reciente y cuenta con menos de 40 empleados. Actualmente no se incluyen en los KPI fundamentales de sostenibilidad. Se realiza un seguimiento local de los KPI en el marco de sus sistemas de gestión, que cuentan con las certificaciones ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. El informe también se refiere a 21 empresas de ventas y servicio (en Austria, Países Bálticos, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Francia, Finlandia, Alemania, Grecia, Hungría, Italia, Países Bajos, Noruega, Polonia, Rumanía, Rusia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza y el Reino Unido), así como a 4 oficinas de asistencia (nuestra sede en Mjölby, nuestra oficina de marketing europea en Bélgica, Soluciones Logísticas en Gotemburgo y nuestras secciones de carterías europeas y logística de piezas de Bélgica).

Verificación

Nuestras operaciones europeas han sido evaluadas por EcoVadis por 8ª vez, que les ha otorgado la calificación Platino. Creemos que se trata de un primer paso hacia una evaluación externa independiente de nuestro gobierno de la sostenibilidad de acuerdo con las normas de la GRI. La verificación externa, aunque aconsejada tanto por la UE como por la GRI y aplicada por la mayoría de las empresas que elaboran informes según la GRI, sigue estando en nuestra lista de tareas pendientes para futuros informes. Además, todas nuestras fábricas y empresas de venta han sido evaluadas individualmente por EcoVadis por quinta vez en el año fiscal 2021 y, en dichas evaluaciones, más del 50 % de las entidades han obtenido la calificación Oro o Platino.

Cambios

El 1 de abril de 2020, [Ernesto Domínguez fue nombrado nuevo presidente y CEO de Toyota Material Handling Europe](#). El 1 de abril de 2021 la empresa nombró a Patric Hed vicepresidente superior de Soluciones Logísticas dentro del Equipo de Gestión Europeo. El 10 de junio de 2021, Norio Wakabayashi asumió el cargo de presidente de la junta directiva del Equipo de Gestión Europeo.

Desde nuestro informe anterior, hemos experimentado un cambio importante en la situación de nuestras entidades informadoras, cuando [Toyota Material Handling Europe adquirió el 100 % de la propiedad de su filial suiza](#). No obstante, como los informes anteriores ya incluían datos de nuestra filial suiza, esto no supone un cambio en el alcance del informe.



Evaluación de cuestiones esenciales

Priorización de cuestiones esenciales

Este informe es el colofón final de nuestra primera década en la elaboración de informes de sostenibilidad, por lo que hemos optado por incluir la matriz de cuestiones esenciales en la que se basaba nuestro marco de sostenibilidad del pasado. Para obtener más información sobre cómo desarrollamos nuestra matriz de cuestiones esenciales a través de la participación de los grupos de interés, puede consultar las páginas 16 y 17 de nuestro [informe de sostenibilidad de 2019](#).

Las cuestiones esenciales de este informe determinan las prioridades de nuestra estrategia de sostenibilidad, así como nuestras tres prioridades principales, las cuestiones esenciales que se incluirán en este informe y los más de 70 objetivos y KPI de sostenibilidad del año fiscal 2021.



PERSONAS. Optimizar las oportunidades personales de prosperar

Nuestros empleados son los responsables de nuestro éxito: la gestión de talentos, la remuneración, la formación y el desarrollo, la participación, la igualdad de oportunidades y la diversidad, así como la salud y la seguridad, se identificaron como elementos prioritarios en este ámbito.



PLANETA. Minimizar el impacto ambiental

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. Animamos a nuestros socios comerciales a que también tomen medidas para proteger el planeta.



PROSPERIDAD. Maximizar la calidad y la seguridad de los clientes

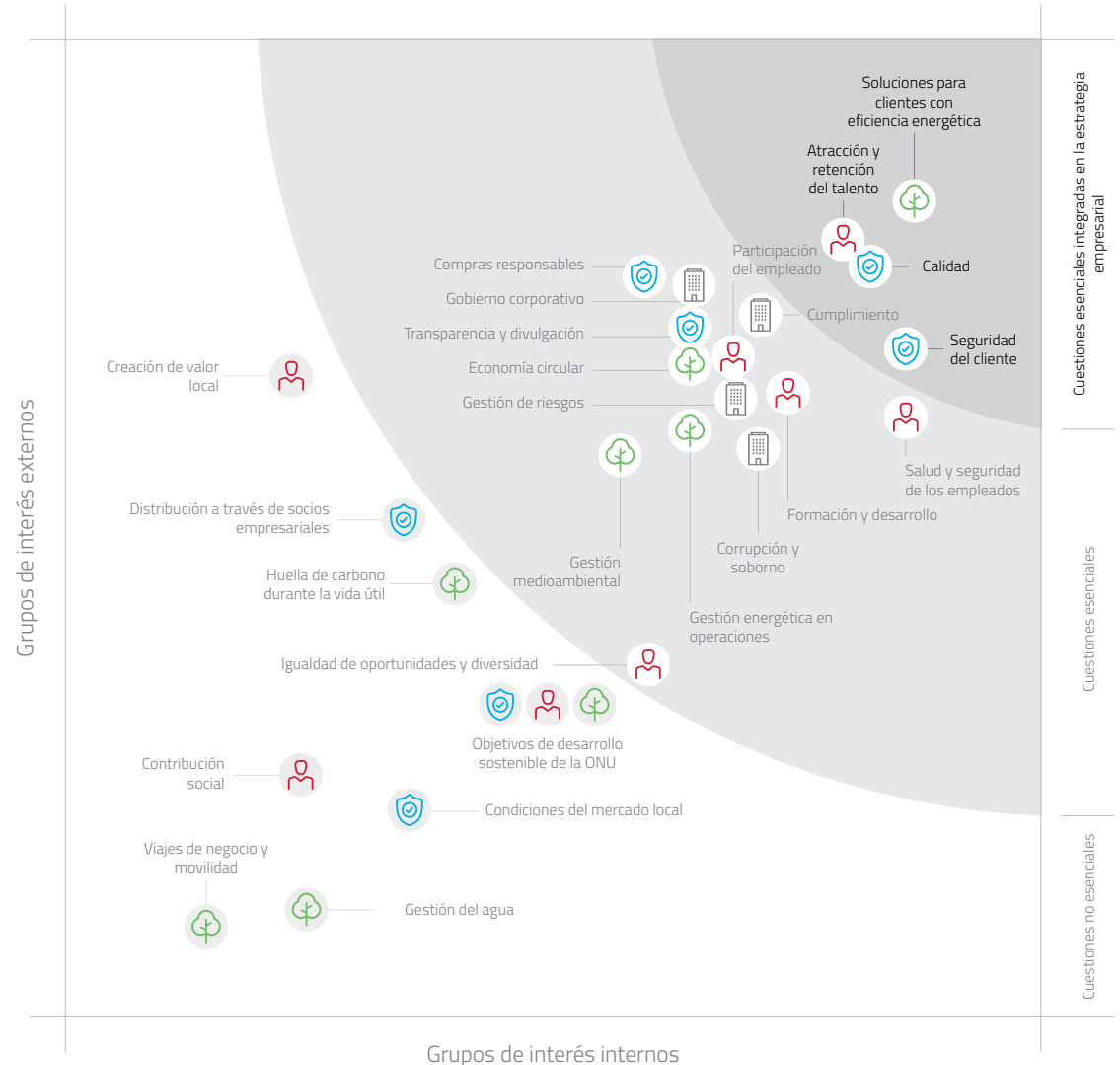
A lo largo de nuestra producción y de nuestros procesos, la calidad es clave para ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de alta calidad que, de este modo, les garanticen un nivel de seguridad máximo.



Establecemos estándares exigentes en nuestra conducta empresarial

Divulgamos datos de la base de nuestros valores, que constituyen la estructura y la organización de nuestra empresa. 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.

LA MATRIZ DE CUESTIONES ESENCIALES DEL 2019





Actualizaciones de los grupos de interés

Decidimos posponer una ronda de entrevistas con los grupos de interés para centrar los esfuerzos de todos en apoyar a nuestro personal y a nuestros clientes durante la pandemia. A falta de una matriz de cuestiones esenciales actualizada, sí queremos incluir un resumen de alto nivel sobre la evolución de las opiniones de los grupos de interés.

De hecho, en 2022 tenemos previsto volver a entrevistar a nuestros grupos de interés para obtener información sobre nuestra hoja de ruta de sostenibilidad para 2031, lo que dará lugar a una nueva matriz de cuestiones esenciales que se publicará como máximo en nuestro informe de sostenibilidad de 2023.



En 2021, obtuvimos un compromiso más espontáneo que nunca de los grupos de interés en materia de sostenibilidad: los clientes empezaron a incluir cláusulas de sostenibilidad en los contratos; muchos proveedores comenzaban su discurso de ventas con sus credenciales de sostenibilidad; más de 2000 empleados se involucraron en las actividades de voluntariado para apoyar a las comunidades locales; y más del 50 % de los candidatos a un puesto de trabajo en nuestra mayor fábrica plantearon preguntas concretas sobre los compromisos de sostenibilidad de la empresa.

Nuestros grupos de interés confirman nuestras prioridades actuales

SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

Como respuesta a la crisis que surgió como consecuencia de la COVID-19, en 2020 convertimos la salud y la seguridad de los empleados en nuestra prioridad número uno. Los cierres prolongados pusieron de manifiesto la importancia de prestar más atención al bienestar de los empleados. De hecho, un número creciente de grupos de interés externos ve todos los temas relacionados con las personas desde la perspectiva del bienestar de los empleados: remuneración y prestaciones, formación y desarrollo, compromiso de los empleados y diversidad e inclusión. A medida que nuestros clientes se enfrentaban a un cambio de perspectiva similar, fuimos testigos de un aumento considerable de los requisitos de salud y seguridad de los clientes. El hecho de convertirlo en nuestra prioridad número uno solo fue posible gracias a nuestra trayectoria de 10 años como socio de la EU-OSHA. Ahora varios clientes exigen pruebas de nuestro compromiso en este ámbito en forma de certificación ISO 45001.

CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es una de las principales áreas de interés del Pacto Verde de la UE, un paquete de legislación comunitaria nueva y revisada para transformar la economía de la UE, crear nuevos puestos de trabajo y hacer que la UE dependa menos de la energía y de las materias primas importadas, lo que creará varios retos nuevos y nuevas oportunidades para las empresas. Como el 30 % de las empresas de la lista Fortune 500 se han comprometido públicamente con los objetivos basados en la ciencia, estamos experimentando un aumento exponencial de las solicitudes de los clientes para que les ofrezcamos soluciones de eficiencia energética y les demos pruebas de la gestión de la energía en nuestras operaciones. Dentro de nuestro enfoque para minimizar el impacto ambiental, los temas relacionados con el cambio climático son los que más han avanzado, con una reducción del 30 % de las emisiones

absolutas desde 2012 y un aumento de los ingresos de más del 50 % en el mismo período. Varios clientes también exigen pruebas de nuestro compromiso en este ámbito en forma de certificación ISO 50001, o lo que es lo mismo, un compromiso para alcanzar objetivos basados en la ciencia o para usar energía eléctrica 100 % renovable.

ÉTICA EMPRESARIAL

Esta ha sido una prioridad para nosotros desde que lanzamos nuestro Código de conducta en 2009, para lo cual abordamos una amplia gama de temas como el cumplimiento de las leyes, la lucha contra el soborno y la corrupción y las compras responsables. Son varios los clientes que exigen también pruebas de nuestro compromiso en este ámbito. Por eso, periódicamente organizamos formaciones obligatorias sobre el Código de conducta para todos nuestros empleados. Y, como parte importante de la gestión de la cadena de suministro, disponemos de procesos que permiten que nuestros proveedores se comprometan con nuestro código de conducta para proveedores.

Los grupos de interés priorizan asuntos adicionales

EXPERIENCIA DEL CLIENTE. FACILIDAD PARA HACER NEGOCIOS

Se ha producido un cambio muy acusado en las prioridades de los clientes, que han pasado de ser cuestiones puramente técnicas a temas más integrales. Así, cada vez más clientes exigen pruebas de la calidad de los procesos, por ejemplo, a través de nuestra Net Promoter Score o NPS, así como de la calidad de los productos, por ejemplo, mediante la certificación ISO 9001, de las compras responsables, por ejemplo, con la evaluación EcoVadis de nuestros proveedores, de las soluciones de eficiencia energética para los clientes, por ejemplo, con los objetivos basados en la ciencia y también de la seguridad de los propios clientes.

En todos estos temas, los clientes y grupos de interés esperan un aumento exponencial de la transparencia y la responsabilidad. Cada vez hay más clientes que exigen pruebas en un informe de sostenibilidad conforme a las normas de la GRI, o bien en una evaluación de EcoVadis, tanto en relación con nuestras operaciones europeas como en lo que respecta a cada una de nuestras entidades locales.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

A medida que la digitalización y la automatización se han ido convirtiendo en pilares de nuestra nueva estrategia empresarial, hemos experimentado un aumento del número de clientes que demandan sistemas de gestión de la seguridad de la información para tratar de forma segura los datos de sus empleados y de sus clientes.

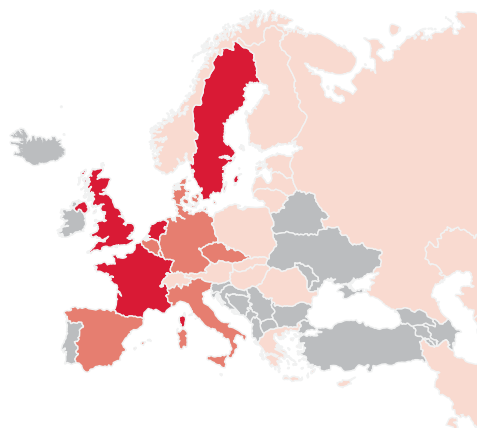
ECONOMÍA CIRCULAR

Junto al cambio climático, la economía circular es el segundo gran foco de atención del Pacto Verde de la UE, cuyo objetivo es reducir las emisiones, estimular el empleo, reducir la dependencia de materiales importados y abordar las cuestiones de derechos humanos en las cadenas de suministro de materias primas. También en este punto, las nuevas regulaciones rompedoras ofrecerán muchas oportunidades para la innovación en los modelos de negocio. Nuestros clientes esperan cada vez más información sobre las evaluaciones del ciclo de vida (LCA, por sus siglas en inglés) de nuestros productos y soluciones. Parte del reto es que los clientes tienen expectativas diferentes sobre las normas que deben aplicarse.

Cada uno de estos seis aspectos es una cuestión fundamental en el cuestionario de EcoVadis utilizado por más de 200 de nuestros clientes, así como en todos los cuestionarios de sostenibilidad de proveedores específicos de los clientes. A excepción de la seguridad de la información, todos los temas se tratan dentro de este informe de sostenibilidad. Los tres primeros temas contienen una gran cantidad de información y de detalles, pues son prioridades desde hace tiempo.



Informe de sostenibilidad



Extending our sustainability network

Scope	% of employees covered
● Scope of report 2013	> 58%
● Added to report 2015	> 82%
● Added to report 2018	> 95%
● Independent dealer network (currently out of scope)	

Cobertura

Las 29 entidades elaboran informes trimestrales sobre RR. HH., así como sobre salud, seguridad y medio ambiente y los incluyen en nuestra solución de software de sostenibilidad basado en la nube, que lleva activa desde 2012. Se trata de una plataforma que permite la recopilación eficiente de datos y la gestión del rendimiento de los KPI que hemos definido basándonos en las cuestiones esenciales de sostenibilidad identificadas en informes anteriores.

Toyota Industries Corporation ha comenzado a introducir en sus operaciones mundiales su propio software basado en la nube para la elaboración de informes medioambientales. En la actualidad, 4 de nuestras fábricas han puesto en marcha esta solución en paralelo con la solución de Toyota Material Handling Europe.

El aumento exponencial de los requisitos de presentación de informes de sostenibilidad significa que la revisión prevista de nuestras plataformas de informes de sostenibilidad queda en suspenso. Actualmente estamos trabajando en un nuevo conjunto de objetivos de sostenibilidad para 2031, que pretendemos revisar y ultimar en diálogo con diversos grupos de interés.

Desde que publicamos nuestro último informe de sostenibilidad en 2019, el número de entidades que proporcionan datos de sostenibilidad ha permanecido invariable, lo que incluye más del 95 % de nuestros empleados.





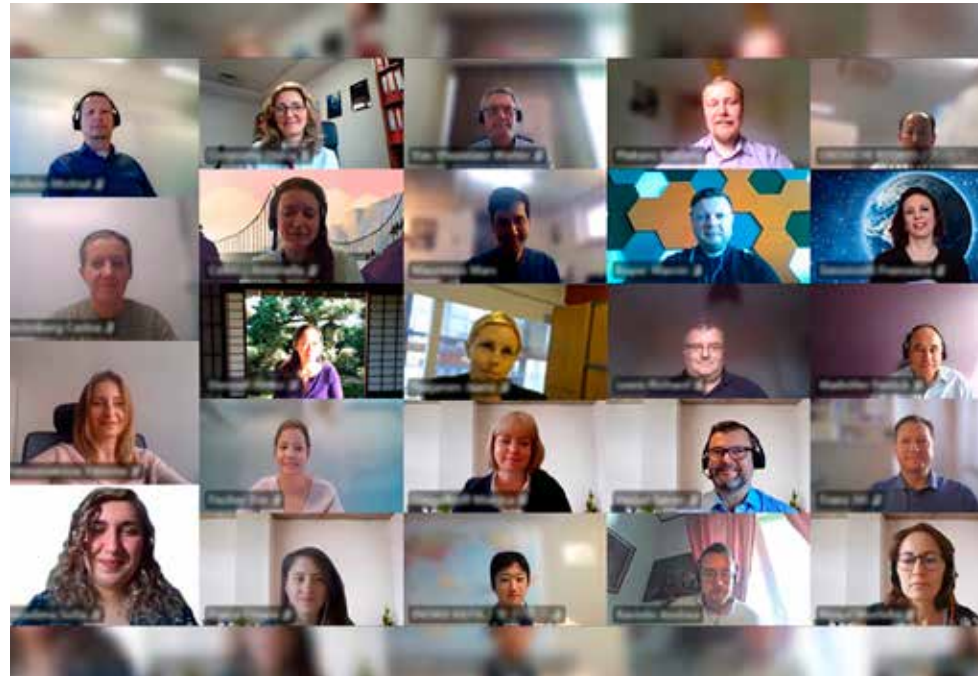
Gestión de la sostenibilidad

La salud, la seguridad y el bienestar están en el orden del día de todas las reuniones del equipo de dirección. La sostenibilidad en general es un tema que nuestro Equipo de Gestión Ejecutiva trata siempre en sus reuniones semestrales, cuando los miembros abordan la forma en la que las cuestiones de sostenibilidad afectan a otras prioridades empresariales y definen prioridades y objetivos para el futuro.

El departamento de desarrollo sostenible se encuentra en nuestra sede en Mjölby y en nuestra oficina en Bruselas. El director del departamento depende directamente de nuestro vicepresidente superior de RR. HH., comunicaciones corporativas y desarrollo sostenible, que a su vez depende directamente de nuestro presidente y CEO.

Los responsables locales de sostenibilidad, nombrados por el director general para cada una de nuestras entidades locales, tienen las responsabilidades siguientes:

- Desarrollar el compromiso con el medio ambiente, la visión de salud y seguridad y la política de RSC de TICO.
- Gestionar el cumplimiento legal en ámbitos relacionados con la sostenibilidad.
- Informar del progreso de los indicadores KPI de sostenibilidad frente a los objetivos.
- Coordinar el envío de datos locales a EcoVadis.
- Promover las prácticas correctas con la dirección local y los empleados locales.



- Participar en las reuniones mensuales en línea organizadas por el departamento de sostenibilidad para la coordinación con las directrices del Equipo de Gestión Ejecutiva.
- Asistir a la reunión anual de sostenibilidad centrándose en compartir prácticas correctas.

En 2019, organizamos nuestra última reunión anual de responsables de sostenibilidad. En 2020, la reunión se canceló debido a la pandemia. A lo largo de la pandemia, la comunidad de sostenibilidad siguió reuniéndose mensualmente y, en dichas reuniones, los expertos de TICO compartieron los nuevos requisitos de sostenibilidad a nivel corporativo. Por su parte, los expertos a nivel europeo hicieron un seguimiento del estado de los objetivos de sostenibilidad del año fiscal 2021, por ejemplo, en relación con el cambio a una energía eléctrica 100 % renovable, mientras que los expertos locales compartieron las prácticas correctas locales para inspirarse mutuamente.

CONFERENCIAS DE SOSTENIBILIDAD

Los responsables de sostenibilidad locales participan en conferencias anuales de sostenibilidad. Desde el año 2013, la salud y la seguridad representan más del 50 % de los puntos del orden del día. En el año fiscal 2020, 60 responsables locales de sostenibilidad se reunieron en el evento de prácticas correctas con participantes de Toyota Motor Europe, Vanderlande y otras entidades europeas. Se celebraron talleres sobre la situación de las actividades de salud y seguridad en Europa y también trazamos planes y objetivos para el futuro, todo ello para reafirmar nuestra cultura de seguridad y mejorar la tecnología y las medidas de salud y seguridad. El Equipo Central Europeo presentó datos de rendimiento de objetivos locales y del grupo sobre índices de accidentes y absentismo, y las entidades locales presentaron sus mejores prácticas.



En el año fiscal 2021, no pudimos organizar una reunión física debido a la pandemia. En su lugar, formamos grupos de trabajo más pequeños que celebraron reuniones digitales periódicas y no solo se centraron en la salud, la seguridad y el bienestar, sino también en el cambio climático.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

El objetivo 17, «Alianzas para lograr los Objetivos», es el más importante de todos los ODS, pues ninguna organización puede lograr un futuro sostenible por sí sola. 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 la EU-OSHA desde el año fiscal 2010 es un gran ejemplo de nuestra colaboración con organismos de la UE y con los clientes para promover «la salud y el bienestar de las personas» entre nuestros empleados, clientes y proveedores, de acuerdo con la ambición general del objetivo 3.

Llevamos abordando algunas de las prioridades establecidas por 8 de los 17 ODS desde nuestro informe de sostenibilidad de 2018:

3 SALUD Y BIENESTAR 	5 IGUALDAD DE GÉNERO 	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Páginas 23 a 29, 64 a 69	Páginas 31, 43	Páginas 44 a 47, 52 a 57	Páginas 51, 64 a 66, 76 a 80, 83	Páginas 23 a 29, 58 a 60	Páginas 61 a 62	Páginas 44 a 47, 52 a 57	Páginas 5, 6, 21, 33, 38, 42, 47, 66, 74, 75, 29

TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION

En nuestro informe de 2019, explicamos la forma en la que nuestros propietarios, Toyota Industry Corporation, vinculan su estrategia empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU en su proceso de creación de valores

En el año 2020, TICO formuló nueve cuestiones esenciales a través de un diálogo formal entre los grupos de interés. Gracias a este proceso, la empresa pudo centrarse en nueve de los diecisiete ODS en los que puede hacer su contribución más pertinente a la hora de hacer de la Tierra un lugar mejor para vivir, enriquecer los estilos de vida y promover una sociedad compasiva conforme con la visión 2030 .

Asuntos esenciales de RSC	ODS a los que contribuye
Resolver problemas sociales a través de nuestro respeto empresarial - Mitigación del calentamiento global - Contribución a la economía circular	
Bases que apoyan nuestras operaciones comerciales - Entornos de trabajo seguro y saludable - Aprovechar la diversidad y la inclusión - Compras sostenibles - Cumplimiento y gestión de riesgos	



Personas

Optimizar las oportunidades personales de prosperar



“

La gestión de la empresa en tiempos de pandemia centra aún más la atención en las personas que trabajan con nosotros».

Peter Damberg

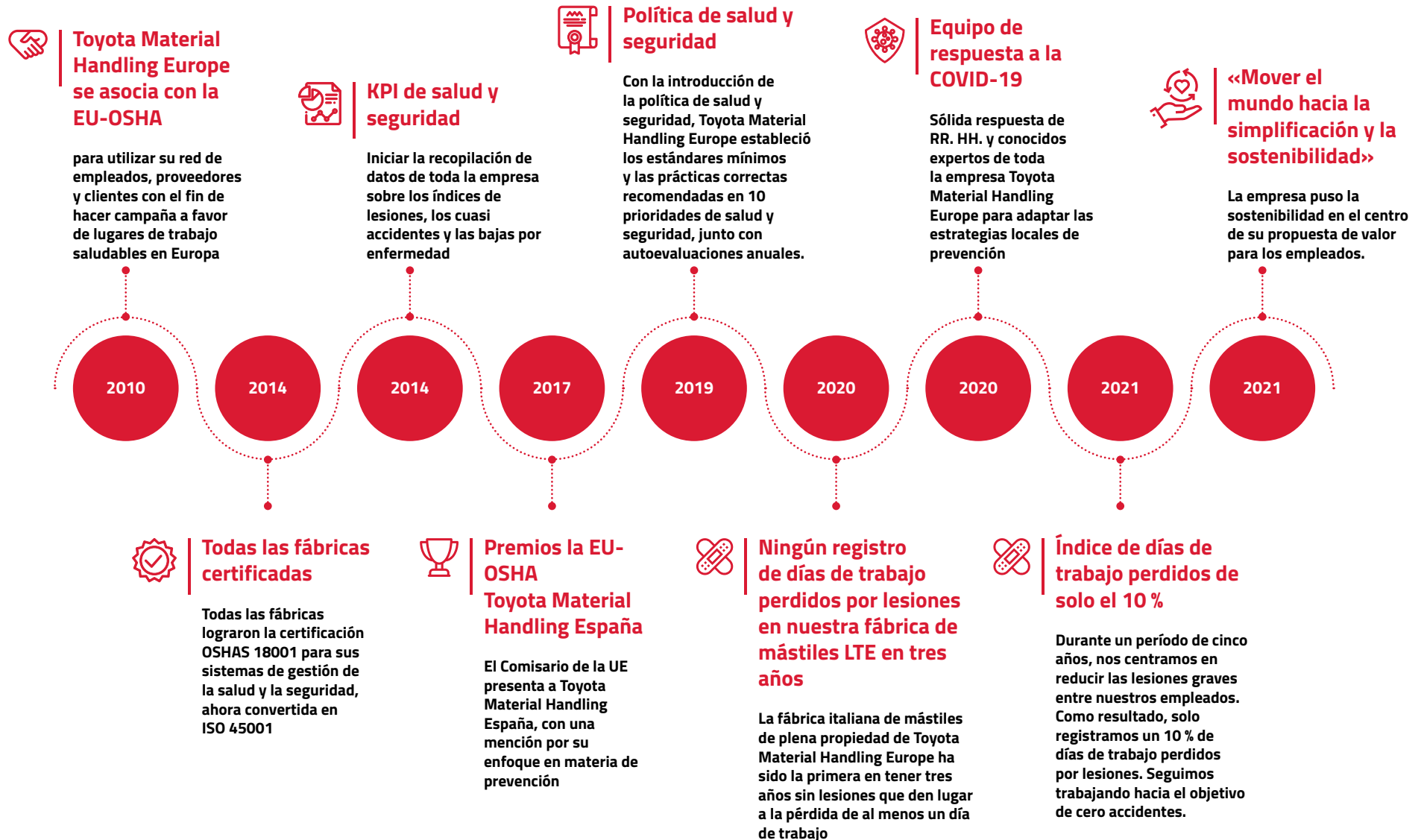
Vicepresidente superior de Recursos Humanos, Comunicaciones Corporativas y Desarrollo Sostenible
Toyota Material Handling Europe





Nuestro viaje hasta ahora: los 10 primeros años

Salud y seguridad – Nuestra prioridad número uno

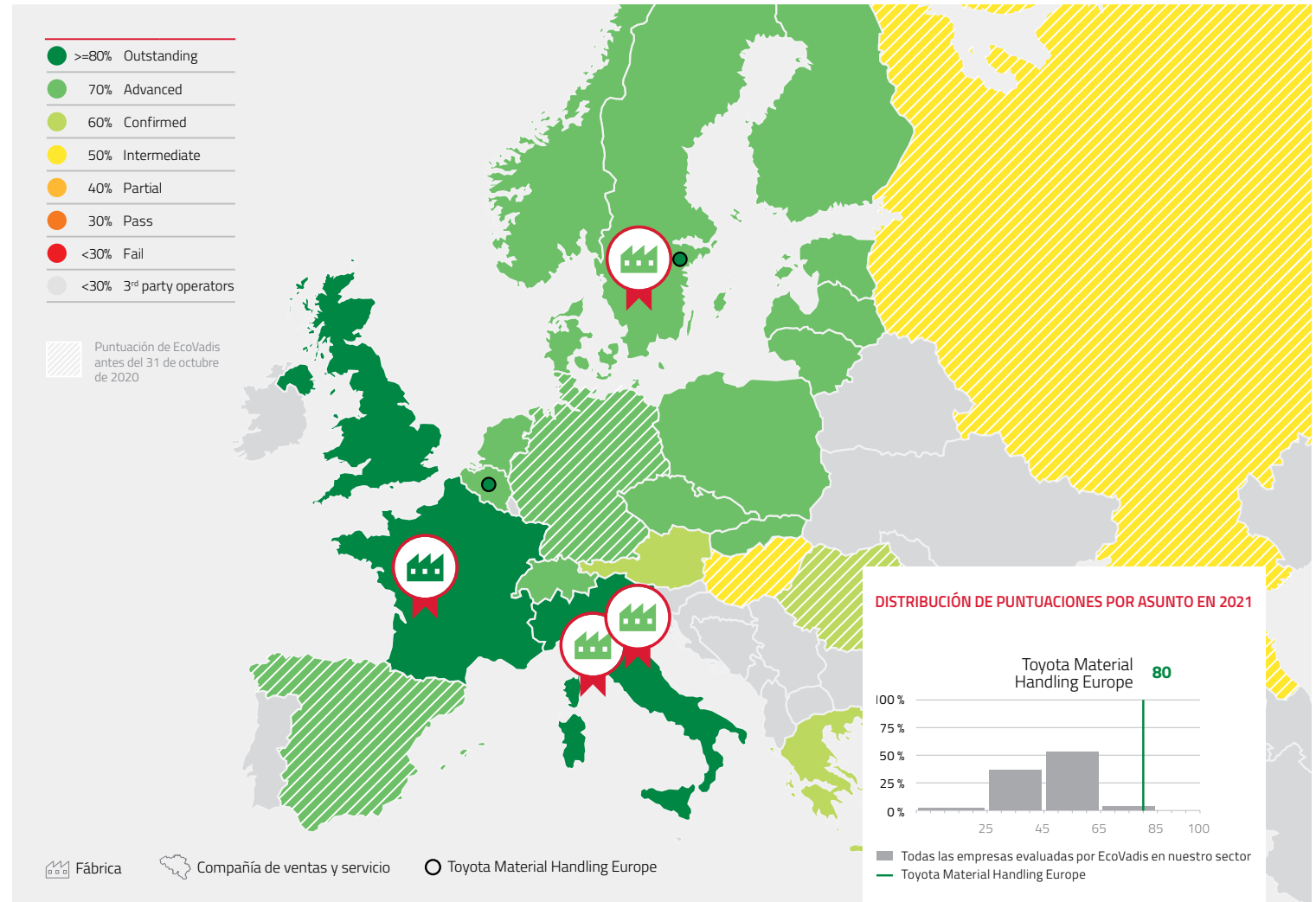




Puntuación en derechos humanos y laborales

Según EcoVadis

EcoVadis es el líder mundial en evaluaciones independientes de proveedores de terceros en materia de sostenibilidad. Cada año evalúan a más de 75.000 empresas en nombre de más de 200 industrias. Las prácticas laborales son uno de los 4 pilares de su evaluación, abarcan todos los temas del capítulo «Personas» de nuestro informe de sostenibilidad y representan el 40 % de nuestra calificación total.



> 2010 > 2011 > 2012 > 2013 > 2014 > 2015 > 2016 > 2017 > 2018 > 2019 > 2020 > 2021 > 2022

ecovadis

50 %

60 %

70 %

70 %

70 %

70 %

80 %

80 %

80 %

80 %



Nuestra estrategia para el desarrollo de las personas



En febrero de 2020, la pandemia de COVID-19 empezó a afectar a todas nuestras operaciones. La gestión de la pandemia ha sido todo un reto. Mantuvimos la producción en nuestras fábricas, realizamos labores de servicio en las instalaciones de nuestros clientes y continuamos las ventas teniendo como prioridad la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, clientes y otros grupos de interés.

La pandemia influyó de diferentes maneras. Parte de nuestros empleados han sufrido ceses temporales y horarios laborales limitados. También ha supuesto que muchos trabajen desde casa y que las reuniones digitales sean la norma. Debido a la incertidumbre y a estos ceses temporales, la contratación de personal también se ha reducido.

Nuestro éxito como empleador de preferencia se basa en la inversión continua en nuestro personal, sus competencias profesionales y su desarrollo personal. Desde el año 2014, hemos aumentado la inversión en nuestros empleados y también hemos desarrollado programas y procesos para reclutar a las personas adecuadas y retener a una plantilla motivada que presente además un rendimiento óptimo.

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

Con nuestros programas de retorno al trabajo y futuro del trabajo, preparamos a nuestros empleados para una vuelta segura al entorno laboral y pretendemos crear lugares de trabajos atractivos en el futuro.

Estrategia para el desarrollo de las personas

Todas nuestras entidades aprobaron estrategias para el desarrollo de las personas a nivel local que permitan que los equipos de RR. HH. fortalezcan la empresa desarrollando la plantilla local necesaria para materializar la estrategia empresarial, centrándose en al menos tres prioridades de RR. HH. locales de los cinco pilares que conforman la estrategia para el desarrollo de las personas de Toyota Material Handling Europe.

Liderazgo

Nuestra filosofía de liderazgo, definida en 2012, es un conjunto de principios que guían la conducta de nuestros líderes en sus actividades diarias y sus relaciones con los demás. La filosofía de liderazgo se actualizó en el año fiscal 2020 para seguir avanzando en la aplicación de nuestra estrategia revisada. Disponer de una Filosofía de liderazgo nos permite definir las siguientes metas:

- Alinear el liderazgo con la base de los valores y la estrategia de nuestra empresa.
- Determinar las expectativas y responsabilidades compartidas de nuestros líderes.
- Ampliar el ámbito del liderazgo, centrándose en conceder un mayor protagonismo al liderazgo multidisciplinar.
- Subrayar el énfasis en el liderazgo orientado al cambio.
- Definir expectativas de conductas de liderazgo deseables.

Los líderes poseen tres responsabilidades distintas, pero complementarias: como gestores que prestan asistencia a equipos para garantizar los resultados y alcanzar los objetivos de negocio, como orientadores a la hora de proporcionar respuestas y estimular la comunicación directa entre equipos y como estrategias a fin de estimular la innovación y las optimizaciones del negocio que contribuyan a la misión y a la visión de la empresa. Los líderes también son responsables de los resultados y del progreso.

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



‘Durante los difíciles tiempos de la pandemia, seguimos aplicando nuestra estrategia para el desarrollo de las personas. Esto dio a nuestros empleados la sensación de seguridad y tranquilidad de que continuaremos logrando nuestro crecimiento sostenible y de que Toyota Material Handling Austria se preocupa por sus empleados. Gracias a nuestra comunicación continua y transparente, conseguimos hacernos más fuertes, no solo como equipo, sino también como organización.’

Melanie Flanitzer

Directora de Finanzas y RR. HH.
Toyota Material Handling Austria GmbH

Evolución digital

- Nuevo espacio de trabajo digital
- Talentsoft

Velocidad y responsabilidad

- Liderazgo y acción resueltos
- Delegación
- Transversalidad
- Talentos y gestores en formación

Ventaja competitiva

- Marca de empleador
- Competencia nueva
- Crecimiento de la capacidad

Comunicación como impulsor del cambio

- Confianza
- Transparencia
- Claridad estratégica
- Una dirección

Liderazgo de la sostenibilidad

- Valores en acción
- Seguro y saludable
- Clima y energía
- Nuevo negocio



Salud y seguridad de los empleados

La visión de seguridad de cero accidentes de Toyota Industries Corporation declara que cada empleado, guiado por nuestra doctrina corporativa, tiene el objetivo de construir una cultura corporativa cuya primera prioridad es la seguridad en todos los ámbitos, y se centra en la cortesía y seguridad mutuas, así como en convertir los entornos laborales en espacios idóneos para el trabajo.

Lea más aquí [Visión empresarial de TICO para 2030](#) y [RSC para los empleados](#).

En consonancia con nuestro Código de conducta, hemos construido un entorno laboral seguro y saludable para todos. Creemos que la salud y la seguridad son una responsabilidad compartida entre líderes y empleados. Los líderes deben proporcionar un entorno físico y psicológico seguro para crear una cultura de seguridad. Los empleados

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

1. Divulgación del enfoque de gestión

2. Divulgación de temas específicos

Divulgación 403-1 Representación de los trabajadores en los comités formales conjuntos de directivos y empleados para temas de salud y seguridad

Divulgación 403-2 Tipos de lesiones e índices de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, así como número de muertes relacionadas con el trabajo

Divulgación 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su profesión

Divulgación 403-4 Temas de salud y seguridad cubiertos en los acuerdos formales con los sindicatos

Nota: Existe una norma 403 nueva y revisada de la GRI (versión 2018). No obstante, nuestros informes actuales están basados en la versión de 2016 y aún no hemos tenido la oportunidad de actualizar nuestros procesos de información para ajustarlos a la nueva norma. Pensaremos en cómo podemos pasar a la nueva norma de presentación de informes mientras revisamos nuestros procesos en este ámbito.

son responsables de respetar las directrices de seguridad y adoptar medidas proactivas para garantizar su seguridad personal y la de sus colegas.

Nuestra **política de salud y seguridad** ha sido adoptada por el Equipo de Gestión Europeo y se puso en marcha y se comunicó a la empresa en el año fiscal 2019. Para lograr nuestro objetivo de cero accidentes, lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo, Toyota Material Handling Europe pretende:

- Garantizar la seguridad como un elemento integral en las actividades y decisiones de toda la empresa.
- Cooperar para evitar accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo mediante la identificación, la evaluación y la eliminación de riesgos.
- Identificar y eliminar de forma sistemática las causas de accidentes o cuasi accidentes producidos con el objetivo de evitar que se repitan.
- Garantizar que los superiores y la estructura jerárquica sean responsables de la seguridad en el trabajo, con la ayuda de especialistas en este ámbito.
- Garantizar que todos los responsables prediquen con el ejemplo. Son responsables del entorno laboral y un modelo que todos deben seguir.
- Garantizar que todos los empleados cuenten con las instrucciones, la formación y el equipo necesarios para la aplicación de métodos de trabajo seguros.
- Cumplir la legislación, las normativas y los requisitos aplicables.

Gestión de salud y seguridad

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

FABRICACIÓN

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

Gestión

Cada una de nuestras políticas locales de salud y seguridad para las fábricas consolidan la legislación nacional específica y el contexto local. El desarrollo y la adopción de una política de salud y seguridad a nivel de fábrica es un requisito fundamental para la certificación ISO 45001 en materia de «salud y seguridad en el trabajo». La aplicación adecuada de este sistema de gestión de seguridad se evalúa dos veces al año cuando cada fábrica se somete a una auditoría de recertificación. [Aquí encontrará los certificados de nuestras entidades](#).

El departamento de Salud y Seguridad de Toyota Industries Corporation exige que nuestras fábricas informen todos los meses sobre su rendimiento de seguridad, así como que remitan todos los años un plan de medidas de salud y seguridad de acuerdo con las prioridades globales de seguridad de Toyota Industries Corporation. Una vez al año, el departamento de Salud y Seguridad de Toyota Industries Corporation celebra una reunión de salud y seguridad con representantes de todas las fábricas.

Comités de salud y seguridad

Un comité formal de salud y seguridad cubre a todos los empleados de producción de Toyota Material Handling Europe. Su estructura varía levemente según los requisitos legales específicos y el contexto local. Según la legislación laboral nacional y local, estos comités se reúnen una, dos o cuatro veces al año, o cuando se produce un accidente o conato para el análisis del accidente, evaluación de riesgos, y para consultas previas a cualquier modificación de las políticas o los procesos. Se realizan inspecciones intermedias en todas las fábricas. Los «dojos», o espacios de formación activa en sostenibilidad sobre el terreno, proporcionan formación continua sobre salud y seguridad (y también sobre medio ambiente y calidad). Mediante ejercicios prácticos, se presentan de forma visual el análisis de las causas y los resultados cualquier incidente real o cuasi accidente, utilizando la metodología «5 S» de Toyota e introduciendo medidas de prevención, herramientas de seguridad y equipos de protección nuevos.



Caso práctico >



Rudy Zaramella
Director de operaciones

Daniele Tomasi
Supervisor de ingeniería de procesos y logística y de salud y seguridad

Antonella Colucci
Ingeniera de salud, seguridad y medio ambiente

«Teniendo en cuenta los valores fundamentales que subyacen a nuestra política y a nuestra misión, como el respeto a las personas y la mejora continua, nos hemos asegurado de que se adopten de forma transversal en cada proceso empresarial, por lo que repercuten incluso en los aspectos de seguridad. Para ello, pretendemos apoyar y fomentar todas las formas de comunicación y formación asociadas, cuando sea posible y sostenible, aplicando en todo momento las mejores soluciones tecnológicas disponibles. A través de estos puntos fundamentales, aspiramos a que los procesos empresariales sean cada vez más seguros a «escala humana». Gracias a este planteamiento, durante años nuestra fábrica de mástiles ha mejorado los KPI de forma continua. En los últimos tres años, hemos registrado cero accidentes con días de trabajo perdidos».



EMPRESAS DE VENTAS Y SERVICIO

Gestión

En nuestras empresas de ventas y servicio, la decisión de adoptar o no el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo según la norma ISO 45001 fue tomada de forma independiente por el equipo de gestión de cada entidad. En 2021, nuestra empresa de ventas y servicio en el Reino Unido se convirtió en la cuarta en recibir la certificación, junto con la República Checa, Italia y Rumanía. Las certificaciones en Francia y Suecia han quedado en suspenso, pues los expertos en salud y seguridad se han centrado plenamente en los retos a corto plazo de adaptar todos los procedimientos a la nueva normalidad.

Los técnicos de servicio representan más del 30 % de todos nuestros empleados, por lo que contamos con procedimientos y formación específicos para garantizar su salud y seguridad en el trabajo. Prestamos una atención especial a la conducción responsable, así como al uso correcto de las herramientas disponibles y a la conducta segura en los emplazamientos de los clientes. Complementamos la adopción y aplicación de las políticas y sistemas de gestión correctos, además de modificar proyectos, con formaciones diseñadas de forma específica para integrar aún más y estimular de forma continua la conducta segura en nuestra cultura corporativa.

Somos plenamente conscientes de que la fase de iniciación es fundamental para garantizar el éxito de la colaboración con los empleados recién contratados. Nuestro programa de formación de técnicos de servicio (STEP) abarca toda la formación necesaria para que los técnicos de servicio representen a la empresa de forma cómoda, inclusive los aspectos de seguridad, de sostenibilidad y de interacción con el cliente, que se antepone a los conocimientos relacionados con el servicio. Nuestro objetivo es garantizar que todos los empleados recién contratados comiencen su carrera en Toyota de forma fluida, estable y armonizada. En abril de 2018, se anunció un concurso europeo de competencias de servicio para todos los profesionales, empleados de posventa y servicio directo con certificación STEP, así como para empleados que trabajan para nuestra red externa de distribuidores y concesionarios. Esto generó incentivos para que todos siguieran desarrollando la conciencia de seguridad, además de darnos indicaciones sobre cómo mejorar los contenidos de nuestra formación.

Comités de salud y seguridad

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

En el caso de que no exista un comité formal (Austria y Eslovaquia), un responsable local de seguridad o salud de RR.HH. transfiere, cuando es pertinente, cualquier cuestión



interna de salud o seguridad que afecte al bienestar de un empleado a nuestros sistemas de gestión y a las autoridades locales, de acuerdo con los procedimientos de presentación de informes y con los requisitos legales nacionales.

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

ENTIDADES DE ASISTENCIA Y LOGÍSTICA

El departamento local de RR. HH. es responsable de la salud y la seguridad, o de lo que establezca la legislación laboral nacional.

NUESTRA RED EXTERNA

Nuestra red incluye 15 distribuidores independientes en 20 países y más de 200 concesionarios. Nuestro programa de evaluación y certificación posventa (ASEC) también está disponible para distribuidores y concesionarios certificados e independientes. A través del ASEC, se realizan evaluaciones de forma periódica para garantizar que los equipos cuentan con el equipo adecuado y con los conocimientos y las capacidades necesarias para manipular productos y residuos peligrosos, así como que adoptan las precauciones necesarias para garantizar su seguridad personal y la de las personas de las intermediaciones.



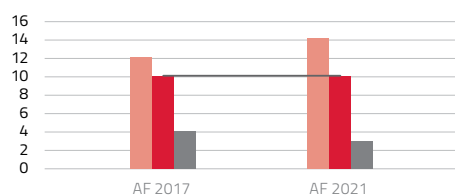
«Gracias a la implantación de la nueva norma ISO 45001, las estadísticas recientes muestran una reducción de los accidentes totales y notificables. Se ha añadido un recurso adicional a nuestro equipo para conseguir y mantener esta certificación, pues tenemos la intención de utilizar los beneficios de esta norma para ayudar a continuar con esta tendencia».

Paul Mulcahy
Director de QHSE
Toyota Material Handling UK

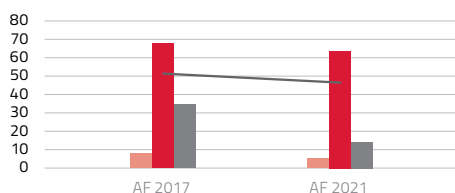


Impulsar la mejora con los KPI de salud y seguridad

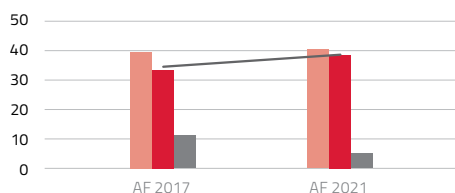
ÍNDICE DE ABSENTISMO (AR)



ÍNDICE DE DÍAS PERDIDOS (LDR)



ÍNDICE DE LESIONES (IR)



— Media
■ 21 empresas de ventas y servicio
■ 4 fábricas
■ 4 funciones de apoyo

ÍNDICE DE ABSENTISMO

El absentismo se ha integrado en los KPI estratégicos de RR. HH., de los que informamos anualmente a nuestro equipo de gestión de RR. HH. y a nuestro Equipo de Gestión Ejecutiva. Definimos el absentismo como la suma de las ausencias por enfermedad y los días perdidos por accidente. Nuestros especialistas de RR.HH. registran todos los casos de absentismo por enfermedad, pero se enfrentan a normativas de privacidad estrictas y variaciones en las definiciones nacionales relativas a la divulgación de esta información. En consecuencia, no somos capaces de recopilar las causas principales de absentismo por enfermedad para establecer prioridades a nivel europeo de la misma forma que lo hacemos para las causas principales de accidentes.

El índice medio de absentismo de toda nuestra empresa se ha mantenido estable en 10,2 días por empleado. En el año fiscal 2021, el 9 % de las ausencias fueron días de trabajo perdidos, mientras que el 91 % fueron días de ausencia por enfermedad. Desde el año fiscal 2017, los índices de absentismo aumentaron en más de un 20 % en seis entidades y disminuyeron en más de un 20 % en otras diez.

Desde el año fiscal 2017, nos centramos en las entidades con los índices de absentismo más elevados, que se dieron en empresas de ventas y servicio que no tenían sistemas certificados para la gestión de la salud y la seguridad. El seguimiento de la sede central se centró en estas entidades para mejorar la salud, la seguridad y el bienestar.

Cuatro empresas de ventas y servicio (en la República Checa, Italia, Rumanía y Reino Unido), que cuentan con la certificación ISO 45001, tienen un índice medio de absentismo que ha aumentado en los últimos cinco años, pero sigue siendo un 20 % inferior al índice medio de absentismo de las entidades no certificadas.

ÍNDICE DE DÍAS DE TRABAJO PERDIDOS E ÍNDICE DE LESIONES

El índice de días perdidos es un indicador destinado a medir los accidentes laborales más graves que provocan al menos un día de ausencia en el trabajo. Contabiliza la cantidad de días de ausencia del trabajo debido a accidentes laborales, contados por cada 200.000 horas de trabajo. El índice global de días de perdidos se ha reducido en un 10 % desde 2007. En los dos últimos años, hemos constatado que los índices de días de trabajo perdidos han vuelto a aumentar. Las empresas de ventas y servicio que cuentan con la certificación ISO 45001 registran un índice de días perdidos un 32 % más bajo que las que no tienen dicha certificación.

Hemos puesto mucho énfasis en la creación de una cultura de seguridad dentro de nuestra empresa. Hablar más de salud y seguridad hace que se notifiquen más lesiones, inclusive las leves. El índice de lesiones ha aumentado a 37 lesiones por cada millón de horas trabajadas. Este efecto es más visible en las entidades que no cuentan con la certificación ISO 45001, pues empezaron más recientemente su camino para crear una cultura de la seguridad. Los índices de lesiones en las fábricas se han mantenido estables y se redujeron de forma considerable en las empresas de ventas y servicio que cuentan con la certificación ISO 45001.

ISO 45001 Y RENDIMIENTO

En el marco de los preparativos para este informe, queríamos investigar la relación entre la norma ISO 45001 y el rendimiento. En lo que respecta a la seguridad, nuestros datos presentan una relación positiva muy marcada. En cuanto a la salud y al bienestar, el panorama es mixto: algunas entidades certificadas superaron la media de la empresa en cuanto a ausencias por enfermedad, mientras que otras la aumentaron. En materia de salud y bienestar, otros enfoques también han demostrado ser útiles para impulsar las mejoras, sobre todo en las entidades que no cuentan con la certificación ISO 45001.

Dentro de nuestro grupo de trabajo central en los ámbitos de salud y seguridad, nos centramos en identificar las prácticas correctas y en promoverlas, tanto de forma interna como externa. Todos los casos prácticos de este informe proceden de nuestro grupo de trabajo. El equipo también pretende ampliar el alcance de la gestión de la salud y la seguridad industriales para incluir también el bienestar de los empleados. La mayoría de las entidades han logrado avances en materia de seguridad o de salud y bienestar. De cara al futuro, animaremos a todas las entidades a ser aún más ambiciosas en sus estrategias locales de personal a la hora de abordar la salud, la seguridad y el bienestar generales de los empleados.

ACCIDENTE MORTAL

En abril de 2020, recibimos una notificación de un accidente laboral mortal que afectó a un empleado de una de nuestras empresas de ventas y servicio. Esta fue la primera vez que se informó de un accidente mortal desde el inicio de nuestro proceso de elaboración de informes de sostenibilidad, que abarcó el 95 % de todas las entidades de Toyota Material Handling Europe en 2015.

Tras el accidente, todas las demás entidades fueron informadas de las circunstancias que condujeron al accidente y se les exigió que actualizaran sus procedimientos de seguridad. También se actualizó la formación de los técnicos de servicio para evitar que se repitieran accidentes similares en el futuro.

Junto con la pandemia, este incidente sirvió para que todos los miembros de Toyota Material Handling Europe dieran prioridad a la salud y la seguridad en mayor medida que antes.



Otras iniciativas de seguridad

CAMPAÑAS DE LA EU-OSHA

Toyota lleva desde 2010 siendo **socio de campaña oficial de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OSHA)** (EU-OSHA). Toyota también es miembro del grupo directivo de socios de la campaña desde 2014. Como socio de la campaña, se compromete a promocionar las campañas a nivel europeo y Toyota lo está haciendo a través de páginas web internas y externas y de redes sociales. Esto significa que Toyota está compartiendo el material entre sus empleados, así como con clientes, proveedores y otros grupos de interés europeos. La última campaña, conocida como «Relajemos las cargas», se desarrollará durante los años 2020 a 2022 y se centrará en la prevención de los trastornos musculoesqueléticos (TME) relacionados con el trabajo.

La colaboración y la comparación con otros socios de la EU-OSHA nos ha permitido conocer que el 10 % de las lesiones graves en el sector industrial de la UE guardan relación con equipos de manipulación de materiales, mientras que el 80 % están asociados a errores humanos. Esto nos permite confiar en que **la seguridad sea nuestra prioridad número uno**. Debido a ello, muchas de nuestras funciones, como el área de I+D, las soluciones logísticas o el marketing y las ventas, se han comprometido a **mejorar y simplificar nuestra oferta de soluciones de seguridad para el cliente**.



Caso práctico >

En Toyota Material Handling Manufacturing France, hemos incluido los trastornos musculoesqueléticos dentro de nuestro programa CARE.

Ante la observación de un aumento del dolor físico en la proporción de accidentes con baja laboral, se planteó la cuestión de los trastornos musculoesqueléticos. En consecuencia, se emprendieron diversas acciones con el objetivo de comprender e identificar los factores de riesgo de desarrollar trastornos musculoesqueléticos.

Entre otros, se llevó a cabo una intervención (con la ayuda de la consultora Ergonova) en un puesto de trabajo en el que los operarios habían comunicado dolor de hombros.

El enfoque ergonómico consistió en lo siguiente:

- Comprender y analizar todos los aspectos relacionados con el trabajo en cuestión. Es decir, es necesario ir más allá de la simple visión de los gestos y las posturas y tener en cuenta los componentes interindividuales (habilidades, etc.), psicosociales (satisfacción, relaciones sociales, etc.) y organizativos del trabajo (como los requisitos de calidad o de procedimiento, entre otros).
- Incluir al operario en el análisis y la elaboración de soluciones.

Todo ello requiere observaciones sobre el terreno, intercambios y tiempo de trabajo conjunto con los operarios.

Un análisis estándar puede identificar lo siguiente:

- La manipulación de placas pesadas como una exigencia física importante. Este análisis conjunto demostró que las piezas pequeñas y pesadas son las que provocan más dolor en los hombros.
- La entrega de las piezas también supuso limitaciones desde el punto de vista psicosocial. De hecho, el operario tuvo la sensación de molestar al compañero que estaba entregando piezas cerca. Durante esta operación, el socio no se posicionó de la forma deseada y no pudo realizar su entrega de forma eficiente (reajuste manual de la colocación de los carros, colocación del carro de reparto en el paso de peatones, etc.).

La elaboración conjunta de soluciones dio lugar a la modificación de los estantes de piezas (poniéndolos a la altura adecuada, por ejemplo) y a la reorganización de las entregas. De este modo, la intervención permitió aplicar mejoras adaptadas a los riesgos de TME identificados.



Atracción y retención del talento

Integración y desvinculación

Al ser empleados de empresas con programas de integración de alta calidad que permiten obtener una competencia completa de forma mucho más rápida, les otorgamos una gran importancia.



Antes de la pandemia, celebrábamos días de orientación tres veces al año en nuestras entidades principales y animábamos a dichas entidades a organizar actividades de introducción a nivel local. Durante la pandemia, introdujimos actividades de integración en línea. En 2022, estudiaremos la transición a un modelo híbrido con una introducción en persona para los empleados locales que se combinará con la participación en línea para empleados remotos. Nuestra estrategia de marca de empleador proporciona un kit de herramientas a los responsables de RR. HH. de la empresa para trabajar en pro de ser un empleador atractivo a lo largo de toda la carrera de nuestros empleados, y no solo en el momento de la contratación.

GRI 401: Empleo

1. Divulgación del enfoque de gestión

2. Divulgación de temas específicos

Divulgación 401-1. Contratación de nuevos empleados y rotación de personal

Divulgación 401-2. Prestaciones proporcionadas a los empleados a tiempo completo que no se proporcionan a los empleados temporales o a tiempo parcial

Divulgación 401-3. Permisos de paternidad

Antes de la pandemia, nuestro índice de rotación era de aproximadamente el 10 %, lo que se acerca a la media de la industria manufacturera. En el año fiscal 2021, nuestro índice de rotación bajó al 7,6 %. Creemos que hemos alcanzado nuestro objetivo de facturación del 8 % gracias a una combinación de dos razones: durante la pandemia, las personas se mostraban reacias a cambiar de trabajo, pero también adoptamos varias iniciativas de retención para animar a nuestro personal a quedarse con nosotros.

Se atiende a los empleados que abandonan la empresa, y se les permite transmitir cualquier inquietud durante nuestra entrevista de salida, la cual se remite a toda la empresa para comprender mejor las razones del abandono y recopilar datos fiables para priorizar medidas de reducción. Nuestra intención es que el 80 % del personal que abandone nuestra empresa tenga la oportunidad de participar en estas entrevistas de salida. Para poder cumplir este objetivo y mejorar nuestros métodos de medición del resultado de las entrevistas de salida, estamos integrando este proceso en nuestro sistema de gestión de recursos humanos (Talentsoft). Esto garantizará que todos los empleados que se marchen tengan la misma oportunidad de compartir sus experiencias y también asegurará la forma de medir nuestro rendimiento.

Remuneración y prestaciones

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

La política de bonificaciones de Toyota Material Handling Europe sirve como guía para el desarrollo de planes y estrategias en ámbitos secundarios, como los incentivos a corto plazo, así como para la ejecución de programas de remuneración y prestaciones. Esta nueva política integra equidad, transparencia e igualdad de oportunidades para todos. Nuestras 21 empresas de ventas y servicio poseen unas estructuras salariales que siguen nuestro modelo europeo. Hemos desarrollado contratos para ejecutivos y planes de incentivos a corto plazo en consonancia con nuestra estrategia empresarial. Aplicamos un contrato ejecutivo para todos los cargos directivos, lo que fortalece la idea de que operamos como una sola empresa en toda Europa.

Todas las decisiones sobre la remuneración y las prestaciones de los directivos deben ser aprobadas por el Comité de compensaciones. El comité, formado por nuestro presidente y CEO y el vicepresidente superior de RR. HH. y coordinador ejecutivo, supervisa y regula el ámbito de las remuneraciones y prestaciones y, además, adopta decisiones sobre todos los programas. También se prepara un proceso anual de revisión de salarios que permite a este comité tomar las decisiones adecuadas. Asimismo, todos los puestos directivos obtienen la calificación de un socio externo independiente, lo que nos permite disponer de datos salariales de referencia que se actualizan anualmente en función de los mercados locales.

Por otro lado, garantizamos el control y un conocimiento minucioso de los acuerdos de jubilación y prestaciones en todas nuestras filiales. En el año fiscal 2018, completamos una auditoría de los planes de pensiones y seguros en toda Europa y la conclusión es que el panorama de las pensiones de Toyota Material Handling Europe presenta una gran variedad de planes/acuerdos basados en diferentes filosofías y diseños de prestaciones por jubilación. La diferencias están relacionadas con los aspectos siguientes:

- Las diferencias existentes en Europa occidental en la práctica tradicional en materia de pensiones.
- Las tendencias internacionales relativas a los planes de pensiones profesionales y a cambios posteriores de dichos planes.
- El desarrollo tardío de las economías de Europa del Este como mercados libres que proporcionan diferentes puntos de partida para la acumulación de prestaciones por jubilación.



El objetivo de esta auditoría era garantizar que las prestaciones por jubilación en todas nuestras entidades se ajustaran a las prácticas del mercado local. En los años fiscales 2019, 2020 y 2021, tomamos medidas en cuatro países para garantizar que estas encajaran mejor con las prácticas del mercado local, así como con nuestra política de bonificaciones europea.



Formación y desarrollo

El progreso de nuestras personas es fundamental a nivel individual, pero también para nuestros clientes y para el conjunto de nuestra empresa. Por ello, ofrecemos a nuestro personal oportunidades de desarrollo y preservación de sus competencias y capacidades además de invertir en nuestra red de concesionarios y proveedores.

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

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

- Reciben formación y trabajan en conformidad con nuestro Código de conducta, nuestros principios y nuestros valores, a saber, los Principios rectores de Toyota y el Toyota Way, que están dirigidos por líderes que comprenden nuestra filosofía de liderazgo y poseen las capacidades para estar a la altura de ella.
- Tienen la oportunidad y el apoyo activo para actuar como líderes mientras se esfuerzan para alcanzar sus ambiciones profesionales a través de nuestros programas LEAD, LIFT y Talent.

GRI 404: Formación y educación

Divulgación 404-3. Porcentaje de empleados que reciben revisiones periódicas de rendimiento y de desarrollo profesional



- Tienen la oportunidad de desarrollar sus capacidades y su experiencia durante su carrera profesional con nosotros mediante la formación técnica, como el Toyota Production System (TPS), o nuestro programa de integración en ventas.
- Son evaluados de forma justa por su trabajo y se mantienen en diálogo continuo con sus superiores mediante nuestras nuevas herramientas de rendimiento ágil, además de recibir el apoyo para su desarrollo posterior como se detalla en nuestra política de desarrollo de competencias.
- Reciben formación complementaria de profesionales notables captados externamente en el marco de nuestro programa de formación de gestores («Management Trainee»).



1866 cursos

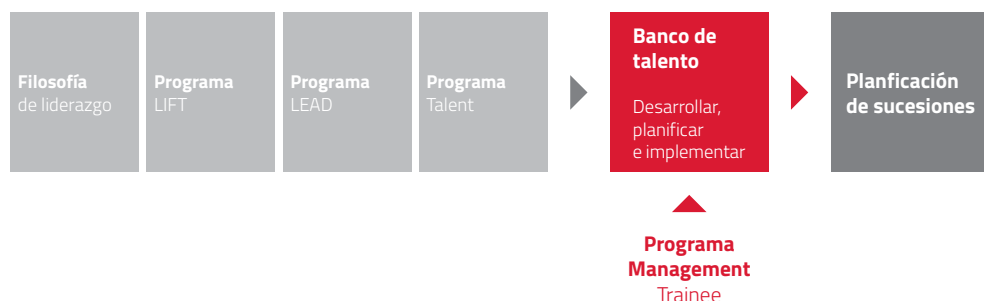
disponibles en nuestra academia de aprendizaje en línea en 15 idiomas.



Desarrollo del liderazgo



La formación y el desarrollo de nuestros líderes sigue siendo una prioridad. Al principio de la pandemia, pospusimos los programas de desarrollo del liderazgo. Más adelante en la pandemia, cambiamos el enfoque y empezamos a utilizar soluciones digitales para mantener un nivel básico de desarrollo del liderazgo. Sin embargo, el menor índice de formación en liderazgo ha hecho que nos quedemos atrás en nuestro objetivo de participación femenina en los programas.



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

PROGRAMA

Toyota Material Handling Europe ha desarrollado LEAD, el programa de desarrollo del liderazgo, como un paso clave en su formación del liderazgo. Este programa de 13 días se compone de cuatro módulos que facilitan el desarrollo de las cualidades de liderazgo de sus participantes. El contenido del programa abarca desde la aplicación de los valores de la empresa hasta el desarrollo de técnicas de orientación, así como la profundización de sus conocimientos generales del negocio. Queremos aumentar el porcentaje de mujeres en cargos de responsabilidad y por ello prestamos una atención especial a sumar mujeres al programa LEAD.

52 gestores participaron en el programa LEAD en el año fiscal 2020. Como consecuencia de la pandemia de COVID-19, en el año fiscal 2021 solo participaron 16 gestores. Para poder medir el impacto, realizamos evaluaciones entre seis y ocho meses después de la finalización del programa, que demostraron una vez más que los participantes de LEAD experimentaron un progreso notable como líderes y, en consecuencia, se observó un mejor rendimiento del equipo, una mejor comunicación y el crecimiento del potencial de orientación de sus informes directos.

LIFT

En el año fiscal 2020, se introdujo un nuevo programa de desarrollo del liderazgo denominado LIFT, que está dirigido a los líderes multidisciplinares. 32 líderes participaron en el programa en el año fiscal 2020. Durante el año fiscal 2021 no se llevó a cabo ningún programa debido a la pandemia de COVID-19.

TALENT

En total, más de 50 gestores junior y superiores han participado en el programa Talent de Toyota. El programa ofrece a los participantes las herramientas necesarias para avanzar en su evolución hacia funciones de liderazgo superiores. Hemos presentado el tercer programa en abril de 2019.

PROGRAMA MANAGEMENT TRAINEE:

Para complementar nuestros programas de liderazgo internos, hemos presentado el programa de formación de gestores («Management Trainee»). Nuestro primer programa se celebró en el año fiscal 2019 con ocho participantes. Hemos contratado a ocho personas de alto rendimiento de toda Europa (cinco hombres y tres mujeres) con una experiencia laboral de tres a ocho años, que han realizado tareas distintas en toda nuestra organización y en diferentes puntos geográficos en el marco del programa. Tras un año de aprendizaje con éxito, se les ofrecieron puestos dentro de la organización que se ajustaban a las necesidades de la empresa y al conjunto de capacidades y potencial de crecimiento de los empleados en formación.



‘LEAD me proporcionó poderosas herramientas para dirigir y formar a las personas a fin de conseguir buenos resultados. La clave del éxito para mí como líder es dar a mis empleados confianza y responsabilidad y, por supuesto, dejarles crecer. El uso de estas herramientas me ha ayudado a delegar y, en definitiva, forma parte de mi labor de liderazgo diaria.».

Luigi Bencivenni
Director de compras
Toyota Material Handling Manufacturing Italy



Programas de desarrollo del empleado

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



TRAINING ACADEMY

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

En el año fiscal 2021, nuestra academia ofreció 1866 cursos de aprendizaje en línea (frente a los 1032 del año fiscal 2019), con 21 idiomas de sistema y cursos disponibles en 15 idiomas.

Para la implementación de 4 millones de asignaciones de servicio por año tenemos una gran dependencia, con un trabajo estrecho, de más de 200 concesionarios y 15 distribuidores independientes en toda Europa. A pesar de ser empresas independientes, sus empleados que trabajan con nuestros productos y servicios reciben formación y son evaluados para garantizar que sirven a sus clientes de acuerdo con los estándares de Toyota Material Handling.

En el año fiscal 2021, nuestra Network Academy (academia en red) tuvo más de 7457 usuarios externos y ofreció más de 430 cursos de ventas, servicio y capacidades técnicas, así como de nuestro software de gestión de flotas I_Site.



Caso práctico >

Formación superior:

Toyota Material Handling Germany ha recibido el sello de calidad de la GCIC (Cámara de Industria y Comercio Alemana) como una de las mejores empresas de formación de Alemania



Toyota Material Handling Germany (TMHDE) es una empresa de formación reconocida desde 2001 y ha formado a 95 jóvenes en las siguientes profesiones:

- Empleados en los ámbitos del comercio mayorista y exterior
- Empleados de administración de oficinas
- Especialistas en logística de almacenes
- Especialistas en TI para la integración de sistemas

En la actualidad, 15 jóvenes trabajan para Toyota en los distintos oficios de formación. Para poder promover de forma óptima la próxima generación de trabajadores cualificados, el área de formación de Toyota Material Handling en Alemania ha desarrollado sus procesos de forma continua y hoy en día ofrece unas condiciones especialmente buenas para aquellos que están en formación. La CIC de Hannover ha distinguido esta alta calidad con el sello de calidad «TOP Training» de la GCIC.

Para solicitar este sello de calidad de la GCIC, hubo que rellenar un amplio cuestionario. En este caso, la atención se centró en los diferentes ámbitos de formación en la empresa, como el marketing, la organización y la puesta en práctica de la formación en sí misma, pero también el desarrollo del personal una vez finalizada dicha formación.

Un jurado independiente de la GCIC determina si la empresa también pone en práctica estas áreas en el transcurso de una auditoría, durante la cual se produce un intercambio directo entre los miembros del jurado y aquellos que están en formación.



TOYOTA SERVICE CONCEPT Y FORMACIÓN

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

Nuestro [Service Technician Education Programme](#) (STEP, programa de formación de técnicos de servicio) está disponible para equipos de servicio, así como para distribuidores y concesionarios certificados e independientes. STEP garantiza que los técnicos poseen el conocimiento adecuado para satisfacer requisitos técnicos y generar relaciones de confianza con los clientes. El 92 % de los técnicos poseen la formación necesaria para prestar servicio a nuestras carretillas en condiciones de seguridad, respetando el medio ambiente y siguiendo los estándares de calidad más altos. Conozca la forma en la que el STEP ayuda a los concesionarios de [Italia](#) a trabajar con el fin de aumentar su eficiencia.

El programa [Aftersales Service Evaluation Certification](#) (ASEC, evaluación y certificación posventa) también está dirigido a nuestros empleados, distribuidores independientes y concesionarios. ASEC proporciona la homogenización de todas las empresas de ventas y servicio de forma global, en 280 instalaciones. Garantiza el cumplimiento de las «5 S de Toyota» (Sort-Straighten-Shine-Standardise-Sustain, organizar, clasificar, ordenar racionalmente, eliminar la suciedad, estandarizar, mantener la disciplina) de cada técnico de servicio antes de comenzar sus tareas, como el equipo de protección individual, la gestión medioambiental, el reciclaje o la formación, entre otros. También se realiza una auditoría de la aplicación adecuada de la ASEC en todos los centros cada 3 años.



El 100 % de los empleados

trabajan en entidades con una «estrategia para el desarrollo de las personas» local ambiciosa

Nuestros programas ASEC y STEP son un factor esencial en la mejora del conjunto de capacidades de nuestras organizaciones de servicio. Seguiremos trabajando en la consecución de nuestro objetivo: que el 100 % de los técnicos formados en nivel Bronce del STEP y el 100 % de nuestra red consigan la certificación de «Nivel bueno» de la ASEC.



Igualdad de oportunidades y diversidad

Como empleador de gran tamaño en más de 20 países de Europa, respetamos por igual a todas las personas, acogemos las diferencias y reflejamos la naturaleza global de la familia y valores Toyota. Consideramos que disponer de una plantilla variada es esencial para toda nuestra empresa, y que afecta de forma directa a nuestro éxito empresarial. En consonancia con nuestro Código de conducta, no toleramos la discriminación.

En este informe se consolidan datos de género y edad de 29 entidades, frente a las 14 del informe del AF 2015. Al finalizar el año fiscal 2020, Toyota Material Handling Europe contaba con un total de 11.600 empleados. El personal temporal supuso aproximadamente el 3,8 %, mientras que el 96,2 % estaba contratado a tiempo completo. Nuestra plantilla presenta un 17 % de mujeres, y el 26 % superan los 50 años.

Disponemos de 3437 técnicos de servicio de los que 13 son mujeres, mientras que hace un año solo había una. Tenemos la oportunidad de volver a evaluar los métodos que existen para entender la forma en la que podemos conseguir que las funciones técnicas que se desarrollan en nuestra empresa resulten más atractivas para una mano de obra diversa. Y nos sentimos animados al ver que los responsables de RR. HH. de varias de nuestras entidades han iniciado ese camino.

El porcentaje de mujeres directivas aumentó del 15 % en el año fiscal 2019 al 16,8 % en el año fiscal 2021. Nos habíamos propuesto que el 30 % de los empleados de nuestros programas de formación de liderazgo fueran mujeres y hemos conseguido un 21 %. Ahora solo nos queda acelerar el avance en este ámbito.

Debido a que aproximadamente 1 de cada 5 empleados supera los 50 años, hemos adoptado medidas para el envejecimiento saludable en el lugar de trabajo y para garantizar un entorno laboral apto para empleados de todas las edades. Consideramos que los "lugares de trabajo saludables" son un factor esencial en la retención del empleado. También deseamos estimular a estos empleados que permanezcan activos y que participen en nuestros programas de formación y desarrollo. Las 4 entidades con una edad de plantilla superior a la media han aplicado planes de sucesión para garantizar la transferencia interna de sus conocimientos a nuestra plantilla del futuro.

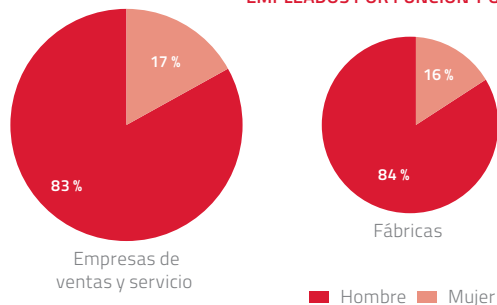
Inspirados por iniciativas locales como el «Plan de trato equitativo 2016- 2018» y el plan de medidas de «Diversidad de género» del 2017 en Suecia, Toyota Material Handling Europe creó a principios de 2018 un grupo de trabajo para la diversidad de género. No obstante, esta ha sido una de las iniciativas que dejamos en suspenso como consecuencia de la pandemia. Tenemos previsto que, a más tardar en abril de 2022, se ponga en marcha un nuevo equipo centrado en la evaluación comparativa de las prácticas correctas dentro y fuera de nuestra organización. El propósito es elaborar un plan de acción que se ajuste a nuestro enfoque de ser un empleador para el que las personas disfruten trabajando.



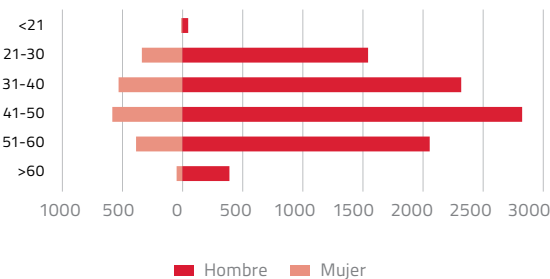
«Soy madre soltera. No estaba segura de si sería posible compaginar el cuidado de mis hijos con mi horario laboral como técnico, pero mi experiencia es que la relativa libertad de la que dispongo como técnico supone una gran ventaja para mi ajetreada vida. Ya no querría perdermelo por nada del mundo».

Joke Verscheure
Técnico de servicio
Toyota Material Handling Belgium

EMPLEADOS POR FUNCIÓN Y GÉNERO



EMPLEADOS POR EDAD Y GÉNERO





«Durante el ejercicio anterior, y dentro de nuestra estrategia de digitalización, aumentamos el número de empleados en nuestro sistema de software de RR. HH. en un 35 %. Gracias a ello, pudimos mantener una alta puntuación en nuestra evaluación. Queremos que las personas que trabajan con nosotros sepan que su desarrollo nos importa, independientemente de las circunstancias externas».

Veronique Lenaers
Directora de RR. HH.
Toyota Material Handling Europe

Participación de los empleados

La participación del empleado es esencial para atraer y retener personal. Los empleados participativos están más motivados en su trabajo diario y son más productivos a la hora de conseguir sus objetivos, así como más creativos y más leales con su empleador. En consonancia con nuestro Código de conducta, respetamos las expectativas y las ambiciones de los empleados, pero manteniendo una búsqueda incansable de la mejora.

Evaluaciones

Tenemos la convicción de que una cultura empresarial sólida que maximiza el rendimiento individual y de negocio estimula la satisfacción del individuo en su trabajo. La gestión del rendimiento individual es esencial para la motivación y retención del empleado, y el rendimiento del negocio. En el futuro la tecnología nos permitirá involucrar a todos nuestros empleados a un nivel mucho más personal e individual. Este informe consolida evaluaciones de 29 entidades.

En el año fiscal 2021, el 77 % de nuestros empleados se sometieron a una evaluación anual del rendimiento, lo que significa que no alcanzamos el objetivo del 80 % que se había fijado para ese ejercicio. No obstante, seguimos estando orgullosos de haber aumentado constantemente nuestros resultados en los últimos años y queremos dar

las gracias a las 22 entidades que sí alcanzaron el objetivo de evaluación del 80 % en el año fiscal 2021: Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, España, Finlandia, Francia, Hungría, Italia, Manufacturing France, Manufacturing Italy, Manufacturing Sweden, Noruega, Oficina Europea de Marketing en Bruselas, Países Bálticos, Polonia, República Checa, Rumanía, Rusia, Suecia, Soluciones Logísticas y Toyota Material Handling AB.

Frente al año fiscal 2018:

- 17 entidades mejoraron su evaluación
- 4 entidades conservaron su evaluación anterior
- 8 entidades obtuvieron una evaluación inferior

Representación

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

Comité de Empresa Europeo

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



GRI 404: Formación y educación
Divulgación 404-3. Porcentaje de empleados que reciben revisiones periódicas de rendimiento y de desarrollo profesional



Marca de empleador

HABILITAR LA ESTRATEGIA ASEGURANDO LA VENTAJA DE LA COMPETENCIA

Toyota Material Handling Europe está preparada para el cambio. La aparición de nuevas áreas de negocio en un entorno rápidamente cambiante requiere un desarrollo activo y constante de nosotros mismos como empleador para retener a los empleados actuales y atraer a nuevos talentos.

Por este motivo, Toyota Material Handling Europe involucró a representantes de todos los grupos de empleados más grandes de toda Europa y a altos directivos en amplios talleres que se celebraron tanto a finales de 2020 como a principios de 2021. La tarea consistía en definir una nueva estrategia de marca de empleador, nuestra propuesta de valor para el empleador (EVP) y una plataforma de comunicación conectada. También se desarrolló y puso en marcha un proceso para apoyar a las entidades locales a la hora de estructurar el trabajo de la marca de empleador de forma similar y profesional.

El lanzamiento interno tuvo lugar durante la primavera y a comienzos del verano de 2021 y la implantación y el uso de las nuevas herramientas comenzará durante el otoño de 2021. El trabajo está encabezado por la función de comunicaciones Corporativas, que trabaja de forma operativa a través de una comunidad de profesionales de los ámbitos de RR. HH. y de la comunicación de toda la organización y reúne a todos ellos de forma periódica.



Toyota Material Handling Europe involucró a grupos de empleados y altos directivos en amplios talleres que tenían por objeto definir nuestra propuesta de valor del empleador.

La estrategia de marca de empleador tiene como objetivo asegurar la «calidad a lo largo de la trayectoria del empleado». Tres áreas de enfoque guiarán la priorización de los esfuerzos en el futuro: a) crear un lugar de trabajo moderno invirtiendo en liderazgo, herramientas y procesos para ser más digitales y ágiles; b) asegurar la calidad en cada punto de contacto para atraer a los candidatos y empleados en cada etapa del viaje del empleado y c) fortalecer la marca a través de un contenido auténtico y emocional que comunicará nuestro trabajo y la forma en la que Toyota Material Handling Europe puede contribuir al mundo.

La nueva propuesta de valor del empleador está estrechamente relacionada con el propósito de la empresa de «**mover el mundo hacia la simplificación y la sostenibilidad**», un componente fundamental de la estrategia de la empresa que constituye la columna vertebral para la comunicación relacionada con la marca de un empleador que pretende estar preparado para el futuro.

Se ha rodado una [primera película protagonizada por empleados de toda Europa](#) para mostrar la nueva plataforma de marca de empleador.



Contribuciones sociales y voluntariado

Toyota Industries Corporation anima a todas sus filiales a participar en actividades que apoyen el compromiso de la empresa de crear una sociedad en armonía con la naturaleza. En el año fiscal 2021, TICO desplegó un módulo de su software de informes no financieros en todas nuestras filiales europeas. El objetivo corporativo es recopilar datos sobre las «contribuciones sociales y el voluntariado», compartir las prácticas correctas y animar a todas las filiales de TICO a contribuir localmente a los tres pilares que ha identificado, a saber, desarrollo de la juventud, bienestar social y conservación del medio ambiente.



En el año fiscal 2021, las entidades locales informaron de 104 actividades locales, lo que supone más del 50 % de todas las actividades notificadas por las filiales de TICO en todo el mundo.

Más de 2000 empleados participaron en actividades de voluntariado de diversa índole con el fin de apoyar las medidas medioambientales locales, aumentar la concienciación en asuntos de discapacidad y organizar eventos para estudiantes.

Además, las filiales locales donaron más de 134.000 euros a organizaciones sociales y medioambientales sin ánimo de lucro. Junto con las tres prioridades que tenemos en TICO, la pandemia de COVID-19 fue un área de interés muy importante el año pasado.

Nuestro principal objetivo es comprometer a nuestros empleados con la sociedad y animarles a que muestren liderazgo e iniciativa, colaborando con compañeros con los que no trabajan a diario. Además del liderazgo y del trabajo en equipo, también queremos impulsar el pensamiento innovador. El dinero donado es un KPI, pero solo una parte del panorama global cuando se trata de conseguir que nuestros asociados se comprometan con los valores que promulgamos en Toyota. Por eso también perseguimos otros KPI: como las horas de voluntariado y la longevidad de la asociación.



Caso práctico >

«People on Wheels», una asociación en la que todos ganan y que tiene ya más de 16 años

Las lesiones medulares afectan cada año a 280 personas en la República Checa y 180 de ellas se quedan de por vida en una silla de ruedas. Desde hace 27 años, el «Centrum Paraple» ofrece programas de rehabilitación en régimen de internado y ambulatorio a unas 1500 personas de todo el país.

Su objetivo es aumentar la independencia de sus clientes y ayudarles a cumplir, en la medida de lo posible, sus ideas de vida, tanto en lo que respecta al alojamiento, como en relación con el transporte, las aficiones, el trabajo, las relaciones de pareja o la paternidad. En 2005, Toyota Material Handling Czech se asoció por primera vez con el «Centrum Paraple» bajo un eslogan que se traduce aproximadamente como «Personas sobre ruedas», con el fin de crear una visión y un propósito compartidos para ambas organizaciones. Dada la autenticidad de la conexión que los empleados de Toyota experimentaron al trabajar con la gente del

Centrum, la empresa lleva siendo un socio fiel desde hace 16 años. Las organizaciones han aparecido juntas en eventos, en revistas y en Internet, donde la empresa ha ayudado a la organización benéfica a recaudar fondos. Durante el popular programa de la televisión checa «StarDance», bailarines profesionales bailan con personas discapacitadas del Centrum Paraple. Este es otro ejemplo del modo en el que la organización utiliza medios modestos para crear una atención positiva sobre personas con alguna discapacidad. Toyota Material Handling Czech tiene el honor de ser uno de sus muchos defensores a largo plazo. Durante el espectáculo, se agradece su apoyo a todos los socios del Paraple.

Todos los años, grupos de voluntarios acuden a la sede del centro para realizar tareas de voluntariado, y muchos de ellos envían periódicamente contribuciones personales a la cuenta del centro. Ambas partes han sido testigos de que la ayuda puede llegar de muchas formas y funciona en ambos sentidos, pues los empleados regresan inspirados por el valor y la resistencia de las personas del «Centrum Paraple». Años antes de la marca oficial de empleador de Toyota, la filial checa ya empezó a «mover el mundo hacia la simplificación y la sostenibilidad».





Contribuciones sociales y voluntariado



APOYAR A LA SOCIEDAD DURANTE LA CRISIS DE LA COVID-19

- La fábrica de SIMAI de Milán donó 5000 euros al hospital local, así como uno de sus tractores de arrastre, valorado en 17.000 euros, a la Cruz Roja italiana.



- Durante los tiempos difíciles de la pandemia, Toyota Material Handling España donó carretillas usadas por valor de 14.900 euros y carretillas en concepto de préstamo por valor de 2800 euros a la Cruz Roja y a diversos bancos de alimentos. En el primer trimestre del año fiscal 2021, atendieron más solicitudes de ayuda de la Cruz Roja y de Bancos de Alimentos que en los años anteriores. Toyota Material Handling España lleva colaborando durante años con organizaciones sin ánimo de lucro donando máquinas o cediéndolas sin coste alguno siempre que es necesario. Durante el año fiscal 2021, la situación económica de muchas familias se vio gravemente afectada, hecho que provocó un aumento de las solicitudes de ayuda a organizaciones no gubernamentales, como los bancos de alimentos y la Cruz Roja. En estos momentos de crisis, hemos aumentado considerablemente nuestra colaboración con estas asociaciones como muestra de nuestro compromiso con la sociedad para ayudarles a mejorar el desarrollo de su labor humanitaria.

- Nuestra fábrica y nuestra empresa de ventas en Italia se unieron para prestar apoyo financiero a los hospitales de la zona de la ciudad de Bologna, coordinados por la campaña «Piu forti insieme».



- Toyota Material Handling Czech hizo una donación al Instituto Checo de Informática, Robótica y Cibernética de la Universidad Técnica Checa de Praga como contribución destinada al desarrollo del respirador CIIRC RP95 para la lucha contra la COVID-19.



- Toyota Material Handling Romania donó 20.000 euros a la iniciativa «Dona para la primera línea», que apoyó a los hospitales con EPI para los empleados en la primera fase de la crisis, cuando la disponibilidad de tales equipos era una de las principales preocupaciones.



- Toyota Material Handling Italia donó 4.500 euros al Teatro Real de Parma para apoyar la cultura local.



Contribuciones sociales y voluntariado

PRESTACIONES SOCIALES

- Por 16º año consecutivo, **Toyota Material Handling Czech** donó unos 8000 euros al **Centrum Paraple checo**, que ofrece una amplia gama de servicios y terapias para personas con lesiones medulares causadas por enfermedades o accidentes, generalmente sufridas durante el trabajo o la práctica de deporte o como resultado de accidentes de tráfico o caídas.



- Durante el año fiscal 2021, la fábrica de Suecia contribuyó con 13.000 euros a un fondo para la investigación científica de los cánceres infantiles.



- Matsentralen es una organización sin ánimo de lucro que distribuye los excedentes de alimentos de la industria alimentaria a organizaciones benéficas. Su objetivo es reducir el despilfarro de alimentos distribuyendo alimentos aptos para el consumo a personas necesitadas. **Toyota Material Handling Norway** proporcionó 4000 euros de apoyo a diferentes centros de todo el país y, además, prestó apoyo material en forma de varias transpaletas manuales y formación para los operarios.

- En lugar de enviar regalos de Navidad a sus clientes, **Toyota Material Handling Austria** decidió donar dinero a la organización «Licht ins Dunkel», que se dedica a ayudar a personas necesitadas. Así, decidieron apoyar el proyecto del joven David de 11 años. David era incapaz de andar ni o hablar y su mayor deseo es poder caminar unos cuantos pasos erguidos. Sin embargo, para hacer realidad su deseo, necesitaba un Inno-Walk.



Contribuciones sociales y voluntariado

DESARROLLO DE LOS JÓVENES

- **Toyota Material Handling Sweden proporcionó una ayuda de 7300 euros en el marco de un compromiso de tres años** para apoyar la formación en baloncesto de jóvenes de zonas socialmente vulnerables con un alto grado de inmigración.



- **Toyota Material Handling Italy y Toyota Material Handling Manufacturing Italy acogieron a una clase de estudiantes del Liceo Economico-Sociale Laura Bassi de Bolonia** para un proyecto de trabajo y escuela en alternancia. La iniciativa incluía módulos de formación en el aula, una introducción y una visita a la realidad de Toyota y el desarrollo de proyectos operativos llevados a cabo por los estudiantes. Inspirados y guiados por el equipo de Toyota, los estudiantes se midieron en los temas de calidad, salud y seguridad en el trabajo que siempre ocupan el centro de atención de nuestra empresa.



- **Toyota Material Handling Netherlands aportó 1500 euros a una organización que pone en contacto a jóvenes voluntarios con otros jóvenes que necesitan orientación.** Al trabajar juntos durante todo un año, consiguen apoyo y obtienen una perspectiva de futuro. En combinación con la red «Sirve a tu ciudad», las personas vulnerables y solitarias reciben ayuda en sus interacciones con otros compañeros.



- **Toyota Material Handling Norway firmó un acuerdo con la Cruz Roja de Trondheim** y su trabajo para los jóvenes y los desempleados. Toyota realiza una donación monetaria anual y también ofrece siete formaciones gratuitas sobre carretillas elevadoras para sus empleados más jóvenes.



- **Toyota Material Handling Germany y sus empleados donaron 2000 euros a MOKI eV,** un hospicio móvil para niños y jóvenes que ofrece ayuda a niños gravemente enfermos o con discapacidades y apoya a sus familias en estos momentos difíciles.



Contribuciones sociales y voluntariado

ACTIVIDADES MEDIOAMBIENTALES

El cuidado del medio ambiente en el que vivimos está profundamente arraigado en los valores sintoístas que inspiraron los Principios rectores de Toyota. Por esta razón, nuestra empresa tiene una larga tradición de organizar actividades para involucrar a todos sus empleados y a los miembros de sus familias en actividades de concienciación sobre el medio ambiente.

- En Rumanía, se invitó a los empleados a participar en un concurso de fotografía, cuyo tema era su relación personal con la naturaleza. Además, también se ofreció al mismo tiempo la oportunidad de que los hijos de estos presentaran sus propios dibujos.



- Cientos de empleados de Francia, Grecia, Rumanía y Suecia participaron en actividades locales en torno al «Día de la recogida de residuos» en septiembre de 2020.

En Francia y en Grecia, los residuos se recogieron en las inmediaciones de la oficina principal, mientras que, en otros países, la recogida se organizó en reservas naturales.



- Nuestra fábrica principal en Ferrara distribuyó botellas de acero reutilizables a todos los empleados. LTE instaló dos dispensadores de agua en la zona de producción y de oficinas para fomentar el uso de botellas de agua personales. La fábrica colocó carteles por toda la fábrica para concienciar sobre la adopción de medidas personales para proteger el medio ambiente. Los empleados utilizaron tanta agua, que la fábrica instaló un dispensador adicional para satisfacer la demanda.



A cette occasion, Toyota Ancenis devient partenaire de l'association Les Papiers de l'Espoir. Nous ferons don de l'ensemble de nos papiers à cette association de Vertou qui les collecte et les revend à des entreprises de recyclage. Les fonds ainsi dégagés financent des projets humanitaires et éducatifs en France et dans les pays en développement.

- Nuestra fábrica de Francia se convirtió en socio de Les Papiers de l'Espoir.

Así, donan todo el papel a esta asociación de Vertou, que lo recoge y lo revende a empresas de reciclaje. Los fondos permitieron financiar proyectos humanitarios y educativos en Francia y en los países en desarrollo. En colaboración con el Rotary, en octubre se organizó la recogida de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos en la fábrica. En total, se recogieron 928 kg y 72 cartuchos de tinta se convertirán en vacunas contra la poliomielitis.



VISIÓN 2050

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

Convertirse en un líder del sector en materia de salud y seguridad de los empleados y lograr la visión de seguridad de cero accidentes de Toyota Industries Corporation.

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

Convertirse en uno de los empleadores más atractivos del sector industrial de la UE para atraer y retener talento.

FORMACIÓN Y DESARROLLO

Ser una empresa referencia en todo el sector industrial en la formación y el desarrollo.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DIVERSIDAD

Convertirse en un empleador con buenas prácticas de igualdad de oportunidades y diversidad.

PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO

Fortalecer nuestra cultura de comunicación bilateral mediante la participación del empleado.

OBJETIVOS O KPI DEL AF 2021

ESTADO DEL AF 2021

ESTADO DEL AF 2020

ESTADO DEL AF 2019

Aplicar políticas y estrategias de salud y seguridad a nivel de toda la empresa

Más del 80 % de los empleados cubiertos por comités de salud y seguridad	>80 %	>80 %	>80 %
Índice de lesiones: número de lesiones por millón de horas trabajadas (sin objetivo)	37	29	31
Índices de absentismo: la suma de absentismo por enfermedad y días perdidos por lesiones por empleado (objetivo < 8 días / empleado / año)	10,2	10,4	9,4
40 expertos participarán en eventos de salud y seguridad	En suspenso debido a la pandemia de COVID-19	62	50
Extender la certificación ISO 45001 a más del 60 % de nuestra red de ventas	4/21	3/21	3/21
Extender la certificación ISO 45001 al 100 % de las fábricas	5/5*	4/5	4/5

Índice de rotación inferior al 8 %	7,6 %	10,5 %	10,2 %
Porcentaje de entrevistas de salida con abandonos voluntarios: 80 %	Se gestiona localmente; la recogida de datos centralizada está en suspenso debido a la pandemia de COVID-19		17,8 %
Puntuación de 80 de EcoVadis en RR. HH. - Nivel avanzado	80	80	80
Tres casos prácticos: nuestro «enfoque de las personas» anual	4	3	0

Establecimiento de prácticas de remuneración europeas	Estructura salarial y de cargos realizada en dos entidades	Desarrollo de la estructura salarial y de cargos	Continuar con la simplificación de los procedimientos de RR.HH. Priorización de la estructura salarial y de cargos
---	--	--	--

Programas de desarrollo del liderazgo

Todos los responsables nuevos deben recibir formación básica en liderazgo y la introducción a nuestra Filosofía de liderazgo.	Introducción a la filosofía del liderazgo integrada en la introducción de los gerentes. Nivel de cumplimiento no medido.	No hay nuevas iniciativas	Presentación de la nueva filosofía de liderazgo
Programa LIFT para líderes multidisciplinares: 40* formados entre 2015 y 2021 (acumulados)	34	12	12
Programa Management Trainee: 16* formados entre 2015 y 2021 (acumulados)	8	8	8
Programa GROW para líderes funcionales: 300* formados entre 2015 y 2021 (acumulados)	268	252	200
Programa de talento para responsables superiores del futuro: 50* formados entre 2015 y 2021 (acumulados)	50	50	50

Programas de desarrollo del empleado

Todos los empleados nuevos deben recibir formación inicial	El programa cubre a los empleados de la sede central. Otras entidades dirigen sus propios programas.	El programa cubre la sede central Empleados y una pequeña participación de otras entidades de Europa.	Programa aplicado; se han llevado a cabo 4
Introducción y aplicación de perfiles de competencias	7 perfiles introducidos	Más perfiles en desarrollo	4 perfiles introducidos
Número de cursos disponibles en la academia de aprendizaje electrónico (sin objetivo)	1866	1377	1032
Número de idiomas disponibles en la academia de aprendizaje electrónico (sin objetivo)	15	15	13
Service Technician Education Programme (programa de formación para técnicos de servicio): 92 % nivel Bronce	92 %	92 %	92 %

*** Todos nuestros programas de liderazgo de la UE deben incluir:**

▪ 30 % mujeres	20,60 %	23,40 %	22 %
▪ Nacionalidades diversas	✓	✓	✓
▪ Edades diversas	✓	✓	✓

Desarrollo de la estrategia de diversidad e igualdad de oportunidades	Se ha retrasado; se ha reiniciado el proceso de desarrollo	En curso	En curso
---	--	----------	----------

100 % de índice de evaluación	77 %	71,9 %	73,2 %
Entidades con un índice de evaluación ≥80 %	22	16	15
Rendimiento ágil introducido en 29 entidades	En suspenso	9	9
Introducción de estudios de empleado en varias entidades (sin objetivo)	2	2	2

* En 2021, nuestra fábrica de SIMAI en Milán consiguió la certificación ISO 45001. SIMAI no está incluida aún en los otros KPI.



Planeta

Minimizar el impacto ambiental



“

Para alcanzar nuestros objetivos climáticos, tendremos que tomar decisiones valientes y realizar inversiones dirigidas».

Lars Hägerborg

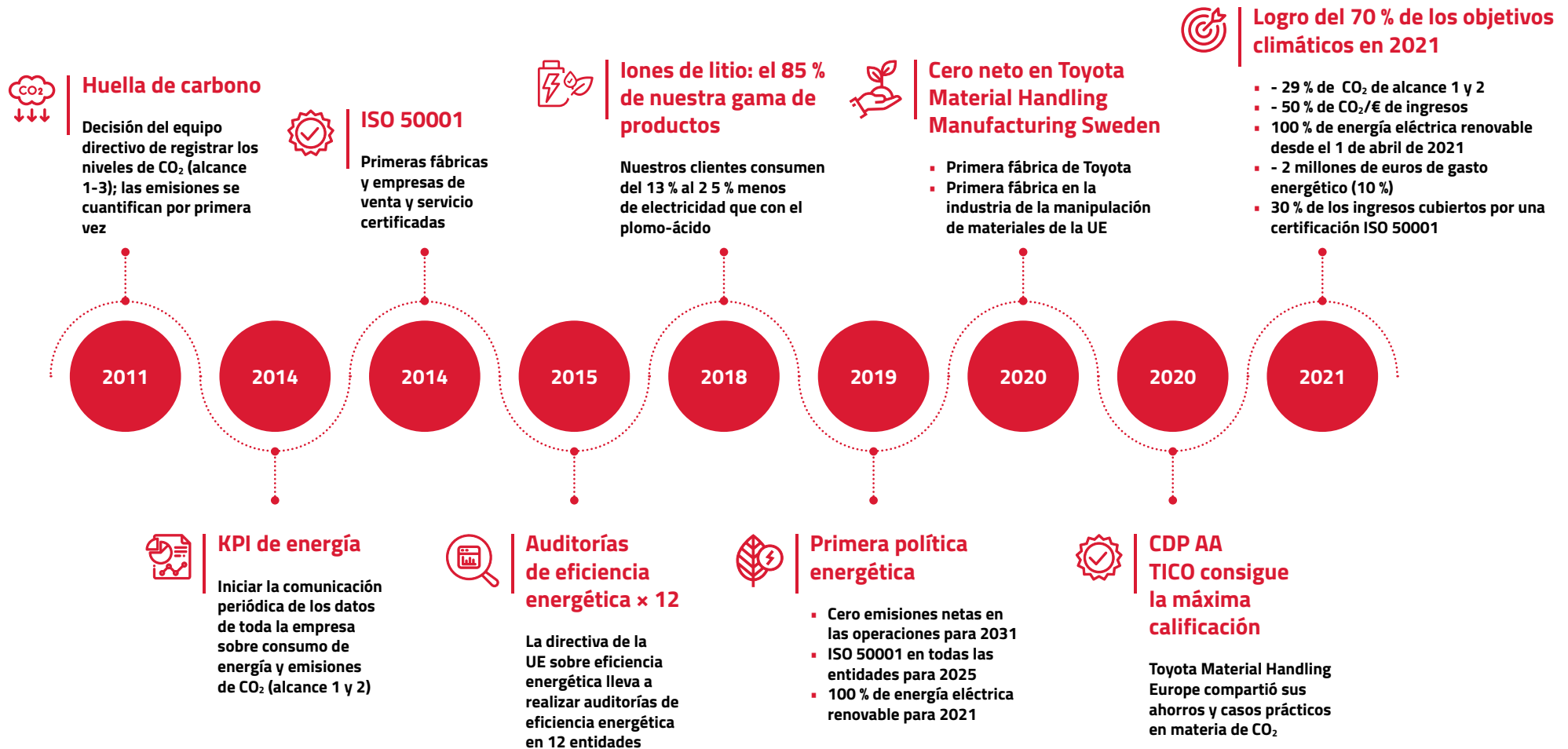
Vicepresidente superior y
director financiero
Toyota Material Handling Europe





Nuestro viaje hasta ahora: los 10 primeros años

Minimizar el consumo de energía y el impacto climático – Registro de nuestra trayectoria de liderazgo en sostenibilidad

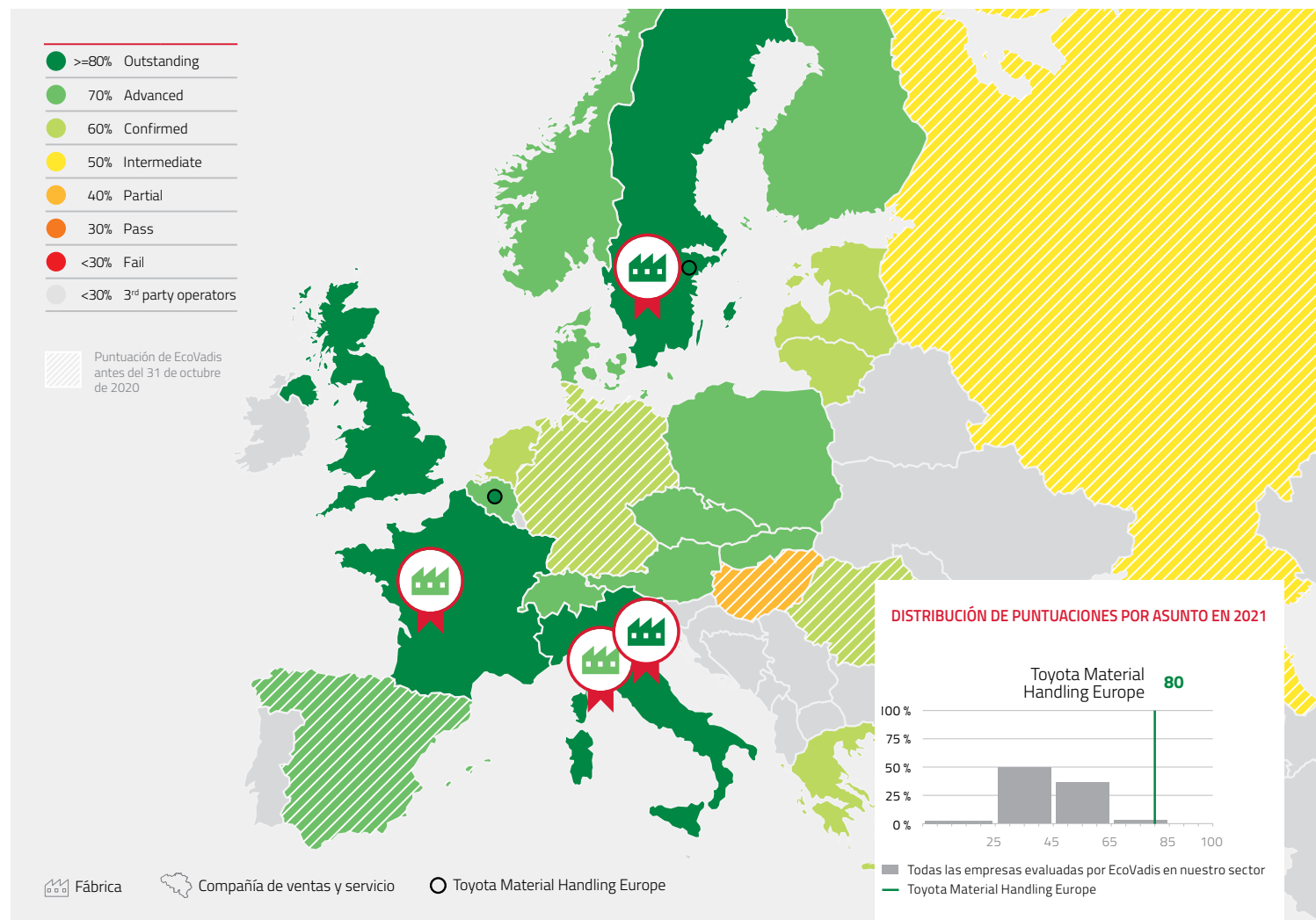




Puntuación de gestión medioambiental

Según EcoVadis

EcoVadis es el líder mundial en evaluaciones independientes de proveedores terceros en materia de sostenibilidad. Cada año evalúan a más de 75.000 empresas en nombre de más de 200 industrias. La gestión medioambiental es uno de los cuatro pilares de su evaluación, que abarca todos los temas del capítulo «Planeta» de nuestro informe de sostenibilidad y representa el 30 % de nuestra calificación total de EcoVadis.



> 2010 > 2011 > 2012 > 2013 > 2014 > 2015 > 2016 > 2017 > 2018 > 2019 > 2020 > 2021 > 2022

ecovadis

70 %

70 %

70 %

70 %

70 %

70 %

80 %

80 %

80 %

80 %



Unirse a la carrera hacia el cero de la ONU

El 14 de octubre de 2021, nuestra empresa se unió a la carrera hacia el cero de la ONU enviando la «[carta de compromiso de la empresa sobre la ambición climática de 1,5 °C](#)» a la iniciativa de objetivos basados en la ciencia. La empresa tiene ahora hasta el 14 de octubre de 2023 para desarrollar, presentar y comunicar sus objetivos basados en la ciencia.

Toyota Material Handling Europe está adaptando sus pretensiones de mitigación del cambio climático con el objetivo más ambicioso del acuerdo climático de París. También intenta hacer lo que los científicos consideran necesario para reducir el impacto destructivo del cambio climático en la sociedad y la naturaleza. Por ello, la empresa quiere alcanzar cero emisiones netas globales a más tardar en 2050, lo que supone limitar el calentamiento global a 1,5 °C.

La transformación hacia una economía con cero emisiones netas requiere una acción coordinada de todos los sectores de la economía con el apoyo de marcos políticos propicios. Con la firma de este documento, nuestra empresa se compromete a apoyar y defender la política y los objetivos del gobierno para conseguir una economía con cero emisiones netas a más tardar para 2050. La empresa pretende seguir siendo un líder climático entre sus socios industriales.

La última vez que adquirimos nuestro compromiso con los grupos de interés en 2018, estos priorizaron la eficiencia energética, los productos de eficiencia energética y las emisiones de CO₂ como «cuestiones esenciales». Para los KPI relacionados, nos remitimos a las normas de la GRI seleccionadas. Más del 97 % de nuestras emisiones se producen fuera de nuestras propias operaciones. Por eso, aumentaremos el nivel de compromiso con nuestros clientes, proveedores, empleados y otros grupos de interés. Con sus aportaciones, determinaremos un nivel de ambición para las emisiones de alcance 3. En 2020, ya comunicamos un objetivo de cero neto para 2031 en las emisiones de alcance 1 y 2. Además, seguiremos centrándonos en la aplicación de este objetivo en los próximos dos años, al tiempo que desarrollamos nuestros objetivos para las emisiones de alcance 3.

BUSINESS AMBITION FOR 1.5°C



	EMISIONES	ESTADO ACTUAL	COMPROMISO FUTURO
 Fábricas	Alcance 1 Emisiones directas procedentes de: - Instalaciones de la empresa - Vehículos de la empresa	para 2031 	Cero neto para 2031
 Red de ventas			
 Vehículos de la empresa	Alcance 2 Emisiones indirectas de la energía comprada: - Electricidad - Calefacción urbana - Vehículos de la empresa		
 Furgonetas de servicio			
 Proveedores	Alcance 3 anterior (upstream) Emisiones indirectas, como: - Proveedores - Desplazamientos de los empleados - Viajes de negocios - Transporte	para 2031 	Más del -55 % para 2031
 Desplazamiento			
 Transporte	Alcance 3 final (downstream) Emisiones indirectas, como: - Uso del cliente - Fin de la vida útil - Transporte		
 Uso del cliente			
 Fin de la vida útil			



Cero emisiones de carbono de nuestros productos y soluciones

Según un informe corporativo sobre la huella de carbono realizado al inicio de nuestro viaje de sostenibilidad; las emisiones de carbono de alcance 3 finales (downstream) generadas por nuestros clientes representan aproximadamente el 85 % de la huella de carbono total. El proceso de definición de objetivos basados en la ciencia aportará un enfoque mucho más granular a la hora de cuantificar y reducir las emisiones de los proveedores.

Como fabricante y proveedor de soluciones, buscamos mejoras progresivas en el gasto energético de toda nuestra gama de productos y en la forma en que nuestros clientes pueden optimizar su conducta en materia de consumo de energía.

La visión medioambiental de Toyota Industries Corporation aspira a fomentar una sociedad con bajas emisiones de carbono consiguiendo cero emisiones con nuestros productos y soluciones para el 2050. El [6º plan de acción medioambiental](#) de Toyota Industries Corporation tiene como objetivo reducir las emisiones de CO₂ de sus productos para el 2021, dando prioridad a lo siguientes aspectos:

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

En consonancia con nuestro Código de conducta, ofrecemos productos, servicios y soluciones ecológicas. Tenemos el objetivo de desarrollar productos nuevos con emisiones reducidas y una eficiencia energética optimizada. En consonancia con la posición de Toyota Industries Corporation, Toyota Material Handling Europe lucha por una sociedad con cero emisiones de CO₂ para el 2050. En 2011, nuestro primer estudio corporativo de la huella de carbono demostró que el 95 % de las emisiones de nuestra cadena de valor se generaban durante el uso de nuestros productos.

Desde nuestro último informe, hemos introducido tecnologías de ahorro de energía mediante baterías de iones de litio en el 96 % de nuestra gama de vehículos eléctricos. Además, nuestros motores diésel Toyota también están especificados para utilizar biocombustible conforme con la norma europea EN 590.

Nuestro enfoque

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



Más del 92 %
de nuestros
productos son
eléctricos

1. CONTROLAR EL GASTO ENERGÉTICO

Las baterías tradicionales de plomo y ácido tienen una vida útil limitada. Así, por término medio, pueden cargarse hasta 1500 veces. No obstante, en muchas aplicaciones, no se descargan ni cargan por completo, lo que acorta la vida útil de la batería y, en consecuencia, aumenta tanto los costes para el cliente como el impacto ambiental. La tecnología de baterías de litio ofrece una vida útil al menos tres veces más larga que la de las baterías tradicionales de plomo-ácido.

Nuestra [herramienta de gestión de flotas I Site L](#) permite a nuestros clientes optimizar su eficiencia operativa, pues les ayuda a prolongar la vida útil de sus soluciones de manipulación de materiales y les envía notificaciones cuando es necesario sustituir la batería.



Caso práctico >

La tecnología de iones de litio de Toyota agiliza la «entrega al día siguiente» en el centro logístico Hermes Fulfilment

Satisfacer de las expectativas de los clientes

Para que las operaciones se desarrollen con fluidez y eficacia, los diferentes departamentos del centro logístico deben colaborar de forma estrecha. «Todos los procesos que se desarrollan en el emplazamiento deben estar coordinados entre sí; de lo contrario, podemos tener épocas de máxima actividad, como ocurre antes de las Navidades, que son difíciles de cubrir», declara Ronald Ganther, responsable de entradas de Hermes Fulfilment. Desde hace dos años, este emplazamiento ofrece plazos de entrega aún más cortos. Y Ganther continúa: «Para cumplir con nuestra promesa de “entrega al día siguiente”, nuestros empleados realizan recogidas en dos turnos, lo que significa que nuestras máquinas trabajan el doble y durante más tiempo».

Las carretillas se utilizan durante unas siete horas seguidas, por lo que intentar utilizar la maquinaria durante dos turnos consecutivos, con el menor tiempo de inactividad posible y utilizando baterías de plomo-ácido estaba resultando todo un reto. Las baterías intercambiables tampoco resultaban adecuadas, pues eso suponía mucho tiempo y, además, se necesitaba demasiado espacio de almacenamiento para los recambios. «Así que nos enfrentamos a la siguiente pregunta: ¿Cómo podemos utilizar nuestras carretillas industriales de la forma más eficiente posible y seguir satisfaciendo las crecientes demandas de los clientes al mismo tiempo? La respuesta es que necesitábamos un dispositivo flexible con un nuevo tipo de energía».

[Haga clic aquí para leer más](#)

Cobertura de los indicadores de la GRI

302-5 Reducción de las necesidades energéticas de los productos y servicios



Caso práctico >

Energía de iones de litio en un diseño compacto

El comerciante de huevos Rozenhoeve necesitaba una mejora, pues sus pequeñas transpaletas manuales ya no eran capaces de soportar la intensa carga de trabajo de la empresa. Finalmente, se optó por la LWI160, una transpaleta eléctrica construida en torno a una batería de iones de litio que presenta un diseño más pequeño y ligero. «Utilizo la LWI160 todos los días, pues es una máquina compacta y muy fácil de manejar. Es ideal para utilizarla en el camión cuando se hace la entrega a los clientes», afirma Peter Vanderhaegen, propietario de Rozenhoeve..

Paso de la manual a la eléctrica

‘Cada vez realizamos entregas a más clientes, por lo que el peso de esas entregas es también cada vez mayor. En nuestra búsqueda de una nueva máquina, nos decidimos por Toyota Material Handling. Ya llevamos 16 años siendo clientes y, gracias a su buen servicio, hemos vuelto a elegir a Toyota», declara Peter. «Durante la búsqueda de esta máquina, también recibimos un excelente apoyo del representante de ventas. Respondió con celeridad a todas mis preguntas y, basándose en ellas, me ofreció una carretilla de demostración (LWI160)», continúa Peter. En Rozenhoeve no tenían intención alguna de comprar equipos alimentados por una batería de iones de litio. Sin embargo, después del periodo de prueba, quedaron completamente convencidos.

[Haga clic aquí para leer más](#)

2. EVITAR EL DESPILFARRO ENERGÉTICO

También animamos a nuestros clientes a que utilicen cargadores de alta frecuencia siempre que sea técnicamente posible, pues reducen el período de carga (lo que optimiza la productividad de la carretilla), facilita la carga completa de las baterías (y, en consecuencia, prolonga su vida útil) y aumenta la eficiencia energética de carga de batería hasta en un 20 %. Además, los cargadores inteligentes de Toyota se entregan de serie con la función de «limitación dinámica de potencia» (DPL), lo que reduce la cuantía de los costes durante los picos de energía.

Cuatro pasos para minimizar el gasto energético del cliente y las emisiones de carbono:

1.

Controlar el gasto energético

2.

Evitar el despilfarro energético

3.

Innovar a través de la eficiencia energética

4.

Innovar a través de soluciones con bajas emisiones de carbono



Cero emisiones

3. INNOVAR EN EFICIENCIA ENERGÉTICA

Los vehículos de pila de combustible se pueden recargar rápidamente con hidrógeno para ofrecer el mismo tiempo de funcionamiento que los motores de combustión interna. Además, también aumentan la eficiencia operativa de los clientes.

Desde el año 2018, Toyota ha mejorado la eficiencia energética de sus carretillas eléctricas. La tabla que se incluye a continuación muestra el consumo de energía de una muestra de nuestros productos eléctricos y, además, constata que el modelo más reciente presenta una eficiencia energética notablemente mayor que sus predecesores. Los estándares utilizados para determinar el consumo de energía son los estándares de consumo establecidos en las normas VDI 2198 y EN 16796.

Los iones de litio ya están disponibles en el 96 % de nuestra gama de vehículos eléctricos y nuestro objetivo es aumentar esta cifra hasta el 100 %. Las características de diseño inteligente de estas baterías de iones de litio ofrecen una reducción del 13 % al 25 % en el consumo eléctrico en comparación con las baterías de plomo-ácido. Esta reducción de la pérdida de energía se encuentra en el proceso de carga de las baterías de iones de litio, que presenta una alta eficiencia energética. Pero las baterías de iones de litio no solo tienen una pérdida de energía entre un 10 % y un 20 % más baja, sino que también se cargan rápidamente; además, las carretillas de este tipo

tienen una mayor capacidad de almacenamiento. Bien es verdad que el coste inicial de una batería de iones de litio es superior al de una batería de plomo-ácido tradicional. Sin embargo, muchos de nuestros clientes perciben un gran atractivo comercial en esta tecnología debido a su vida útil más prolongada, a la reducción de los costes operativos y a los resultados positivos que se obtienen en los análisis de rentabilidad, entre los que se encuentran unas reducciones notables en el consumo de energía y en las emisiones de CO₂.

Por otro lado, la automatización reduce los accidentes y el estrés en ambientes de trabajo difíciles, mientras que el sistema telemático conecta las carretillas y otras fuentes de información a los sistemas de gestión de flotas basados en la nube, lo que reduce el impacto ambiental aumentando el uso y mejorando la gestión de las baterías. Nuestra solución [I_Site-2](#) se ha ampliado con una aplicación para teléfonos móviles que controla la flota de forma remota, realiza comprobaciones previas al funcionamiento para los responsables de la seguridad y ofrece un sistema de control de acceso para los conductores.

Categoría de carretilla elevadora	Categoría de carretilla	Nombre de carretilla	Consumo básico al 100 %	Introducción del modelo anterior	Porcentaje de optimización	Presentación del modelo nuevo
Clase 1	Carretilla contrapesada eléctrica de 80 V (8 t)	Traigo 80 8T	100 %	2003	87 %	13 %
Clase 3	Transpaleta eléctrica (construida con tecnología de iones de litio)	LWI160	100 %	2005	86 %	14 %
Clase 5	Carretilla contrapesada diésel 2,0–3,5 t (fase V)	Tonero TC	100 %	2008	90 %	10 %
Clase 5	Carretilla contrapesada diésel 2,0–3,5 t (fase V)	Tonero HST	100 %	2008	90 %	10 %
Clase 1	Carretilla contrapesada eléctrica de 80 V (2,5–4 t)	Traigo 80	100 %	2008	90 %	10 %
Clase 3	Carretilla retráctil (series R-E-O-N)	RRE160H	100 %	2009	75 %	26 %



4. INNOVAR CON SOLUCIONES BAJAS EN CARBONO

Desarrollamos y promovemos de forma constante tecnologías y prácticas empresariales que reducen al mínimo nuestro impacto en el planeta.

Alrededor del 90 % de la flota de carretillas elevadoras eléctricas de Toyota se encuentran disponibles en la actualidad con tecnología de pila de combustible. Además, estamos aumentando constantemente nuestra gama de carretillas con esta tecnología. Utilizamos la energía del hidrógeno en nuestras propias plantas de producción de Japón e Italia.

Las carretillas de pila de combustible de hidrógeno funcionan con cero emisiones y son neutras en cuanto a emisiones de carbono si se utiliza hidrógeno ecológico. Cuando el depósito está lleno, las carretillas alimentadas con hidrógeno pueden funcionar hasta diez horas, su repostaje es tan rápido como el de los motores de combustión interna y la pila de combustible solo emite agua y calor. El repostaje puede realizarse tanto en un interior como en un exterior, lo que lo convierte en una solución muy flexible. El uso de pilas de combustible en el transporte actual está limitado por la falta de infraestructuras de hidrógeno, pero algunos de nuestros clientes ya lo están disfrutando y han invertido en las instalaciones necesarias en sus centros de trabajo. En respuesta a esta demanda, estamos desarrollando la tecnología para productos adicionales. Gracias a su capacidad de suministrar electricidad, las carretillas elevadoras de pila de combustible pueden servir como fuente de energía en situaciones de emergencia.



Carretilla de pila de combustible en la estación de repostaje de hidrógeno de la fábrica de Ferrara (Italia)



Caso práctico >

La Euroterminal de Amberes pone a prueba una estación móvil de abastecimiento de hidrógeno para sus carretillas Toyota

La Euroterminal de Amberes o AET es la terminal multipropósito más grande de Europa y está ubicada en el puerto de Amberes en Bélgica. Junto con sus socios, decidieron probar una carretilla de pila de hidrógeno de Toyota y utilizar una estación de carga móvil en su nuevo proyecto de sostenibilidad.

La decisión de utilizar una pila de combustible de hidrógeno para las carretillas elevadoras, las carretillas, las carretillas pórtico, las grúas, etc. no fue fácil, pues pocas soluciones de transporte permiten la coexistencia de un depósito de hidrógeno y una batería. La energía del hidrógeno ofrece sin duda algunas grandes ventajas en comparación con la de plomo-ácido o la de iones de litio: presenta una mayor autonomía, sus máquinas tienen un tiempo de carga más corto y requieren menos mantenimiento que las de plomo-ácido. Al igual que sucede con las baterías de iones de litio, la potencia de las pilas de combustible no depende de lo lleno que esté el depósito.

[Haga clic aquí para leer más](#)



Cero emisiones de carbono de nuestros proveedores

Según un informe corporativo sobre la huella de carbono realizado al inicio de nuestro viaje de sostenibilidad, las emisiones de alcance 3 anteriores (upstream) generadas por nuestros clientes representan aproximadamente entre un 10 % y un 15 % de la huella de carbono total de Toyota Material Handling Europe. En los informes previos, no nos centramos en estas emisiones de alcance 3 anteriores. En su lugar, nos concentramos en las emisiones de carbono de alcance 3 finales (downstream) generadas por nuestros clientes, que representan aproximadamente el 85 % de la huella de carbono total.

Y nos centramos en las emisiones de alcance 1 y 2 de nuestras propias operaciones, que solo representan el 3 % de las emisiones totales. De hecho, es obligatorio incluirlas en nuestros informes para cumplir con la Directiva de información no financiera de la UE y sus directrices asociadas, así como con la Directiva de eficiencia energética de la UE.

Hasta la fecha, no habíamos identificado ninguna herramienta inteligente que nos pueda ayudar en el proceso de recopilación de los datos de emisiones de CO₂ de nuestros proveedores. Sin embargo, EcoVadis ya había lanzado una herramienta de medición de carbono para la cadena de suministro. Así que decidimos extenderlo a nuestros proveedores junto con las amplias evaluaciones de sostenibilidad. De este modo, podemos determinar el nivel de rendimiento de nuestros proveedores en términos de medio ambiente, personas, ética empresarial y cadena de suministro.

Ya en 2015, incluimos requisitos específicos en nuestro Código de conducta para nuestros proveedores, lo que tenía por objeto animarles a empezar a centrarse en la reducción de sus emisiones y, además, apoyar a Toyota Material Handling Europe en la reducción de sus propias emisiones. Los proveedores no solo generan emisiones de alcance 3 anteriores (upstream), sino que sus conocimientos técnicos y sus innovaciones pueden reducir las emisiones de alcance 3 finales (downstream) procedentes de nuestros clientes y de los procesos del fin de la vida útil. Al firmar nuestro Código de conducta para proveedores, tendrán que comprometerse a cumplir los siguientes objetivos:

- Reducir o eliminar las emisiones atmosféricas, inclusive las emisiones atmosféricas indirectas relacionadas con el consumo de energía, mediante la aplicación de medidas de conservación adecuadas en sus procesos de producción, mantenimiento e instalaciones, así como reciclando, reutilizando o sustituyendo materiales.

- Hacer un uso más eficiente de la energía y evitar el despilfarro energético. Toyota Material Handling Europe insta a definir objetivos de eficiencia energética y supervisar el consumo de electricidad y energía, así como a adoptar prácticas de gestión, apagar los equipos que no sean necesarios y reducir el consumo de energía en la medida de lo posible. Las certificaciones ISO 50001 contribuirán a una evaluación positiva de los proveedores, pero no son obligatorias.
- Desarrollar productos y soluciones con un nivel adecuado de eficiencia energética. Al utilizar la energía, también perseguirán el objetivo de reducir las emisiones de carbono producidas por nuestros productos. Los proveedores de materiales indirectos deberán ofrecer de forma proactiva a Toyota Material Handling Europe sus productos y soluciones más eficientes desde el punto de vista energético para permitir que Toyota Material Handling Europe reduzca su consumo de energía y sus emisiones de carbono. La eficiencia energética se convertirá progresivamente en un criterio de selección junto con la calidad, el precio y el plazo de entrega.

Durante la conferencia anual de proveedores de Toyota Material Handling Europe, se hizo hincapié en estos mensajes en varias ocasiones. La definición de objetivos basados en la ciencia aportará un enfoque mucho más granular a la hora de cuantificar y reducir las emisiones de los proveedores. Para obtener más información sobre cómo gestionamos la sostenibilidad en nuestra cadena de suministro, puede leer el apartado «[Comparas responsables](#)»



Cobertura de los indicadores de la GRI

GRI 305 Enfoque de gestión
GRI 305-3 Otras emisiones indirectas (de alcance 3) de gases de efecto invernadero



Cero emisiones de carbono de nuestras operaciones

Gestión de energía y emisiones

Toyota Industries Corporation aspira a fomentar una sociedad con bajas emisiones de carbono mediante «cero emisiones de carbono» de nuestras operaciones para el 2050. De hecho, la empresa ya fijó un objetivo de reducción del 26 % de las emisiones de carbono para el 2021 en todas nuestras fábricas. Con una reducción del 31 % de las emisiones de CO₂ con respecto al año fiscal 2012, nuestras fábricas europeas cumplieron con creces su objetivo corporativo.

GRI 302: Energía

Divulgación del enfoque de gestión

302-1	Consumo de energía dentro de la organización
302-2	Consumo de energía fuera de la organización
302-3	Intensidad energética
302-4	Reducción del consumo de energía

GRI 305: Emisiones

Divulgación del enfoque de gestión

GRI 305-1	Emisiones directas (de alcance 1) de gases de efecto invernadero
GRI 305-2	Emisiones indirectas (de alcance 2) de gases de efecto invernadero
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero
GRI 305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero

Nuestro Código de conducta insta a todos los empleados a reducir el consumo de energía y a reducir también las emisiones para conseguir que el crecimiento económico y la preservación del entorno natural sean compatibles. Nuestros grupos de interés consideran que el cambio climático es una cuestión esencial. Nuestros principales clientes requieren proveedores que les apoyen en su transición hacia el objetivo de cero emisiones netas y que, además, definan objetivos climáticos ambiciosos para sus propias cadenas de suministro. Como ocurre con la mayoría de las empresas, la mayor parte de nuestras emisiones de CO₂ y del riesgo climático se encuentran en nuestra cadena de valor.

Aunque nuestras propias **emisiones de alcance 1 y 2** representen menos del 3 % de nuestra huella total, reducirlas es clave para desarrollar un conocimiento estratégico, así como para predicar con el ejemplo. En 2020, nuestro equipo directivo europeo acordó que nuestras operaciones presentaran cero emisiones netas en 2030. Al reducir las emisiones en las operaciones, adquirimos conocimientos para apoyar a los clientes y proveedores en su camino hacia el objetivo de cero emisiones. La eficiencia energética y las energías renovables son elementos fundamentales en nuestro enfoque.

Las entidades informan de sus datos de consumo de energía en nuestro software de informes no financieros, que determina de forma automática los datos de emisiones de CO₂ equivalentes y actúa como base de datos para el seguimiento comparativo del progreso frente a los objetivos a nivel de instalaciones, regional y europeo. En este informe consolidamos indicadores KPI de energía y CO₂ de 24 entidades. Poseemos un control total sobre la equidad y operatividad de todas las entidades incluidas. Hemos basado nuestros cálculos en el estándar de informes corporativos del protocolo de gases de efecto invernadero. Para calcular las emisiones de CO₂ a partir de los datos energéticos, utilizamos los factores de conversión de la electricidad de red de la Agencia Internacional de la Energía (AIE) y los factores de conversión de los combustibles fósiles del Departamento de Medio Ambiente, Alimentación y Asuntos Rurales del Reino Unido (DEFRA).

Toneladas de emisiones de CO ₂	AF 2012		AF 2021		AF 2022		AF 2031	
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 1	Alcance 2
Fábricas	4.770	5.440	2.254	0	2.200	0	0	0
Oficinas de la red de ventas	3.429	3.122	2.122	1.321	2.100	0	0	0
Automóviles de empresa	9.908	0	6.268	0	6.500	0	0	0
Furgonetas de servicio	12.448	0	14.146	0	14.500	0	0	0
Total anual	39117		26111		25300 Previsión		0 Objetivo	
			-33 %		-35 %		-100 %	

Todas nuestras filiales compran la mayor parte de su energía, y solo unas pocas generan entre el 0,1 % y el 10 % de su energía a partir de paneles solares in situ. Ninguna de nuestras entidades vende la energía sobrante que genera.

Nuestro equipo multidisciplinar de energía está formado por expertos en sostenibilidad y energía que representan a las fábricas, la red de ventas y las funciones centrales. Juntos, comparan continuamente nuestras políticas existentes, las actualizan y ofrecen formación a diferentes partes de la empresa en su viaje hacia un futuro con cero emisiones netas.

Desde 2015, 4 fábricas y 11 empresas de ventas y servicio han creado un equipo de gestión de energía (EMT, Energy Management Team) dedicado compuesto por responsables de instalaciones, gestores de flotas y responsables de producción. El EMT elabora y actualiza un plan de gestión de energía (EMP, Energy Management Plan), centrándose en oportunidades para optimizar la eficiencia energética y reducir la huella de carbono, en un primer momento con miras al 2021. En otras cinco entidades, el equipo de gestión local actúa como el equipo de gestión de energía.

Lea más sobre nuestro viaje hacia el objetivo de cero emisiones netas en la [entrada de blog de nuestro CEO](#) Ernesto Domínguez.



«La eficiencia energética y las energías renovables son los dos pilares fundamentales para lograr cero emisiones netas en las operaciones. Aunque la transición a las energías renovables es relativamente más sencilla, su eficiencia energética es el enfoque más rentable para acelerar nuestro viaje hacia el cero neto».

Francesca Simoncelli
Responsable de Sostenibilidad
Toyota Material Handling Italy

Combinación energética

Energías no renovables. El diésel representó el 33 % de nuestra combinación energética en el año fiscal 2021 y se utilizó principalmente en las furgonetas de servicio. Por su parte, la gasolina representó el 17 % de nuestra combinación energética y se utilizó principalmente en los vehículos de empresa. El uso de gas natural en los edificios representó también un 17 %. Otros combustibles fósiles (aceites de calefacción, GLP) representaron en conjunto algo más del 1 %.

Energías renovables. De nuestro consumo total de energía en el año fiscal 2021, el 33 % procedió de fuentes renovables. Este se desglosa en un 24 % de electricidad procedente de fuentes renovables cubiertas por garantías de origen, un 6 % de calefacción urbana con residuos de madera y un 3 % de biogás líquido. Para 2031, nuestra política energética nos compromete a pasar a una energía 100 % renovable en nuestras propias operaciones. En el marco de nuestro compromiso con este ambicioso plan de lucha contra el cambio climático, la empresa completó la transición a una energía eléctrica 100 % renovable en el año fiscal 2021.



Los paneles solares de Toyota Material Handling Manufacturing Italy generan hasta el 33 % de la electricidad local



Caso práctico >

Toyota Material Handling Europe pasa a una energía eléctrica 100 % renovable el 1 de abril de 2021

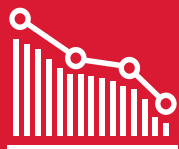
Esta transición implica a todas y cada una de las entidades europeas de la organización y constituye un avance significativo hacia sus ambiciosos objetivos de sostenibilidad.

De hecho, dicho cambio puede suponer ya un 15 % de nuestro avance hacia el objetivo de Toyota para 2030: cero emisiones netas en sus propias operaciones.

Toyota Material Handling Europe desglosa su uso de energía eléctrica 100 % renovable en tres categorías:

- El 95 % se obtiene trabajando con los proveedores locales de electricidad mediante contratos de energía eléctrica renovable. Por su parte, los proveedores aportan la prueba de que cancelan las garantías de origen equivalentes a la cantidad de electricidad que se compra.
- Toyota Material Handling Europe comprará y cancelará las garantías de origen a través de intermediarios independientes de los proveedores de electricidad para dar cuenta de un 4 % residual en los casos en los que no se disponga de soluciones locales.
- El último 1 % de la electricidad se genera mediante paneles solares in situ en diversas instalaciones europeas.

[Haga clic aquí para leer más](#)



El 100 % de la energía eléctrica

de nuestras operaciones europeas es renovable desde el 1 de abril de 2021

Tendencias

Nuestra empresa ha sido capaz de aumentar considerablemente los ingresos, pero reduciendo al mismo tiempo las emisiones: por cada euro que generamos en ventas en el año fiscal 2021, emitimos un 51 % menos de CO₂ que en el año fiscal 2012.

Otras tendencias desde el año fiscal 2012 hasta el año fiscal 2021:

- El consumo absoluto de energía aumentó solo un 2 %.
- Las emisiones absolutas se redujeron en un 29 %.
- Los ingresos aumentaron en un 46 %.



Como consecuencia directa de la crisis provocada por pandemia de COVID-19, nuestro consumo de energía en toda Europa se redujo en un 12 % en un año, hasta alcanzar 644 TJ (terajulios) en el año fiscal 2021. No obstante, esperamos que el consumo de energía vuelva a aumentar en el año fiscal 2022 en el marco de la recuperación de dicha crisis. Igualmente, esperamos que el aumento resultante de las emisiones de CO₂ se vea compensado en su mayor parte por la finalización del cambio a una energía eléctrica 100 % renovable el 1 de abril de 2021.

Programas específicos de reducción de energía

Desde que iniciamos nuestros programas de reducción de energía en 2015, ya hemos completado más de 200 medidas de ahorro energético en toda Europa, con un ahorro anual de más de 2,5 millones de euros. No obstante, dejamos de hacer un seguimiento centralizado de todas las medidas energéticas individuales, pues esto estaba generando una sobrecarga innecesaria. Al analizar los datos presentados en años anteriores, observamos una acusada relación positiva entre la certificación ISO 50001 y la cantidad de energía que nuestras entidades habían ahorrado. Por ello, nuestra política energética para 2020 establece que, para 2025, todas las entidades de Toyota Material Handling Europe deberán contar con la certificación ISO 50001.

En el año fiscal 2021, alcanzamos nuestro objetivo de que el 30 % de todos los ingresos de Toyota Material Handling Europe fueran generados por entidades con certificación ISO 50001.

Medidas específicas relativas a iniciativas de ahorro energético y reducción de emisiones para obtener flotas, fábricas e instalaciones más inteligentes.



Caso práctico >

Prueba piloto de una furgoneta de servicio eléctrica en Noruega

En Toyota Material Handling Norway, nuestros colegas decidieron poner a prueba la primera furgoneta de servicio eléctrica Proace de Toyota en su flota. El Parlamento noruego ha previsto que, para 2025, todos los coches nuevos sean vehículos de cero emisiones. Durante el año fiscal 2021, Toyota Material Handling Norway produjo 760 toneladas de CO₂ con su flota de servicios, lo que supone el 75,1 % de nuestras emisiones totales de CO₂.

La empresa aspira a cambiar el mayor número posible de furgonetas de combustible fósil por furgonetas eléctricas en Noruega, pero tiene que tener en cuenta las opciones de carga y las largas distancias de conducción en determinados distritos. Sin duda, esto mejorará en el futuro y, además, la tecnología de las baterías también está evolucionando rápidamente, por lo que al final será posible disponer de una flota de servicio formada por vehículos eléctricos.

En 2020, las emisiones de las furgonetas de servicio representaron más del 50 % de las emisiones de CO₂ de todas las operaciones de Toyota Material Handling en Europa. Si la prueba piloto de Noruega tiene éxito, ayudará a acelerar la transición a furgonetas eléctricas en toda Europa. Este proyecto tiene el potencial de ahorrar 14.000 toneladas de emisiones de CO₂ al año.



«Al ser los primeros en nuestro mercado en poner a prueba una furgoneta de servicio eléctrica, queremos demostrar a nuestros técnicos nuestra intención de cuidar el medio ambiente en el marco de nuestro compromiso con el concepto de Cero Muda», afirma Lars Rune Johansen, director de servicio de Toyota Material Handling.



FLOTAS MÁS INTELIGENTES

La proporción de diésel de nuestra combinación de combustible de nuestros vehículos de empresa y nuestras furgonetas de servicio ha pasado del 89 % al 72 % desde el año fiscal 2012. Sin embargo, esta cifra sigue siendo ligeramente superior al 70 % que se mencionó en nuestro informe de 2019. La culpa la tienen los vehículos de empresa, pues su uso se redujo considerablemente durante el primer período de confinamiento. A pesar de ello, nuestras furgonetas de servicio siguieron atendiendo a nuestros clientes. Nuestra directriz sobre vehículos de empresa se publicó en el año fiscal 2015 y se actualizó en el año 2020, instando a los empleados a elegir más vehículos de empresa híbridos y a reducir el consumo de combustible de la flota.

Con más de 4 millones de visitas de servicio al año, el 60 % de nuestro consumo de combustible y el 32 % de nuestro consumo total de energía en el año fiscal 2021 procedieron del combustible de las furgonetas de servicio. Intentamos utilizar menos combustible y reducir las emisiones de CO₂ de nuestras furgonetas de servicio haciendo que sus cargas sean más ligeras, utilizando furgonetas más pequeñas y valiéndonos de GPS y de la conducción ecológica. Sin embargo, la flota total de furgonetas de servicio ha ido aumentando. Por eso, es fundamental acelerar la transición hacia un servicio de mantenimiento con cero emisiones netas para nuestros clientes.



EDIFICIOS MÁS INTELIGENTES

En nuestro informe del año fiscal 2015, ya informamos de que nuestra fábrica de Italia y nuestra filial de la República Checa habían obtenido la certificación ISO 50001, así como de que nuestra empresa de los Países Bajos había logrado una reducción notable de las emisiones de CO₂. Estas entidades siguen actuando como centros de excelencia en cuestiones de eficiencia energética. En el año fiscal 2021, nuestra fábrica de Suecia y nuestra empresa de ventas del Reino Unido obtuvieron la certificación ISO 50001. Toyota Material Handling Manufacturing Sweden finalizó su transición a biogás licuado (LBG) y, de este modo, redujo las emisiones totales de CO₂ a cero.

Nuestras fábricas marcaron el ritmo en la primera parte de nuestro viaje hacia la sostenibilidad, pues redujeron las emisiones absolutas de CO en un 78 % desde el año fiscal 2012. Así, demuestran que la adopción de medidas ambiciosas contra el cambio climático es factible, tanto desde el punto de vista financiero como técnico. Destaca nuestra fábrica sueca de Mjölby, pues alcanzó el objetivo de cero emisiones netas en el año fiscal 2021.



Caso práctico >

La fábrica sueca es la primera en alcanzar el objetivo de cero emisiones

Desde agosto de 2019, Toyota Material Handling Manufacturing Sweden (con sede en Mjölby) tiene el reconocimiento de fábrica libre de carbono, que presenta cero emisiones de CO₂ y solo utiliza electricidad verde, calefacción urbana y biogás líquido de origen ecológico. Este logro fue posible gracias al cambio de gas licuado de petróleo (GLP) a biogás líquido (LBG). La fábrica de Mjölby es la primera entidad dentro de Toyota Material Handling Europe en haber logrado cero emisiones y, además, se espera que pronto le sigan más entidades. Por ello, Toyota Industries Corporation (TICO) concedió a la planta el premio anual a la excelencia medioambiental del grupo TICO por sus logros en el proyecto.

[Haga clic aquí para leer más](#)

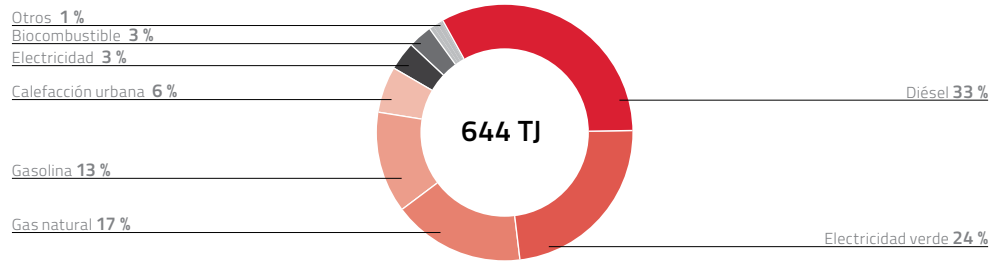
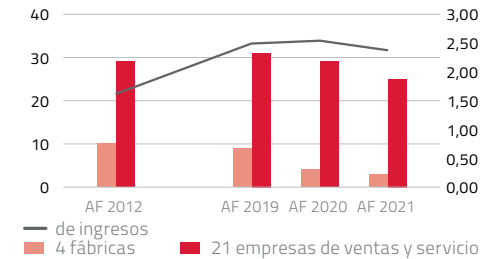
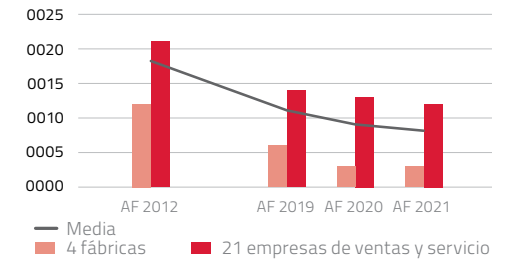


‘La fabricación con cero emisiones netas es posible; nosotros lo hemos conseguido. Nuestro compromiso evita 3.000 toneladas de emisiones de CO₂ al año. ¿Hasta dónde llegará usted?’

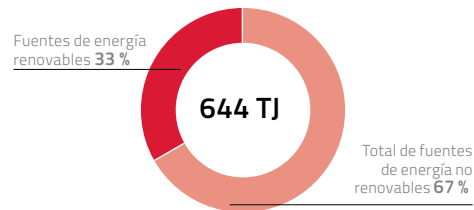
Maria Väitalo
Responsable de Sostenibilidad
Toyota Material Handling Manufacturing Sweden



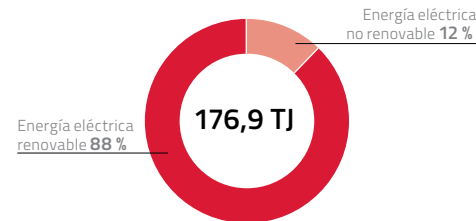
CONSUMO DE ENERGÍA POR COMBUSTIBLE EN EL AF 2021 (terajulios)

EMISIONES DE CO₂ (kilotoneladas) FRENTE A INGRESOS (m €)EMISIONES DE CO₂/INGRESOS (kilotoneladas/euro)

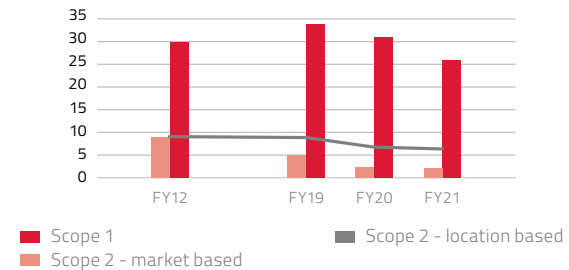
CONSUMO DE ENERGÍA EN EL AF 2021 (terajulios)



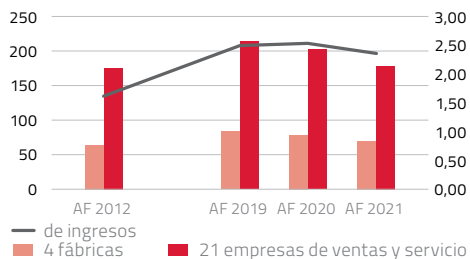
CONSUMO DE ELECTRICIDAD EN EL AF 2021 (terajulios)



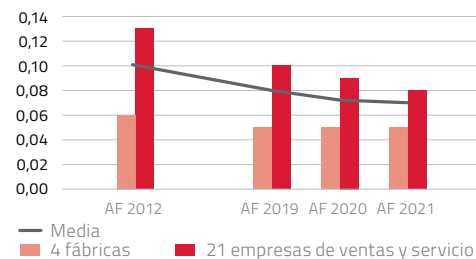
EMISIONES DE ALCANCE 1 Y ALCANCE 2 (kilotoneladas)



CONSUMO DE ENERGÍA (terajulios) FRENTE A INGRESOS (m €)



CONSUMO DE ENERGÍA/INGRESOS (terajulios/euro)



Emisiones de CO ₂ (kilotones)	AF 2012	AF 2019	AF 2020	AF 2021
Alcance 1	30	34	31	26
Alcance 2 - basado en la ubicación	8933	8782	6612	6251
Alcance 2 - basado en el mercado	8933	4888	2272	2016

Las emisiones de alcance 2 por ubicación indicadas arriba se determinan sumando las emisiones producidas por la calefacción urbana a las emisiones de electricidad de la red y de la electricidad verde, y aplicando los factores de emisiones pertinentes de la AIE.

Las emisiones de alcance 2 por mercado indicadas arriba se determinan de forma distinta: aplicamos un factor de emisiones cero al consumo de electricidad verde y un factor de emisiones de la mezcla residual de la AIB a la electricidad de la red, mientras que el factor de emisiones producidas por la calefacción urbana es igual que en el método por ubicación. La reducción en el tiempo indicada en las emisiones del mercado se ha logrado con la transición del consumo de electricidad a fuentes de energía renovables.



Gestión medioambiental

Cada vez más, nuestros grupos de interés consideran que nuestra gestión medioambiental es una cuestión esencial.

Los clientes la abordan sobre todo en sus solicitudes de presupuesto o a través de las plataformas de la cadena de suministro de terceros. Un ejemplo es EcoVadis, que otorgó a nuestra empresa una puntuación de 80, es decir, «Avanzada», en materia de gestión medioambiental, lo que sitúa a la empresa en el 1 % más alto entre 75.000 proveedores de todo el mundo.

Nuestros propietarios llevan décadas teniendo la sostenibilidad medioambiental como una prioridad absoluta, por lo que, en este capítulo, estructuramos nuestras actividades de acuerdo con los logros establecidos en los cuatro pilares del 6° plan de acción medioambiental.

En los últimos dos años, hemos sido testigos de un cambio en las expectativas de sostenibilidad medioambiental por parte de los reguladores, los clientes y los empleados.

GRI 303: Agua y efluentes
Divulgación del enfoque de gestión
GRI 303-3 Extracción de agua
GRI 303-5 Consumo de agua

GRI 306: Residuos
Divulgación del enfoque de gestión
GRI 306-3 Residuos generados
GRI 306-4 Residuos desviados de la eliminación
GRI 306-5 Residuos dirigidos a la eliminación

La Comisión de la UE pretende crear una Europa digital y sostenible para 2030. El Pacto Verde de la UE es un conjunto de más de cincuenta directivas, reglamentos y otras herramientas políticas para transformar todos los sectores de nuestra economía. Se diseñó para influir de forma considerable en todo el ciclo de vida de nuestros productos, con la esperanza de ser más sostenibles desde la obtención de las materias primas hasta el final de su vida útil. Las empresas estarán obligadas a ser mucho más transparentes, no solo a nivel de empresa, sino también a nivel de producto. Cuando llegue el momento, sus clientes y proveedores de fondos deberán utilizar estos datos de sostenibilidad para elegir a los socios comerciales más sostenibles.

Una de las herramientas políticas europeas únicas es la taxonomía de la UE, que se asegura de que las empresas de servicios financieros ofrezcan condiciones de financiación preferentes a las empresas, los productos y los servicios sostenibles. En 2025, la mayoría de estas herramientas políticas tendrán plena vigencia y consolidarán la sostenibilidad medioambiental como el diferenciador más importante frente a la competencia. Aunque el Brexit supone una divergencia política para nuestro negocio en el Reino Unido, parece que no necesitaremos una estrategia de sostenibilidad completamente distinta para el mercado británico.

Como ejemplo del impacto del Pacto Verde de la UE, en 2020, la empresa reunió un grupo de trabajo multidisciplinar para preparar la presentación de informes en la base de datos SCIP gestionada por la Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas (ECHA), teniendo en cuenta la fecha límite del 5 de enero de 2021.

Según la Directiva Marco de Residuos actualizada de la UE, las empresas tienen la obligación de registrar cualquier producto que contenga sustancias extremadamente preocupantes (SEP). Así, nos pusimos en contacto con más de 600 proveedores para que nos proporcionaran la información pertinente sobre las SEP en sus productos, pues así dispondríamos de los datos necesarios para cumplir con nuestras obligaciones de notificación. Por otro lado, también constatamos un aumento de las solicitudes por parte de los clientes en torno a las SEP, de acuerdo con las disposiciones de la Directiva Marco de Residuos y del Reglamento (UE) sobre registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias químicas (REACH). Como resultado, miles de personas de toda nuestra cadena

de suministro se han implicado durante semanas y, en ocasiones, meses, para garantizar que nuestra empresa cumpla con uno solo de los requisitos de esta Directiva de la UE. Esperamos que los retos para nuestra empresa y nuestros proveedores no hagan más que aumentar a medida que entren en vigor más partes del Pacto Verde de la UE.

También estamos observando un cambio en el papel que tiene la sostenibilidad cuando las personas deciden si quieren trabajar o no para nosotros. Los nuevos candidatos empiezan a hacer preguntas concretas sobre nuestros compromisos sostenibles. La novedad es que los empleados ya no se limitan a preguntar qué hace la empresa para ser sostenible, sino que también quieren saber cómo van a participar activamente en el proceso de sostenibilidad.

La última vez que adquirimos nuestro compromiso con los grupos de interés en 2018, estos no priorizaron la gestión del agua, de los residuos y del medio ambiente como «cuestiones esenciales». En lugar de ajustarnos completamente a las normas de la GRI en relación con los indicadores incluidos en esta sección, informamos de los datos de los que disponemos. La mejora continua de nuestros informes de sostenibilidad en pequeños pasos encaja en nuestra cultura corporativa conocida como «Kaizen».

La visión de Toyota Industries Corporation para 2050 tiene como objetivo crear una sociedad en armonía con la naturaleza mediante las medidas siguientes:

1. Conseguir una sociedad con cero emisiones de carbono.
2. Contribuir a una sociedad basada en el reciclaje logrando «cero agua a los desagües» y «cero residuos».
3. Reducir los riesgos medioambientales y contribuir a una sociedad en armonía con la naturaleza.
4. Promover la gestión medioambiental.

Estos cuatro pilares se traducen cada cinco años en un nuevo Plan de Acción Medioambiental con objetivos detallados e indicadores clave de rendimiento para todas las filiales mundiales. En 2020, TICO lanzó el **7° Plan de Acción Medioambiental**, que abarcaba el período comprendido entre el 1 de abril de 2021 y el 31 de marzo de 2026, y en el que informábamos de los objetivos actualizados del 6° Plan de Acción Medioambiental, que finalizó el 31 de marzo de 2021. Los objetivos de nuestros propietarios se centran principalmente en las fábricas, aunque también invitamos a nuestras empresas de ventas y servicio a unirse de forma voluntaria.

1. Conseguir una sociedad con cero emisiones de carbono.

Políticas del 6° Plan de Acción Medioambiental de TICO:

- Desarrollar productos y tecnologías con el más alto nivel de rendimiento ecológico
- Desarrollar tecnologías de ingeniería de producción con menos emisiones de CO₂ y emplear energías limpias

Desde nuestro informe de sostenibilidad de 2013, nos hemos centrado en gran medida en el primer pilar de «conseguir una sociedad con cero emisiones de carbono», prestando atención especial a las emisiones de nuestros productos y soluciones, así como a las de nuestras propias operaciones. Esta cuestión se ha tratado con gran detalle en los capítulos anteriores. Desde nuestro informe de sostenibilidad de 2019, hemos añadido este capítulo sobre «gestión medioambiental» como cuestión esencial de sostenibilidad, por lo que ahora también cubrimos los pilares dos, tres y cuatro de la estrategia medioambiental de nuestros propietarios.



2. Contribuir a una sociedad basada en el reciclaje logrando «cero agua a los desagües» y «cero residuos».

Políticas del 6º Plan de Acción Medioambiental de TICO:

- Promover medidas contra el agotamiento de los recursos mediante el reciclaje de residuos:
 - Reducir la cantidad de recursos utilizados realizando las mediciones anteriores.
 - Reciclar los recursos in situ en la medida de lo posible.
 - Reducir los residuos con las tecnologías más avanzadas.
- Preparar y promover contramedidas para evitar el agotamiento del agua después de determinar el consumo de agua y la cantidad de aguas residuales:
 - Supervisar la entrada y salida de agua en cada país.
 - Desarrollar y promover medidas adecuadas para combatir el agotamiento.

En consonancia con nuestro Código de conducta, en Toyota Material Handling Europe tenemos el objetivo de reducir los residuos y, sobre todo, las sustancias químicas peligrosas y las emisiones de nuestras operaciones de producción y distribución. Consideramos que el crecimiento económico y la conservación del entorno natural son compatibles.

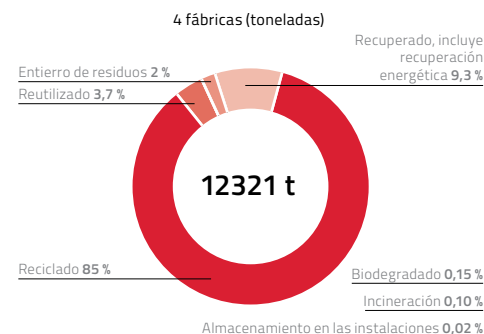
Reducir, reutilizar y reciclar los residuos

FÁBRICAS

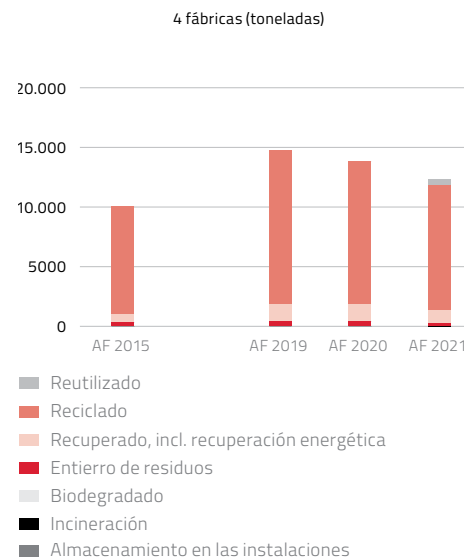
Nuestras fábricas generan residuos sobre todo en las operaciones de producción, mantenimiento y desguace de carretillas. Desde el año fiscal 2015, nuestras fábricas han informado de un aumento en la cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos. En general, las fábricas no han sido capaces de separar el crecimiento del negocio del aumento del uso de materias primas y de la generación de residuos durante la producción, de la misma manera que sí han sido capaces de desvincularlo de las emisiones de CO₂.

Al analizar los datos, observamos pruebas de que las fábricas están empezando a gestionar sus residuos de forma más sostenible. Nuestra fábrica principal de Italia fue la primera en empezar a informar de cómo biodegradaba sus residuos orgánicos. Asimismo, nuestra fábrica de Suecia fue la primera en empezar a informar de la reutilización de los residuos. Todas las fábricas juntas informaron de una reducción del 50 % en los residuos enterrados.

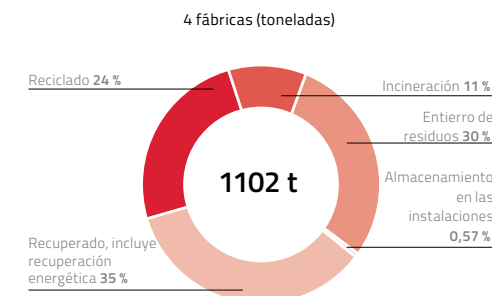
RESIDUOS NO PELIGROSOS EN EL AF 2021



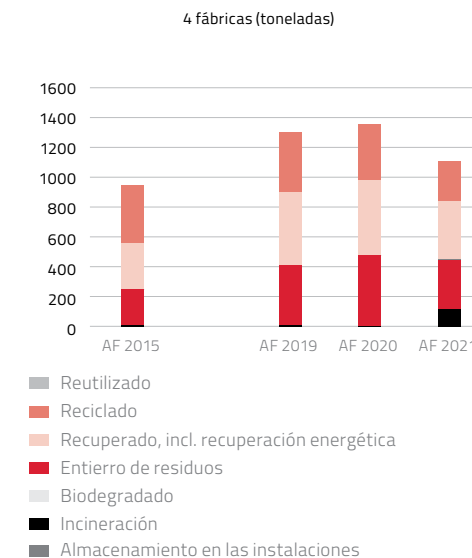
RESIDUOS NO PELIGROSOS



RESIDUOS PELIGROSOS EN EL AF 2021



RESIDUOS PELIGROSOS



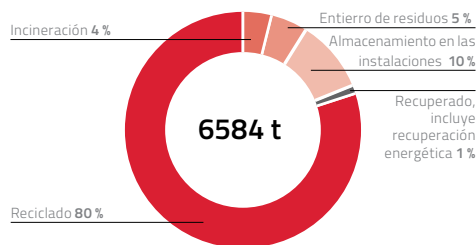


EMPRESAS DE VENTAS Y SERVICIO

Aun queda trabajo por hacer para integrar la circularidad de forma plena en nuestro modelo de negocio. En la actualidad, solo 16 de nuestras 21 empresas de ventas y servicio ofrecen informes sobre residuos y, con todo, comunican más del 33 % de nuestros residuos totales. La mayoría de las entidades que no presentan ningún informe son pequeñas empresas, aunque dos representan a importantes países europeos. Entre las empresas que sí presentan informes, ninguna incluye datos sobre las ventas de carretillas usadas, que es la actividad de reducción de residuos más importante de nuestro negocio.

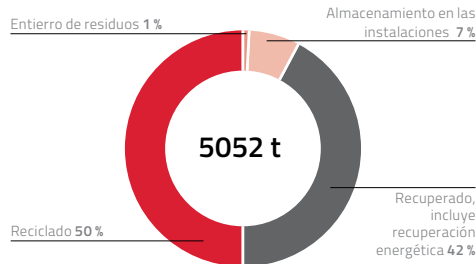
RESIDUOS NO PELIGROSOS EN EL AF 2021

16 empresas de ventas y servicio (toneladas)



RESIDUOS PELIGROSOS EN EL AF 2021

16 empresas de ventas y servicio (toneladas)



Como consecuencia de la pandemia de COVID-19, dejamos en suspenso uno de nuestros objetivos para el año fiscal 2021 (que consistía en que el 100 % de nuestras entidades informen sobre sus residuos) para, de este modo, liberar algunos recursos de medio ambiente, salud y seguridad y hacer frente a la pandemia dentro de nuestro negocio.

Nuestros futuros informes sobre residuos tendrán que ser más completos, más granulares y, al mismo tiempo, presentar un diseño que respalde el modelo de negocio circular. Por el momento, los datos disponibles pueden ayudarnos a empezar a comprender los flujos de materiales en toda nuestra actividad.

Consumo de agua

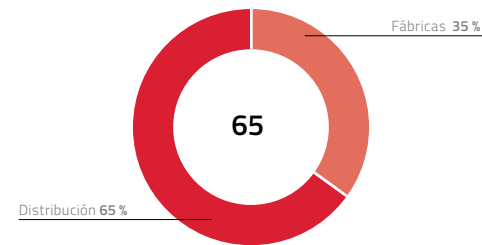
Desde nuestro informe de sostenibilidad de 2019, el 100 % de nuestras fábricas siguen comunicando sus datos sobre el agua, y son 17 de 21 empresas de ventas y servicio las que hacen lo propio.

La mayoría de las entidades que no presentan informes son pequeñas empresas cuyas tarifas del agua están incluidas en el alquiler y que, por lo tanto, no disponen de datos concretos sobre el agua. Uno de ellos es un importante país europeo, lo que demuestra que aún nos queda trabajo por hacer para crear una cultura de sostenibilidad.

Más del 95 % del consumo de agua comunicado es agua municipal. Las aguas pluviales representan el 4 % de nuestro total de agua que, en el año fiscal 2019, fue de aproximadamente el 1 %. En cuanto al agua de proceso reciclada y a las aguas subterráneas, la cantidad comunicada fue inferior al 1 %. En el año fiscal 2019, nuestras entidades comunicaron más de 65.000 m³ de consumo agua, de los que más del 65 % se utilizó en nuestras fábricas durante los procesos de producción. El agua consumida por nuestras empresas de ventas y servicio se utilizó sobre todo para la limpieza de carretillas de ocasión y de arrendamiento.

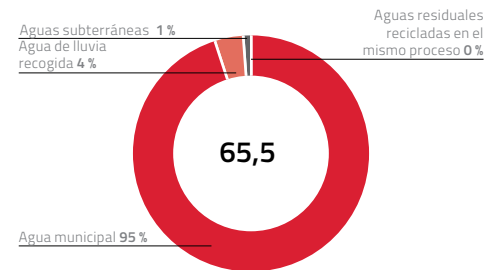
CONSUMO DE AGUA POR FUNCIÓN EN EL AF 2021

(miles de m³)



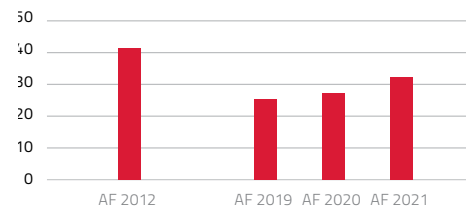
FUENTES DE AGUA EN EL AF 2021

(miles de m³)



USO SE AGUA DE FÁBRICA EN RELACIÓN CON LOS INGRESOS

(miles de m³/€)



La mayoría de nuestras fábricas permanecieron abiertas durante la pandemia e informaron de un aumento del 8 % en el consumo de agua desde nuestro informe anterior. El consumo de agua en la fábrica por cada euro de ingresos generados aumentó un 27 % en comparación con el año fiscal 2019. Sin embargo, sigue siendo un 22 % más bajo que en el año fiscal 2012.



Caso práctico >

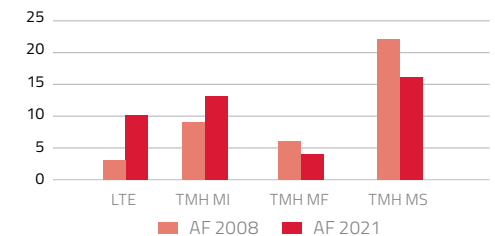
Cero agua a los desagües en Toyota Material Handling Manufacturing Sweden

El taller de pintura de Mjölby presenta un funcionamiento altamente sostenible y ajustado (lean). Maria Valitalo, directora de sostenibilidad de Toyota Material Handling Manufacturing Sweden, explica las ventajas ecológicas que esto supone: «En 2009, nuestra fábrica de Suecia realizó una importante inversión en su taller de pintura con unos objetivos muy ambiciosos: cero desagües, reducción de los residuos de pintura en polvo, disminución del consumo de energía y, en definitiva, cero emisiones. Esto ha permitido reducir en un 90 % el total de aguas residuales de la planta, por lo que ahora la fábrica solo evacua el agua del comedor y de los equipos sanitarios».

[Haga clic aquí para leer el caso completo](#)

TENDENCIAS DEL CONSUMO DE AGUA POR FÁBRICA

(miles de m³)



Las fábricas de Francia y Suecia consiguieron reducir considerablemente el consumo de agua a largo plazo, al tiempo que aumentaron los ingresos, por lo que les pedimos que documentaran sus buenas prácticas y las compartieran con otras entidades.



3. Reducir los riesgos medioambientales y contribuir a una sociedad en armonía con la naturaleza.

Políticas del 6º Plan de Acción Medioambiental de TICO:

- Reducir a un mínimo el uso de sustancias preocupantes
- Promover las actividades de conservación de la biodiversidad en todo el grupo

Sustancias preocupantes

Una prioridad clave para TICO es que las sustancias preocupantes también están reguladas por una gran cantidad de directivas y reglamentos que se han creado o revisado en el marco del Pacto Verde de la UE. Hemos cartografiado un aumento significativo de los requisitos legales relativos a las sustancias preocupantes:

- El Reglamento (UE) sobre registro, evaluación, autorización y restricción de sustancias químicas (REACH) nos obliga a informar a nuestros clientes de cualquier sustancia extremadamente preocupante (SEP) contenida en nuestros productos.
- Desde el 5 de enero de 2021, la Directiva Marco de Residuos de la UE nos obliga a registrar todos los productos y componentes que contengan SEP en la base de datos SCIP, administrada por la Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas (ECHA).
- La Directiva europea de baterías exige que las baterías comercializadas en la UE sean sostenibles, de alto rendimiento y seguras durante toda su vida útil. Esto significa que dichas baterías deben fabricarse con el menor impacto ambiental posible y utilizando materiales que se obtengan respetando plenamente los derechos humanos y las normas sociales y ecológicas. Las empresas deben informar sobre las baterías que comercializan a los organismos nacionales de baterías de todos los Países miembro de la UE.

- Directiva de la UE sobre la cadena de suministro
- El Reglamento europeo relativo a los minerales procedentes de zonas de conflicto nos exige que proporcionemos información transparente sobre el oro, el tantalio, el estaño y el tungsteno en términos de una empresa transformadora en la cadena de suministro de minerales 3TG.

En el año fiscal 2021, llevamos a cabo proyectos en toda Europa para garantizar que nuestras empresas cumplen los nuevos requisitos de la Directiva Marco de Residuos de la UE y la Directiva europea de baterías. Para cumplir los nuevos requisitos legales, se necesitará un cambio radical en los datos obtenidos de los proveedores, así como en el procesamiento de los datos y en los informes que se envían a los clientes y a los reguladores.

Biodiversidad

El impacto directo de la fabricación y del mantenimiento de las carretillas elevadoras en materia de biodiversidad es limitado. Aunque no hayamos realizado una diligencia debida exhaustiva en la cadena de suministro, esperamos que el impacto indirecto en nuestra cadena de valor se limite a unas pocas áreas seleccionadas en nuestra cadena de suministro, como el abastecimiento de ciertos minerales.

En su sede de París, Toyota Material Handling France instaló colmenas con especies raras de abejas. La miel de las colmenas se ofrece en el comedor, para que los empleados comprendan la importancia de la biodiversidad. Queremos que nuestros empleados se impliquen en la biodiversidad y la apoyen.

También en Francia, nuestra fábrica de Ancenis sustituyó las cortadoras de césped por ovejas. Es una solución que resulta menos costosa y mejor para el medio ambiente, pues reduce las emisiones de CO₂, permite la supervivencia de razas raras de ovejas e implica a sus empleados en la innovación sostenible.



4. Promover la gestión medioambiental.

Políticas del 6º Plan de Acción Medioambiental de TICO:

- Construir un sistema global de gestión medioambiental y promover las actividades relacionadas
- Ampliar el alcance de las actividades de concienciación de Toyota Industries a las filiales consolidadas dentro y fuera de Japón

Sistemas de gestión medioambiental

En Toyota Industries Corporation exigimos que nuestras fábricas y, por supuesto, todos sus proveedores principales, mantengan un sistema de gestión medioambiental conforme con la norma ISO 14001. Además, nuestras empresas de ventas y servicio en Francia, Reino Unido, República Checa, Rumanía, España y Finlandia y Suecia han adoptado de forma voluntaria la norma ISO 14001 en respuesta las características del mercado local. En los Países Bajos, nuestras empresas de ventas y servicio han optado por el estándar de certificación «BMWT». Los certificados de todas estas entidades pueden descargarse en el enlace www.toyota-forklifts.eu/sustainability-2.

Los expertos medioambientales mundiales de TICO asistieron a todas las reuniones presenciales de sostenibilidad que se organizaron durante el periodo del informe, la última de ellas en octubre de 2019. Desde septiembre de 2020, nuestras reuniones mensuales sobre sostenibilidad se han reforzado; además, nuestros colegas de Japón asisten a todas las reuniones y también presentan ponencias en ellas de forma habitual.

Actividades de concienciación medioambiental

El cuidado del medio ambiente en el que vivimos está profundamente arraigado en los valores sintoístas que inspiraron los Principios rectores de Toyota. Por esta razón, nuestra empresa tiene una larga tradición de organizar actividades para involucrar a todos sus empleados y a los miembros de sus familias en actividades de concienciación sobre el medio ambiente.

Encontrará ejemplos de estas actividades en las páginas de '[contribuciones sociales y voluntariado](#)'.



Economía circular

Ciclo de vida del producto

En nuestra última ronda formal de compromiso con nuestros grupos de interés en 2018, estos aún no consideraban que la economía circular fuera una cuestión esencial. Por lo tanto, no disponemos de ningún KPI asociado a la GRI sobre el que informar para completar la primera década de objetivos de sostenibilidad.

Para nuestros objetivos de sostenibilidad de 2031, la economía circular será un asunto empresarial estratégico. La economía circular es una prioridad del Pacto Verde de la UE y, de hecho, cada vez más clientes nos piden que les mostremos nuestra estrategia empresarial circular apoyada en pruebas, como los datos de la evaluación del ciclo de vida.

Dentro de la industria de la manipulación de materiales, diversas empresas tienen ya algún tipo de control o influencia en el ciclo de vida de nuestros productos. Desde llegar a acuerdos con nuestros proveedores para reducir la cantidad de sustancias peligrosas en nuestros productos hasta la venta de carretillas de ocasión con nuestros socios, numerosas empresas se involucran con nuestras carretillas durante toda su vida útil.



■ Dentro de nuestra esfera de control
■ Dentro de nuestra esfera de influen

Refabricación

Dentro del ciclo de vida del producto, el consumo de energía del cliente es la mayor fuente de emisiones de CO₂, lo que representa el 95 % de nuestra huella de carbono. Si se excluye el uso del cliente, la producción de acero (materia prima de nuestras carretillas) es la fuente principal de nuestra huella de carbono (70 %). La refabricación de carretillas elevadoras prolonga la vida útil del chasis metálico y extiende la «gran inversión inicial en carbono» en el transcurso de una vida útil más larga.

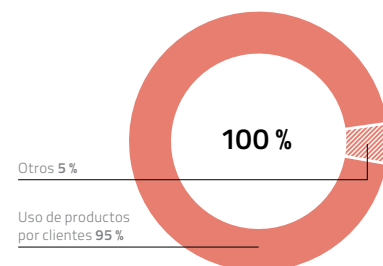
Toyota Industries Corporation publicó una huella de carbono total del ciclo de vida de sus productos, que puede consultarse en su sitio web a través de [este enlace](#).



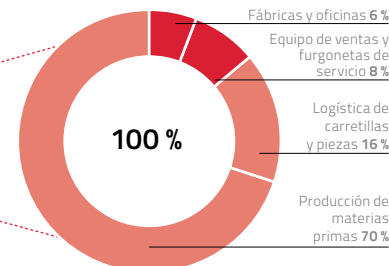
‘La economía circular es una oportunidad realmente emocionante que nos permitirá hacer aún más. Diseñar nuestros productos de forma que puedan actualizarse y prolongar su vida útil puede tener un impacto sostenible muy positivo».

Hans Larsson
Director de innovación estratégica
Toyota Material Handling Europe

HUELLA DE CARBONO INCLUYENDO EL USO DEL CLIENTE



HUELLA DE CARBONO EXCLUIR EL CONSUMO DE LOS CLIENTES





‘La sostenibilidad traspasa nuestras fronteras y las de nuestros clientes. Nos comprometemos a apoyar y cumplir el Acuerdo de París. Todas las mejoras de los procesos durante la vida útil de una carretilla se centran en alcanzar estos objetivos y estas metas. Es nuestra manera de tomar la delantera en el mercado de la manipulación de materiales para reducir el impacto ambiental en el planeta».

Niklas Jalkner

Director de arrendamiento y ocasión en Europa
Toyota Material Handling Europe



Estrategia Second Life

Toyota Material Handling Europe quiere reducir la proporción de carretillas desgastadas a menos del 20 % a través de su estrategia de segunda vida («Secon Life»).

Aunque solo los productos nuevos con buena eficiencia energética son adecuados para aplicaciones de alto rendimiento, los clientes acogen de buen grado las carretillas de ocasión o refabricadas para aplicaciones menos exigentes, o bien como vehículos adicionales de reserva en periodos de mayor actividad. Nuestro caso práctico de Segunda Vida detalla cómo la producción de las materias primas supone la mayor parte de la huella de carbono total en la producción de una carretilla nueva, mientras que el reacondicionamiento solo afecta a la cabina y al motor, no al chasis.

Con el uso creciente de nuestra oferta de arrendamiento de corto y largo plazo, siendo una cuota notable de nuestro negocio, mejoramos de forma drástica la vida útil de nuestros productos a la vez que reducimos las emisiones por transporte y logística hacia y desde nuestros clientes. En las aplicaciones de baja intensidad, las carretillas de ocasión son una alternativa con huella de carbono reducida para clientes interesados en reducir sus emisiones de carbono anteriores (upstream) en su cadena de valor. Si las carretillas no se pueden reacondicionar, serán recicladas de forma responsable.

Desde el año fiscal 2013, hemos aumentado las ventas de carretillas de ocasión en casi un 48 % y, al mismo tiempo, hemos reducido el número de unidades desgastadas en 3 puntos porcentuales. Una carretilla refabricada ofrece a nuestros clientes la oportunidad de adquirir una carretilla certificada por Toyota que tenga un menor impacto ambiental.



VISIÓN 2050

CERO EMISIONES DE CARBONO DE NUESTROS PRODUCTOS Y SOLUCIONES

La visión medioambiental de Toyota Industries Corporation aspira a fomentar una sociedad con bajas emisiones de carbono consiguiendo cero emisiones para nuestros productos y soluciones para el 2050.

CERO EMISIONES DE CARBONO DE NUESTRAS OPERACIONES

Toyota Industries Corporation aspira a cero emisiones de carbono de sus propias operaciones.

Toyota Industries Corporation pretende reducir las emisiones de carbono de sus operaciones en un 50 % para el año 2031.

Actuamos de acuerdo con los ámbitos prioritarios de Toyota Industries Corporation para 2021, que se refieren a la reducción de emisiones prevista en el 6º Plan de acción medioambiental.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Gestión medioambiental de acuerdo con la visión de Toyota Industries Corporation de «crear una sociedad en armonía con la naturaleza» y «reducir el riesgo medioambiental».

ECONOMÍA CIRCULAR

Economía circular para apoyar la visión de cero residuos de Toyota Industries Corporation.

OBJETIVOS O KPI DEL AF 2021

ESTADO DEL AF 2021

ESTADO DEL AF 2020

ESTADO DEL AF 2019

Optimizar nuestro enfoque a la hora de ayudar a nuestros clientes a optimizar su eficiencia energética y reducir su huella de carbono; publicar tres casos prácticos al año sobre cómo ayudamos a nuestros clientes a reducir su huella de carbono concentrándonos en una combinación de las prioridades de Toyota Industries Corporation

3
Energía solar %
Concepto de diseño RED %
I-Site %

3
Glud Marstrand %
LWL 160 %
Eneo %

3
Uponor %
Logitr %
Kesko %

Tecnologías con una eficiencia energética aún más alta (sin objetivo específico)

1

3

4

Electrificación (sin objetivo específico)

1

-

1

Reducción del peso (sin objetivo específico)

-

1

1

Reducción de las pérdidas de energía (sin objetivo específico)

-

-

1

Tecnologías de pila de hidrógeno y de combustible (sin objetivo específico)

1

-

1

Desarrollar una estrategia de reducción energética y de CO₂ para nuestras operaciones.

Comprometidos con los objetivos basados en la ciencia

Publicado

En revisión

Realizar auditorías energéticas en diez entidades una vez cada cuatro años

1 realizado
5 movidos al AF 2022

2 auditorías
2 ISO 50001
6 movidos al AF 2021

Cumplimiento para el AF 2020

Ampliar las iniciativas para reducir el consumo de energía de la flota (furgonetas y automóviles de empresa).

Prueba piloto de una carretilla de servicio eléctrica en Toyota
Material Handling Norway

Curso de conducción ecológica
para los responsables de desarrollo sostenible

En curso

-10 % de uso energético frente al AF 2012**

+2 %

+26 %

+23 %

-10 % de uso energético relativo a los ingresos frente al AF 2012**

-31 %

-32 %

-26 %

-30 % de emisiones de CO₂ frente al AF 2012**

-29 %

-15 %

2 %

-30 % de emisiones de CO₂ relativo a los ingresos frente al AF 2012**

-52 %

-49 %

-

Número de medidas para reducir el consumo de energía y las emisiones de CO₂.

>200

>200

>140

Consumo de energía eléctrica 100 % renovable*

88 %*

90 %

82 %

Extender la certificación ISO 50001 a más del 40 % de nuestra red de ventas

4/21

3/21

2/21

Extender la certificación ISO 50001 al 80 % de las fábricas

4/5

4/5

4/5

Ampliar los informes de residuos a todas las fábricas

100 %

100 %

100 %

Ampliar los informes de residuos a todas las empresas de ventas y servicio

71 %

71 %

71 %

Extender la certificación ISO 14001 a más del 60 % de nuestra red de ventas

7/21

7/21

7/21

Extender la certificación ISO 14001 al 100 % de las fábricas

5/5

5/5

5/5

Ampliar los informes de agua a todas las fábricas

100 %

100 %

100 %

Ampliar los informes de agua a todas las empresas de ventas y servicio

86 %

86 %

81 %

Aumento de ventas de unidades de interior y contrapesadas de ocasión

+67 % frente al AF 2013

+62 % frente al AF 2013

+48 % frente al AF 2013

Reducción de carretillas desguazadas frente al AF 2013

-51 % frente al AF 2013

-39 % frente al AF 2013

-19 % frente al AF 2013

* Todas las entidades finalizaron la transición a energía eléctrica 100 % renovable el 1 de enero del año fiscal 2022.

** AF 2012: ejercicio financiero que finalizó el 31 de marzo de 2012. Lo utilizamos como año base para definir todos nuestros objetivos energéticos y de emisiones para el año fiscal 2021, de acuerdo con el estándar de contabilidad e información corporativa del protocolo de gases de efecto invernadero.



Prosperidad

Maximizar la calidad y la seguridad de los clientes



La calidad en todo lo que hacemos también significa ayudar a los clientes a proteger la salud y la seguridad de las personas que trabajan con ellos».

Per Fyrenius

Vicepresidente superior
Desarrollo corporativo
Toyota Material Handling Europe





Nuestro viaje hasta ahora: los 10 primeros años

Transparencia y responsabilidad – Las dos fuerzas motrices de nuestra actuación en materia de sostenibilidad



Premio Design 4 Safety Pro Lifter

Tras haber obtenido más del 50 % de los votos emitidos, la transpaleta manual BT Pro Lifter de Toyota fue elegida ganadora de los premios Design 4 Safety que se entregaron en la feria IMHX 2010.



1ª evaluación de EcoVadis



Premio Design 4 Safety para I_Site

Premio Design Safety de la IMHX para el I_Site de Toyota en la categoría de automoción y para el BT Pro-Lifter por segunda vez

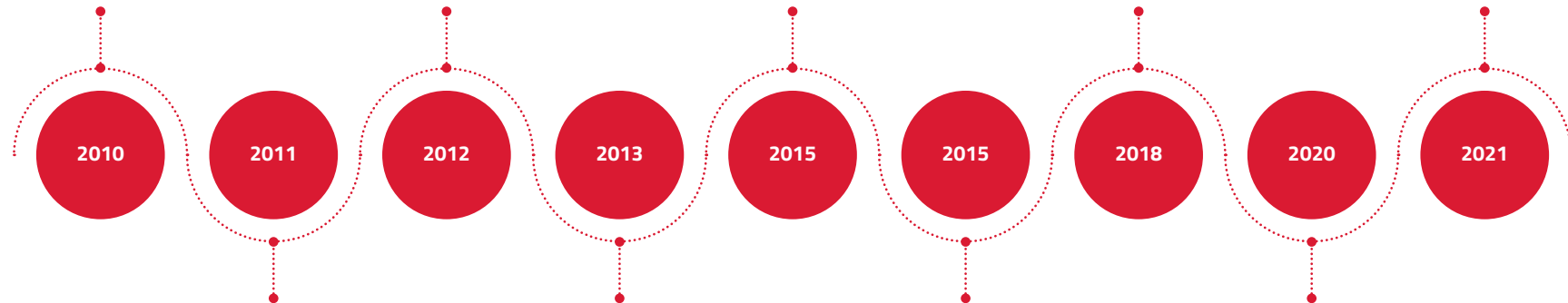


Premio de EcoVadis para Toyota Material Handling Europe

Por cubrir el 95 % de los empleados con la calificación local de EcoVadis y lograr la calificación Oro para más del 50 % de sus entidades



Toyota Material Handling Europe logra el 50 % de sus objetivos de sostenibilidad a largo plazo para 2021



El equipo directivo decide informar a través de la GRI

- Crear la función de sostenibilidad de acuerdo con la estrategia de proposición de valor
- Convertirse en la 1ª industria de manipulación de materiales de Europa en publicar un informe de sostenibilidad de acuerdo con las normas de la GRI



1er informe de sostenibilidad

La empresa fue la 1ª en la industria de manipulación de materiales de Europa en publicar un informe de sostenibilidad completo de acuerdo con la GRI



Toyota Material Handling Europe publica su primer Código de conducta para proveedores



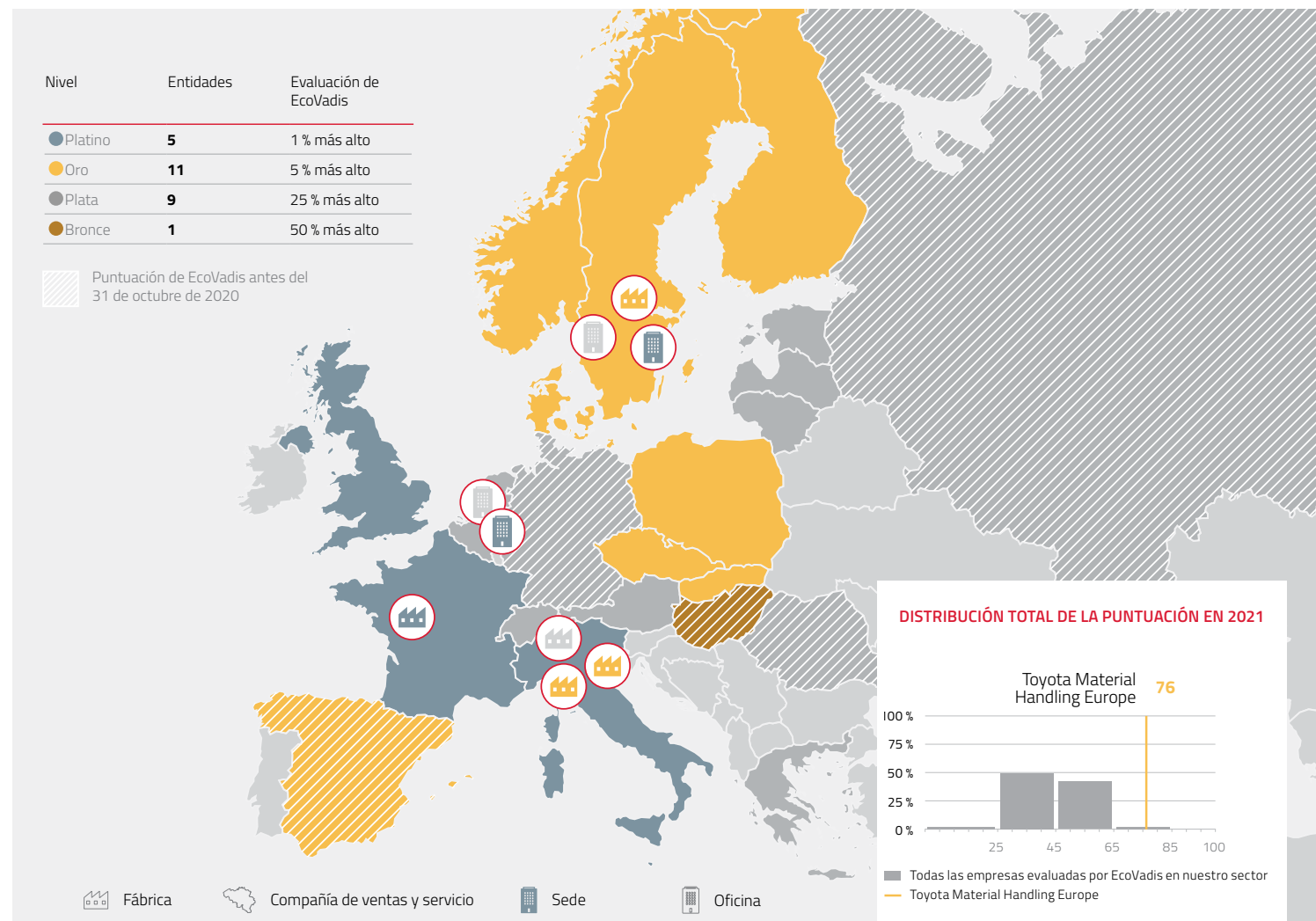
Platino de EcoVadis

La empresa está en el 1 % más alto entre 75.000 proveedores mundiales



EcoVadis es el líder mundial en evaluaciones independientes de proveedores terceros en materia de sostenibilidad. Cada año evalúan a más de 75.000 empresas en nombre de más de 200 industrias. La puntuación global es la media ponderada de las subpuntuaciones obtenidas en prácticas laborales, gestión medioambiental, ética empresarial y compras responsables.. Esta puntuación global es una medida independiente del compromiso de una empresa con la transparencia y la responsabilidad.

Hasta la fecha, Toyota Material Handling Europe, tres de sus empresas de ventas y una fábrica han logrado la puntuación Platino de EcoVadis. El mapa muestra cuál era la situación el 31 de octubre de 2021.



> 2010 > 2011 > 2012 > 2013 > 2014 > 2015 > 2016 > 2017 > 2018 > 2019 > 2020 > 2021 > 2022

ecoVadis

N.º de clientes

>1

Bronce

>5

Plata

>8

Plata

>10

Oro

>15

Oro

>25

Oro

>50

Oro

>100

Oro

>150

Platino

>200

Platino



Seguridad de los clientes y formación de los operarios

Todos nuestros esfuerzos para optimizar los productos y la calidad del proceso tienen un objetivo central: proporcionar una seguridad máxima a nuestros clientes. La seguridad de los clientes y la formación de los operarios es nuestra mayor responsabilidad social (el 10 % de las lesiones graves en la industria en la UE se producen con equipos de manipulación de materiales), y también nuestra oportunidad principal para tener un efecto positivo (la manipulación manual es una de las causas más frecuentes de lesiones en el trabajo). Los trastornos musculoesqueléticos representan casi el 40 % de todos los

Cuatro pasos para la seguridad de los clientes

1. [Liderazgo](#)
2. [Equipamiento](#)
3. [Procesos](#)
4. [Personas](#)



Cero accidentes

Ofrecemos equipos seguros y servicios de calidad; sin embargo, hemos constatado que, en más del 80 % de los accidentes, el problema es el mal uso de la carretilla. Somos conscientes de que ayudar a nuestros clientes a aumentar al máximo la seguridad implica el apoyo y la formación en materia de liderazgo, así como una formación adecuada de los operarios y programas de seguridad conductual impartidos por nuestros formadores. Las causas guían nuestra búsqueda de soluciones. Cuando observamos el análisis de causas raíz, vemos que los viandantes están implicados en el 43 % de los accidentes. Mediante carteles de seguridad pretendemos ayudar a nuestros clientes a abordar estos riesgos y a gestionarlos correctamente.

Nuestro enfoque

Nuestro enfoque se basa en el «modelo de seguridad Bradley» utilizado por los responsables de seguridad de nuestros clientes para lograr cero accidentes.

La calidad de nuestra formación

Toyota Material Handling Europe se ha comprometido a ofrecer servicios de formación de calidad tanto a nuestra red como a nuestros usuarios finales. Hacemos todo lo posible por mantener un alto nivel de formación y hemos emprendido un programa de certificación con el Bureau Veritas en calidad de auditor externo (certificación «Quality Progress Training»).



«La división de negocio de formación de operarios es una comunidad de 91 centros de formación europeos que comparten sus experiencias con clientes y usuarios. La formación y el comportamiento de las personas son factores esenciales para mejorar y alcanzar una alta eficiencia en las operaciones que se realizan con carretillas elevadoras. La concienciación en materia de seguridad y la cultura de la seguridad refuerzan la comprensión de los riesgos, mejoran la prevención, reducen los costes por y aumentan la productividad».

Olivier Drouin

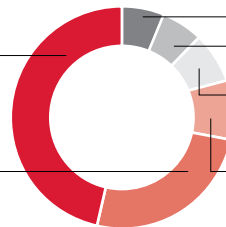
Director de desarrollo del negocio en la división de formación de operarios Toyota Material Handling Europe

problemas de salud relacionados con el trabajo).

ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTES CON CARRETILLAS ELEVADORAS

Viandantes impactados por una carretilla elevadora 43 %

Accidentes con conductor de carretilla elevadora implicado 29 %



Otros 6 %

Individuo impactado por un objeto caído desde una carretilla

Caída de altura desde una plataforma móvil de trabajo sobre horquillas de carretilla 8 %

Atrapamiento entre o contra un objeto y la carretilla 8 %

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes

1. Divulgación del enfoque de gestión

2. Divulgación de temas específicos

Divulgación 416-1. Evaluación del impacto que las diversas categorías de productos y servicios tienen en la salud y la seguridad

* Estadísticas europeas de accidentes laborales (ESAW), 2015.



1. ASISTENCIA MUTUA DE LIDERAZGO

Llevamos desde 2010 siendo un socio de campaña activo de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA). Toyota también es miembro del grupo directivo de socios de la campaña desde 2014. Como miembro, intercambiamos las mejores prácticas con otros socios de EU-OSHA, y poseemos un conocimiento detallado de la seguridad del cliente y el modo y momento de aparición de accidentes.

La campaña de 2020-2022, conocida como «Trabajos saludables. Relajemos las cargas» se centrará en la prevención de los trastornos musculoesqueléticos (TME) relacionados con el trabajo. Los TME siguen siendo uno de los tipos de problemas de salud relacionados con el trabajo más frecuentes en Europa. Nuestro objetivo es concienciar a los empleados y a los clientes a través de nuestra página web y de las redes sociales. Visite la página web de las [campañas de la EU-OSHA](#) para conocer más detalles sobre las campañas de la EU-OSHA y sus eventos.



2. EQUIPOS SEGUROS

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

Durante mucho tiempo, Toyota Material Handling Europe ha innovado sus carretillas para mejorar la seguridad de sus clientes. En 1998, Toyota introdujo su sistema de estabilidad activa (SAS, System for Active Stability) en sus carretillas contrapesadas para reducir el riesgo de vuelco al girar con cargas, una de las causas más frecuentes de lesiones en los conductores de carretillas elevadoras (29 %). De hecho, hoy en día, esta tecnología sigue siendo exclusiva de Toyota Material Handling.

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

Nuestros clientes se sienten satisfechos con la forma en la que ponemos en práctica estas cuatro directrices de seguridad. Aunque algunas características de seguridad se incluyen de serie en nuestras carretillas, como el SAS, el EWS y el paquete básico I_Site, muchos clientes optan de forma expresa por nuestras soluciones de seguridad más avanzadas.



Caso práctico >

Las apiladoras automáticas interactúan de forma segura con los conductores de carretillas en Coop

Uno de nuestros clientes, Coop Norge en Trondheim (Noruega), decidió pasar a una solución de seguridad más elaborada. Siendo el segundo minorista de comestibles más grande del país, a Coop Norge le interesaba sobre todo contar con espacio de almacenamiento adicional y más opciones de transporte horizontal. Para que sus más de 17.500 transportes semanales se desarrollaran de forma más fluida y segura, eligieron una solución de AGV, en la que el piloto automático recoge la mercancía, pasa por un portal de escáner y es enviado al lugar correcto para la operación de descarga. La empresa cuenta con una elaborada flota mixta de carretillas de Toyota y, por lo tanto, dispone de su propio taller para repararlas in situ.

Las apiladoras con Autopilot por las que se decidió Coop Norge no solo aumentan su productividad por la forma relativamente sencilla en la que funcionan, sino que también optimizan la seguridad. Pueden detectar obstáculos como la presencia de carretillas, personas y objetos y, de este modo, ralentizar la velocidad o detenerse de forma automática si procede. Como los vehículos con Autopilot requieren una forma diferente de manejo, hicimos que nuestros especialistas en AGV formaran al personal de Coop Norge para asegurarse de que manejaran las carretillas de forma segura.

[Haga clic aquí para leer el caso completo](#)



Caso práctico >

Danske Fragtmænd aumenta la productividad y la seguridad con el sistema de gestión de flotas I_Site

Otro caso fue el de Danske Fragtmænd, una empresa danesa de logística que necesitaba ayuda con sus labores de transporte horizontal, apilado y recogida. Tenían una flota grande y diversa de 42 carretillas elevadoras y pidieron a nuestros expertos que se aseguraran de poder tener una visión general de dichas carretillas. Como las carretillas inteligentes ya son algo habitual en Toyota, les ofrecimos una versión más elaborada de nuestro sistema de gestión de flotas I_Site. I_Site es un sistema intuitivo al que se puede acceder a través de un ordenador, una tableta o un smartphone, tanto in situ como cuando se trabaja a distancia. Se utiliza para analizar los datos de los movimientos de las carretillas y regular elementos como el Smart Access (acceso inteligente), para que solo los operarios debidamente autorizados puedan conducir carretillas concretas. Además, la aplicación muestra varios tipos de datos, como el nivel de batería de la carretilla, los lugares de aparcamiento más populares, los límites de velocidad, los mensajes automáticos, los golpes y los posibles defectos, por lo que estos datos transparentes permiten examinar con más atención los accidentes o las colisiones para actuar en consecuencia. La aplicación también ofrece varias formas para que la empresa reduzca los costes y aumente la seguridad basándose en el comportamiento de sus carretillas.

[Haga clic aquí para leer el caso completo](#)

3. PROCESOS

Ayudamos a nuestros clientes a utilizar nuestras carretillas con seguridad a través de nuestro sistema de gestión de flotas y nuestros programas de formación de operarios. Nuestros clientes nos piden cada vez más desarrollar soluciones automatizadas y semiautomatizadas para optimizar la productividad y maximizar la seguridad de sus operaciones. Puede encontrar un ejemplo claro de una publicación sobre cómo mejorar la ergonomía en este [enlace](#).

Las operaciones automatizadas sin conductor que utilizan nuestras carretillas elevadoras con [Autopilot](#) han logrado una manipulación segura y precisa, lo que ha reducido considerablemente el riesgo de accidentes en entornos ocupados. 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) con Autopilot pueden trabajar 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. En muchos sitios de Europa, las carretillas elevadoras automatizadas con Autopilot han permitido aumentar la productividad de forma notable.

Desde el año 2018, las carretillas de almacén de Toyota son carretillas inteligentes que incluyen sistemas telemáticos de serie. Los clientes pueden conectar fácilmente sus carretillas inteligentes mediante [I_Site](#), el sistema de gestión de flotas de Toyota que les permite controlar su flota, medir diversos factores de la carretilla, como el porcentaje y el rendimiento de la batería, y mejorar sus operaciones habituales, tanto a nivel de máquina como de conductor. En cualquier momento y en cualquier lugar, un panel de control personalizado permite disponer de una visión completa de las operaciones del cliente. En consecuencia, los clientes aumentarán la productividad, mejorarán la seguridad en el entorno de trabajo y reducirán los costes generales con carretillas inteligentes conectadas mediante el I_Site de Toyota.

4. CONDUCTA DE LAS PERSONAS

De todas las lesiones anuales que se producen durante el uso de carretillas elevadoras, aproximadamente el 25 % pueden atribuirse a la falta de formación del operario. Nuestra formación básica de operarios garantiza el cumplimiento de la legislación necesaria para la cualificación adecuada de los conductores.

En la mayoría de los países, la legislación no aborda de forma adecuada las conductas seguras. Muchos países cuentan con una legislación más básica de lo que consideramos necesario para permitir que los clientes desarrollen sus actividades de forma segura. Con frecuencia, las reglas y las regulaciones estipulan que solo se necesita un día de formación para manejar un vehículo que es mucho más complejo que un automóvil. Sin embargo, no se espera de nadie que en un solo día esté suficientemente cualificado para conducir un automóvil. Esta es la razón por la que hemos diseñado un enfoque europeo que cumple la mayoría de las regulaciones locales y responde a las expectativas más ambiciosas de algunos clientes que desean un [programa de formación de operarios](#) en el ámbito europeo. Desde el año 2015, hemos proporcionado formación sobre carretillas elevadoras a 350 [responsables de salud y seguridad](#) de clientes de todo el mundo. En el año fiscal 2019, la

empresa formó a más de 35.000 operarios de manipulación de materiales de 14 países de Europa, extendiendo sus capacidades formativas a otros países europeos. Toyota Material Handling Europe cuenta en la actualidad con 91 centros de formación y 136 instructores en activo.

Un comportamiento inseguro puede tener graves repercusiones en la salud y la seguridad de su personal. Los conductores de carretillas elevadoras son más propensos a sufrir lesiones en el cuello y los hombros. Por eso, en Toyota intentamos conseguir un diseño ergonómico óptimo y, además, queremos asegurarnos de que todos los conductores se sientan cómodos, para que puedan trabajar con seguridad y precisión. Algunas de las características ergonómicas de nuestras carretillas incluyen un paso bajo o la conducción remota a través de un mando a distancia, así como asientos cómodos y una cabina basculante que alivia el esfuerzo del cuello; también carretillas y paletas que pueden elevar las cargas a la altura de la mesa, una forma fácil de tirar de las cargas cuando se trabaja con transpaletas y carretillas y cabinas de carretillas que son resistentes en las condiciones del exterior. Eliminar el estrés y la incomodidad de sus operarios no solo beneficia en gran medida su salud, sino también la seguridad general y la productividad y, además, reduce los costes y disminuye los daños, pues los conductores estarán más alerta.





‘En tiempos difíciles, nuestro valor de asegurarnos de que todos aspiren a una calidad excelente es fundamental para ofrecer productos de calidad a nuestros clientes».

Tony Agneau

Director de calidad del suministro
Toyota Material Handling Europe

Calidad de los productos

La visión de Toyota Industries Corporation para 2030 , que afecta a todos los miembros del grupo Toyota Industries Corporation, define su filosofía de garantizar un nivel de calidad adecuado y suministrar solo productos y servicios de alta calidad. De acuerdo con nuestro Código de conducta, ofrecemos productos, servicios y soluciones de alta calidad y, al mismo tiempo, nos exigimos a nosotros mismos y a nuestros proveedores el cumplimiento de nuestras directrices de calidad, que se actualizan todos los años. Además, estas se comparten mediante reuniones periódicas de evaluación de la calidad y los responsables superiores revisan de forma periódica su aplicación.

Enfoque integral

Nuestra mentalidad en materia de calidad ha evolucionado desde un enfoque estricto sobre el producto a otro más integral, teniendo en cuenta los datos que las organizaciones reciben sobre sus productos durante todo su ciclo de vida.

Esta evolución se fortalece mediante la nueva norma sobre sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015, que:

- Ayuda a gestionar los riesgos organizativos y las oportunidades de forma estructurada.
- Aborda de forma más eficiente las cuestiones relativas a la gestión de la cadena de suministro.

Esta modificación en la norma sobre sistemas de gestión tendrá un efecto significativo en nuestro modo de gestionar la calidad en nuestro negocio: más del 61 % de nuestros ingresos en el año fiscal 2021 se generaron en fábricas y empresas de ventas y servicio con la [certificación ISO 9001](#) .

**COVID-19:**

La pandemia supuso una tensión adicional en la industria de la cadena de suministro. Nuestras plantas de fabricación y nuestros proveedores tuvieron que ser más flexibles y realizar ajustes para garantizar la calidad debido a las restricciones y las regulaciones establecidas. Tuvimos que encontrar nuevas formas innovadoras de abordar la cualificación, la trazabilidad y la validación de los componentes.

Mediante el uso de herramientas de comunicación en línea pudimos reunirnos, evaluar los nuevos procesos a través de vídeos e imágenes, obtener pruebas de los planes de control, etc. Sin duda, estas acciones en línea fueron una gran alternativa a nuestra forma convencional de negociar con nuestros proveedores. En esos tiempos difíciles, esta forma de comunicarse también fue fundamental para tratar con los proveedores y asegurarse de que su objetivo fuera una calidad acorde con nuestra filosofía.

Estrategia de calidad nueva

Acompañando esta evolución, nuestra organización de calidad decidió desviar nuestra atención de los intentos de reducir de los costes de las garantías para mejorar la calidad desde el punto de vista del cliente y del ciclo de vida. Los componentes fundamentales de nuestra nueva estrategia de calidad son la excelencia en la calidad mediante métodos proactivos y el suministro continuo de productos atractivos que se anticipen a las necesidades del cliente. La estrategia se basará en cuatro pilares.

Desarrollo del producto

Haremos un uso más activo de los datos obtenidos de forma directa de nuestras carretillas a través del sistema de gestión de flotas I_Site y otras aplicaciones de software como T-ONE, o bien de forma indirecta gracias a las tareas de servicio y reparación realizadas por nuestros técnicos de servicio mediante T-Stream.

Prevención de recidivas y prevención proactiva

En este ámbito, realizamos análisis FMEA (evaluaciones de riesgos) de los procesos y del diseño, no solo en todas nuestras fábricas, sino también para algunos de nuestros proveedores.

Control de calidad del proveedor

Continuaremos nuestro método actual de trabajar estrechamente con nuestros proveedores para mejorar la calidad, proporcionando regularmente formación «Dantotsu» (cómo ser el mejor entre los mejores) y realizando auditorías regulares en las instalaciones de los proveedores.

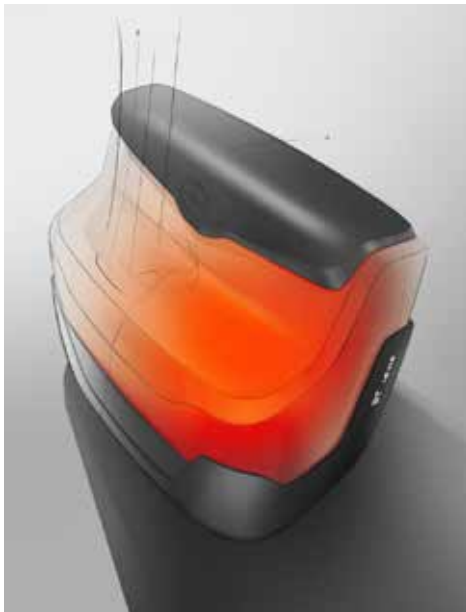
Trabajo en equipo para el desarrollo de los RR.HH.

Participamos en varios concursos de capacidades globales de TICO como la soldadura, la inspección, el servicio y otros para desarrollar las competencias y aumentar la motivación.



Excelencia del diseño

Desde la noción de una idea hasta el producto final acabado, el equipo de diseño de Toyota Material Handling Europe crea carretillas elevadoras de una calidad óptima pensando siempre en los empleados y en los clientes. El equipo de diseño se enorgullece de sus galardonados equipos de manipulación de materiales, que son el resultado de la colaboración estrecha con clientes, expertos en ergonomía, especialistas de marketing y personal de ventas.



Nuestros diseños no son solo estéticos, también ofrecen el equilibrio perfecto entre seguridad, durabilidad, productividad, facilidad de conducción y simplicidad, valores esenciales de Toyota. La sostenibilidad tiene un peso cada vez mayor en el desarrollo de productos.

Estamos convencidos de que los mejores resultados se consiguen escuchando atentamente las necesidades de nuestros clientes y trabajando en equipo y codo con codo con nuestros colegas. Esta filosofía nos llevó a abrir el centro de diseño de Toyota Material Handling Europe en nuestra fábrica de Bolonia en 2019. Acercar el mundo de la producción al del diseño nos ayuda a dar vida a nuevas visiones, lo que refuerza nuestro objetivo de crear las mejores y más innovadoras soluciones para nuestros clientes.

Contamos con una excelente reputación internacional de desarrollo de carretillas elevadoras prácticas y ergonómicas con personalidad y estilo.

Solo en la última década, Toyota Material Handling Europe ha obtenido más de veinte premios, inclusive tres premios de diseño «Red Dot», doce premios de diseño iF Design Award y cinco premios de diseño alemanes. Contamos con un sitio web dedicado específicamente a nuestro [centro de diseño](#), en el que compartimos nuestro enfoque en materia de diseño y nuestra trayectoria de buenos diseños.

Esto prueba nuestro compromiso con el desarrollo de soluciones innovadoras de diseño de carretillas elevadoras que permitan a nuestros clientes optimizar la eficiencia de sus procesos.

Toyota Material Handling Europe ha obtenido cuatro premios de diseño adicionales desde nuestro último informe de sostenibilidad



reddot winner 2020



Nuestra BT Levio serie W, con su exclusivo diseño modular de iones de litio, fue galardonada en 2020 con el premio de diseño «Red Dot» y el premio iF Design Award. El jurado declaró que, al no tener bordes pronunciados, la BT Levio tenía un aspecto amable y sencillo.



DESIGN
AWARD
2019



DESIGN
AWARD
2019

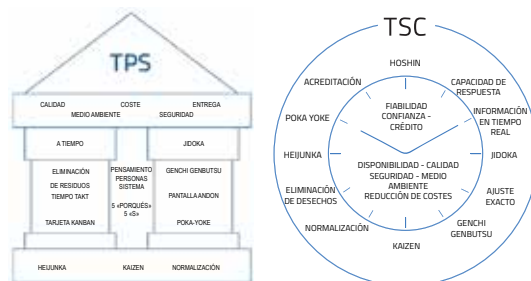




«Estamos muy centrados en las opiniones que los clientes proporcionan en la encuesta de calidad. Así, el seguimiento de cada respuesta individual nos permite continuar con nuestra pretensión de mejorar el servicio que ofrecemos a todos los clientes. Y, si detectamos preocupaciones o preguntas en ellos, intentamos devolverles la llamada el mismo día o al día siguiente».

Lars Rune Johansen
Director de servicio
Toyota Material Handling Norway

Calidad del servicio



Sistema de producción de Toyota

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

Toyota Service Concept (Concepto de Servicio Toyota)

El concepto TSC (Toyota Service Concept, concepto de servicio de Toyota) define nuestra manera de planificar, gestionar y proporcionar estándares de servicio excepcionales durante toda la vida útil de las carretillas, así como en nuestra relación con los clientes. Se basa en una serie de valores que reflejan las cuestiones críticas en las que mantenemos nuestra atención en todas nuestras operaciones de servicio que se ofrecen a los clientes. Nuestro objetivo fundamental con la implementación del TSC es ofrecer a nuestros clientes una fiabilidad máxima. Dirigimos nuestros esfuerzos a proporcionar la más alta calidad y ofrecer un nivel máximo de disponibilidad, productividad y rentabilidad de la carretilla, pero sin poner en peligro la seguridad ni el medio ambiente.

En el marco del TSC, poseemos dos programas de acreditación en el ámbito europeo: la certificación y evaluación del servicio posventa (ASEC, After Sales Service Evaluation & Certification) y nuestro programa de formación de técnicos de servicio (STEP, Service Technician Education Programme). Estos programas garantizan que los equipos de servicio y los distribuidores poseen el conocimiento adecuado para satisfacer requisitos técnicos y establecer relaciones de confianza con los clientes. Nuestros técnicos poseen la formación necesaria para prestar servicio a nuestras carretillas en condiciones de seguridad y respetando el medio ambiente y siguiendo los estándares de calidad más altos. Nuestros programas ASEC y STEP representan un factor esencial a la hora de mejorar del conjunto de capacidades de nuestras organizaciones de servicio. Seguiremos trabajando en la consecución de nuestro objetivo: que el 100 % de los técnicos formados en nivel Bronce del STEP y el 100 % de nuestra red consigan la certificación de primer nivel de la ASEC («Bueno»).

Asociado al concepto de Toyota Service, tenemos T-Stream, que es la plataforma para nuestros técnicos de servicio y sus empleados de servicio interno de apoyo. T-Stream es una plataforma de servicios de conectividad que se lanzó en el año fiscal 2019. Su tercera versión importante, que incorporará más funciones, se presentará durante el año fiscal 2022 y, en el futuro, la herramienta ofrecerá una integración aún mayor con datos telemáticos y realidad aumentada, lo que permitirá a los técnicos y clientes obtener una mejor asistencia y avanzar hacia la visión de cero averías.



61

Net Promoter Score (NPS)

Los clientes califican nuestro servicio en una escala de -100 a +100. En el año fiscal 2020, nuestra media aumentó cuatro puntos en comparación con el año fiscal 2019.

Encuesta de calidad de Toyota

Llevamos desde 2015 evaluando a diario la prestación de nuestros servicios mediante la inclusión de la Net Promoter Score (NPS) en nuestra encuesta de calidad para clientes. Se trata de una herramienta de gestión que permite medir la fidelidad de las relaciones con los clientes de una empresa. Las más de 100.000 respuestas de clientes de 20 mercados europeos han proporcionado información valiosa para mejorar nuestras operaciones de alquiler, ventas y servicio. Las mediciones que realizamos a diario reflejan que las medidas correctivas que adoptamos poseen un valor diferencial para nuestros clientes. El índice de satisfacción de nuestros clientes, la puntuación Net Promoter Score, aumenta de forma anual. Puede obtener más información en línea visitando nuestras páginas de la encuesta de calidad de Toyota.



Desarrollo de soluciones

Toyota es la fuente de pensamiento eficiente, derivado del icónico Toyota Production System (sistema de producción de Toyota). Ahora, las empresas pueden conocer la eficiencia directamente desde la fuente mediante nuestro Toyota Lean Academy, nuestro servicio de asesoría de la eficiencia.

El desarrollo del capital humano es la base de nuestro enfoque de asesoramiento, que tiene el objetivo de agilizar los procesos de los clientes de manera que estén preparados para entrar en el mundo digital. Nos centramos principalmente en tres áreas:

- **Flujo.** El objetivo es aumentar el valor del flujo mediante la reducción del despilfarro y la eliminación de actividades que no añaden valor
- **Liderazgo.** El valor obtenido del flujo multiplicado por la gestión y el liderazgo Genchi Genbutsu.
- **Personas.** La gestión correcta del cambio correcta requiere que todo el proceso Kaizen se articule en torno a las personas. El valor se materializa a través de las personas.

Conozca más sobre la [Toyota Lean Academy](#).

Las tareas diarias de nuestro equipo de desarrollo se centran en el desarrollo de productos de carretillas de almacén inteligentes ([carretillas inteligentes](#)) incorporando de serie sistemas telemáticos durante la producción para facilitar la conexión con el sistema de gestión de flotas I_Site ([sistema de gestión de flotas I_Site](#)), así como en el enfoque en la automatización (Autopilot), el desarrollo continuo de soluciones de iones de litio de producción interna ([iones de litio](#)) y el uso de software de última generación (T-ONE, T-Stream).

Logros en el AF 2021



Obtuvimos un **índice de soluciones a la primera del 96 % en toda** en toda la red



Nuestro programa de formación de servicio apoya el desarrollo continuo de nuestros técnicos a lo largo de su carrera y en los ámbitos de seguridad, sostenibilidad, relación con el cliente y excelencia técnica



Aumentamos la acreditación de servicio **ASECQ** en la red a un 65 %

T-ONE es nuestra plataforma de control para sistemas automatizados que se venden como proyectos. Estandariza nuestro software industrial, lo que reduce la necesidad de adaptaciones y de desarrollo de software para clientes concretos.

Asegurarnos de que tenemos un software comprobado nos permite aumentar la calidad general. La primera aplicación de la plataforma recopiló muchas sugerencias de mejora, pero su adopción fue lenta. Con la segunda entrega, cambiamos a una arquitectura más moderna que incluía adaptaciones configurables, lo que se tradujo en un aumento de la aceptación muy por encima del objetivo fijado.



«En Toyota estamos orgullosos de ser la fuente original del pensamiento ajustado, cuyos orígenes se basan totalmente en el sistema de producción Toyota (TPS). Además, la Toyota Lean Academy ofrece apoyo a los clientes en su propio viaje hacia el enfoque ajustado».

Claus Christensen
Director de la Toyota Lean Academy
Toyota Material Handling Europe



Calidad de la experiencia

Logiconomi

SEGUIMIENTO DE TENDENCIAS Y TECNOLOGÍAS

El mundo de la logística está cambiando más rápido que nunca. Así, el impacto del comercio electrónico, el aumento de las expectativas de los clientes, la automatización, la conectividad y la búsqueda de soluciones cada vez más sostenibles y eficientes desde el punto de vista energético son solo algunos ejemplos de lo que está ocurriendo últimamente.

Con el fin de ayudar a los responsables de logística a seguir el ritmo de estos cambios, Toyota Material Handling ha tomado medidas para trabajar con otras empresas e innovadores afines, para compartir ideas e identificar las tendencias y tecnologías que afectarán al mundo de la logística en un futuro próximo o lejano.



¿QUÉ ES LOGICONOMI?

El programa Logiconomi es una plataforma para compartir los conceptos, las ideas y las soluciones que surgen de la colaboración. En el foro se pueden encontrar entrevistas breves y sencillas, así como presentaciones y debates. El programa está abierto a todos los responsables de logística e incluye eventos y breves episodios de la «Logiconomi TV» [a los que se accede a través de nuestra página web](#).

COLABORACIÓN

La colaboración es el elemento central del programa Logiconomi. La logística es un negocio que evoluciona rápidamente y que abarca múltiples canales y se apoya en numerosas tecnologías. Ninguna organización tiene todas las respuestas. Por ello, el programa Logiconomi incluye a grandes protagonistas como Microsoft, Bosch y Ericsson, que presentaron sus ideas y conceptos en el Foro Logiconomi 2019, así como a empresas progresistas más pequeñas y de reciente aparición que tienen la libertad y la creatividad para desarrollar conceptos completamente nuevos. El programa Logiconomi investiga estos nuevos conceptos mediante un «radar tecnológico» e invita a ciertos invitados especiales a compartir ideas de forma sencilla y eficaz. Debido a la repercusión de la COVID-19, el programa Logiconomi 2021 se encuentra íntegramente en nuestra plataforma en línea.



Sanjay Ravi, director general de la industria de la automoción de Microsoft, hablando en el evento de Logiconomi



El director general de Vanderlande, Remo Brunschweiler, hablando en el evento de Logiconomi



Bertrand Piccard, fundador y director general de la Fundación Impacto Solar (Solar Impact), hablando en el evento de Logiconomi



Concurso Toyota de diseño logístico

Nuestro concurso de diseño semestral pretende animar a los estudiantes de diseño de todo el mundo a interesarse por la mejora creativa en el mundo de la logística.

La sociedad civil está en el centro de las estrategias de sostenibilidad eficaces. De todos los ejercicios de participación de los grupos de interés que organiza la empresa, este es el que implica a un mayor número de personas y organizaciones externas. En tan solo cuatro ediciones, pasó de ser un pequeño concurso regional a uno que atrae la atención de todo el mundo. En nuestra edición de 2020, participaron un total de 2397 estudiantes de 123 países. Lanzado por Toyota Material Handling Europe en 2014, otras regiones del mundo, así como nuestra filial Toyota Motor Europe, se han unido en calidad de patrocinadores y jueces.

TLDC 2022. ¿PUEDE CUMPLIR CON SU ENTREGA?

Las ciudades están cada vez más congestionadas, por lo que cada vez se prohíbe más la circulación de vehículos por el centro de las ciudades. Además, esta medida es también una forma de combatir la contaminación. No obstante,

la micrologística conlleva sus propios retos avanzados y complicados. Pedimos a los participantes que erradiquen los fallos en la gestión del flujo de bienes y servicios, tanto en la ciudad como en sus alrededores. En el concurso de diseño de este año, dedicado a la micrologística, decidimos asociarnos con Toyota Motor Europe para adoptar un enfoque integrado. Lo que queremos son ideas que hagan que los sistemas logísticos urbanos funcionen en todo momento, todo el tiempo.

Las inscripciones para el concurso ya están cerradas y las propuestas revisadas se presentarán en la página web del concurso en febrero de 2022. Especialistas y líderes del sector tomarán la decisión final y seleccionarán a los ganadores de este concurso.

TLDC 2020. ¿PUEDE HACERLO VOLAR?

La edición más reciente abordó el tema de la gestión de equipajes en los aeropuertos. Hemos pedido a los estudiantes y a los recién licenciados que aporten ideas sobre cómo afrontar los problemas que esto conlleva, bajo el título de «gestión de equipajes en los aeropuertos». El concepto ganador fue «Mobi» de Batuhan Yildirim y Sena Tasli, de la Universidad TOBB de Ankara. Se trata de una visión revolucionaria de la gestión de equipajes en la que los viajeros no necesitan una maleta. En su lugar, reciben una pieza de equipaje vacía, que posteriormente se recoge, se coloca en el avión y finalmente se entrega en la dirección de destino del pasajero. Puede leer una entrevista con los dos ganadores haciendo clic [aquí](#).

TLDC	Tema del concurso	N.º de inscripciones	N.º de países
2020	«Gestión de equipajes. ¿Puede hacerlo volar?»	2397	123 (competencia global)
2018	«Entrega de paquetes. Únase a la revolución»	1205	18 países europeos
2016	«Carretillas elevadoras. Como nunca las ha visto antes»	562	18 países europeos
2014	«Tractores de arrastre: máquinas industriales que necesitan un cambio de imagen»	132	17 países europeos



El reto de la innovación

Junto con otros tres socios industriales de la región del este de Suecia y en cooperación con el Parque Científico de Linköping, Toyota Material Handling Europe



AB ha creado un escenario de colaboración para la innovación denominado IndX.

El propósito de este escenario IndX es buscar nuevas ideas y empresas emergentes/innovadoras dentro de las tecnologías emergentes, así como tener la oportunidad de hacer pruebas de conceptos en la vida real. IndX y sus socios fundadores se centran en las tendencias tecnológicas y en las empresas emergentes/innovadoras que tienen un claro vínculo con nuestras áreas de interés conjuntas: automatización, conectividad y sostenibilidad.

Durante el año 2020, el desafío IndX atrajo a más de 70 solicitantes de varios países dentro de diferentes campos tecnológicos. Al final hubo cinco finalistas y Toyota Material Handling Europe inició una prueba piloto sobre el manejo remoto de carretillas elevadoras con una empresa sueca de nueva creación llamada Voysys que, por ejemplo, permite el funcionamiento de las carretillas en entornos peligrosos.

El desafío IndX ha seguido en curso durante el año 2021, por lo que esperamos más ideas nuevas y emocionantes, así como la posibilidad de colaborar con empresas emergentes e innovadoras.





«Las compras responsables representan un tema importante de la responsabilidad social corporativa (RSC) que aborda muchas cuestiones fundamentales, desde las condiciones de vida de los trabajadores de nuestros proveedores hasta la sostenibilidad medioambiental. Las compras responsables ofrecen la oportunidad de tener un impacto considerable y positivo en el ámbito de influencia de una empresa.».

Giorgio Polonio
Vicepresidente de compras
Suministros de Toyota Material Handling Europe

Compras responsables

Más del 80 % de nuestro volumen de adquisición anual procede de proveedores en Europa. Muchos se encuentran cerca de nuestras plantas de fabricación, lo que favorece la economía local y reduce el impacto del transporte.

Trabajamos estrechamente con todos nuestros proveedores para asegurarnos de que cumplen nuestros criterios sociales, medioambientales y de calidad. La práctica de las «compras responsables» nos permite crear un efecto positivo en más de 300 proveedores, así como reducir los riesgos para nuestro propio negocio y generar un valor adicional para nuestros clientes. En consonancia con nuestro Código de conducta, nuestro objetivo es realizar nuestros negocios de forma ética y honesta; además, aspiramos a convertirnos en el socio del ámbito de manipulación de materiales más respetado y fiable de Europa. La responsabilidad de la fabricación de nuestros productos europeos se comparte entre empresas, departamentos y puntos geográficos distintos: Toyota Industries Corporation, nuestros departamentos de

GRI 204: Prácticas de compras

1. Divulgación del enfoque de gestión
 2. Divulgación de temas específicos
- Divulgación 204-1. Proporción del gasto en proveedores locales

GRI 308: Evaluación medioambiental del proveedor

1. Divulgación del enfoque de gestión
 2. Divulgación de temas específicos
- Divulgación 308-1 Nuevos proveedores a los que se ha evaluado mediante criterios medioambientales
- Divulgación 308-2 Impacto medioambiental negativo en la cadena de suministro y medidas adoptadas

GRI 414: Evaluación social de los proveedores

1. Divulgación del enfoque de gestión
 2. Divulgación de temas específicos
- Divulgación 414-1 Nuevos proveedores a los que se ha evaluado mediante criterios sociales
- Divulgación 414-2 Impacto social negativo en la cadena de suministro y medidas adoptadas

Desarrollo de Productos y de I+D. Establecen los requisitos de producto y se aseguran de utilizar las tecnologías más vanguardistas. Las categorías de adquisición principales son la materia prima de metal, piezas mecánicas, electromecánica, componentes electrónicos e hidráulicos.

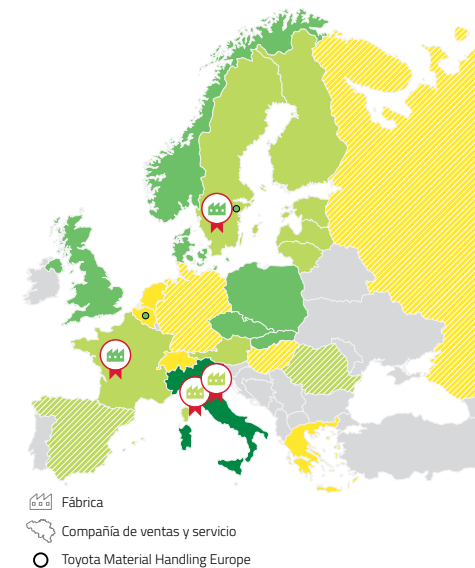
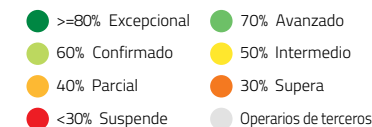
Las compras responsables se rigen por las políticas de Toyota Industries Corporation, de Toyota Material Handling Europe y de nuestras cuatro fábricas, así como por las directivas de la UE y la legislación nacional en los países donde contamos con presencia y en los que adquirimos materiales. La política de compras responsables (documento interno) tiene el objetivo de integrar proveedores que asumen responsabilidades sociales y medioambientales en nuestra cadena de suministro, y aumentar la concienciación de unas compras responsables con el medio ambiente. En coordinación con otros departamentos, el departamento de compras integra criterios sociales y medioambientales en la selección de proveedores. Como consecuencia de las medidas que hemos adoptado hasta el momento, EcoVadis nos ha otorgado una puntuación de 70 en el área de «compras responsables», lo que nos sitúa en el **1 % más alto entre los proveedores** de la categoría de producción de maquinaria para fines generales evaluada por EcoVadis (muy por encima de la media de la puntuación de 38 de más de 150 proveedores distintos del sector de maquinaria pesada).



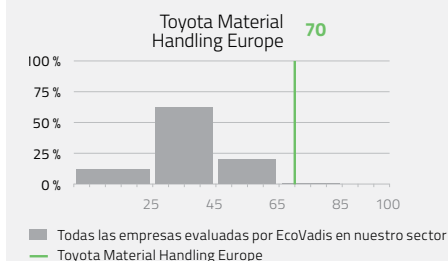
Antes de la pandemia, organizamos «visitas Dantotsu» trimestrales con nuestros proveedores. Se trataba de elementos combinados de formación de calidad, consultoría, coaching y auditoría, todo ello en un espíritu de profunda colaboración. Tras realizar una prueba piloto de autoevaluación en el ámbito de la RSC con 50 proveedores, comprendimos la importancia de disponer de un buen control de la RSC con nuestros proveedores. También entendimos que sería un reto ampliar este programa, un efecto que se intensificó aún más por la pandemia. Por ello, dejamos en suspenso varios de estos KPI y decidimos que EcoVadis se aplicaría a todos nuestros proveedores a partir del año fiscal 2023.

COMPRAS SOSTENIBLES

- Según EcoVadis



Distribución de puntuaciones por asunto en 2021





Todos nuestros principales proveedores han aceptado nuestro Código de conducta para proveedores firmando la declaración de compras responsables. De hecho, todos los contratos nuevos incluyen la aceptación de nuestro Código de conducta para proveedores y, además, también se realiza un seguimiento de adopción general.

Durante muchos años, hemos solicitado con firmeza a nuestros proveedores que obtengan la certificación ISO 14001, pues estos sistemas de gestión medioambiental garantizan que nuestros proveedores satisfacen la legislación medioambiental en sus jurisdicciones locales, así como que establecen políticas y procedimientos de mejora continua que aborden sus efectos medioambientales principales. A día de hoy, este programa abarca más del 98 % del valor anual de las piezas para carretillas de nuestros proveedores, con ventas realizadas a nosotros de más de 100.000 euros cada año.

LOS VALIOSOS CONTENIDOS SOSTENIBLES PARA LOS PRÓXIMOS DÍAS DE LOS PROVEEDORES

Nuestro Día del proveedor anual atrae a todos nuestros proveedores principales y constituye una oportunidad para abordar los retos habituales, así como las innovaciones del sector y las opciones de mejora continua. Además, el tema de la sostenibilidad es también una parte importante de esta conferencia.

Cumplimos las disposiciones del Reglamento europeo REACH, de la directiva ROHS de la UE y del Reglamento sobre los COP y, además, vamos más allá del cumplimiento de la legislación aplicable a nuestro sector al añadir una sección sobre «minerales procedentes de zona de conflicto» en nuestro Código de conducta para proveedores. Y lo que es más, Toyota Material Handling Europe tiene el deber de informar a los clientes sobre todos los productos que contengan sustancias extremadamente preocupantes (SEP). La lista de SEP se encuentra disponible [aquí](#).



El 100 % de los proveedores principales

han vuelto a refrendar nuestro Código de conducta para proveedores

La introducción de baterías de iones de litio en nuestra gama de productos de marca propia nos permite valorar la importancia de aumentar la vigilancia de la presencia de minerales de conflictos en los materiales que adquirimos. Las baterías de iones de litio que producimos en nuestras fábricas de Mjölby y Bolonia se ensamblan con celdas de batería procedentes únicamente de proveedores que siguen una política de abastecimiento responsable de minerales*.

** Nuestras pilas de iones de litio no contienen minerales procedentes de zonas de conflicto. El término «minerales procedentes de zonas de conflicto» se refiere al tantalio, al tungsteno, al estaño y al oro (3TG) que se obtienen en las zonas afectadas por el conflicto en la República Democrática del Congo y sus países adyacentes. El cobalto no se considera uno de los cuatro minerales procedentes de zonas de conflicto, aunque sí es verdad que se obtiene principalmente en zonas de alto riesgo. Por ello, nuestros proveedores de baterías han llevado a cabo amplias actividades de mejora con el fin de crear mejores condiciones laborales para los mineros y mejorar sus comunidades locales.*

Código de conducta para proveedores

DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

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

ÉTICA

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

SALUD Y SEGURIDAD

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

MEDIO AMBIENTE

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



«La pandemia nos hizo volver a evaluar nuestro enfoque exclusivo de las auditorías a proveedores. Nuestros proveedores apreciaron nuestras visitas in situ como un momento de verdadera colaboración para resolver diversos retos. Ahora tendremos que combinar tanto las tareas de auditoría como el compromiso en línea».

Jean-Charles Mélix

Gestor estratégico de productos básicos
Suministros de Toyota Material Handling Europe



«Las empresas que trabajan activamente para satisfacer las prioridades de sus clientes en materia de sostenibilidad tienen la oportunidad de crear asociaciones más sólidas en torno a las prioridades compartidas.».

Tom Schalenbourg,
Director de desarrollo sostenible en Toyota
Material Handling Europe

Transparencia y responsabilidad



Según la GRI, el 70 % de las empresas encargan una verificación externa de sus informes. Como primer paso, teníamos previsto organizar la verificación externa del capítulo de emisiones de nuestro informe. Este proyecto fue uno de los varios que se cancelaron para centrarse en recursos adicionales, como la salud, la seguridad y el bienestar. Con su compromiso de definir objetivos basados en la ciencia, la empresa está ahora firmemente comprometida con encargar verificaciones externas de sus informes sobre las emisiones de alcance 1, 2 y 3, así como de sus planes para alcanzar los objetivos de reducción para 2030, 2040 y 2050.

Teníamos el objetivo de que al menos ocho distribuidores independientes pasaran también la evaluación de EcoVadis. En 2019, los dos distribuidores de Portugal y Ucrania superaron una evaluación de EcoVadis. Una vez más, debido a la pandemia, nuestros distribuidores independientes optaron por suspender temporalmente cualquier otra evaluación. Los distribuidores locales experimentarán un aumento de la presión por parte de las cuentas principales, pues varias de ellas han empezado a convertir las evaluaciones locales de EcoVadis en un requisito contractual.

Un nuevo imperativo empresarial

ENTIDADES FINANCIERAS

Algunos de nuestros socios financieros nos han informado de que la taxonomía del Pacto Verde de la UE les obliga a exigir más información sobre sostenibilidad a sus clientes antes de tomar decisiones sobre la prestación de soluciones financieras.

EMPLEADOS

Hemos constatado que la sostenibilidad tiene un peso cada vez mayor en la selección de los empleadores. El cambio es notable en todas las profesiones, así como en todos los grupos de edad y todas las zonas geográficas.

REQUISITOS DE LOS CLIENTES

Ante el creciente interés de sus grupos de interés, nuestros clientes están traspasando estas exigencias a sus proveedores.

Nuestro método de organización

GRI

Las normas de la GRI nos proporcionan un marco de información principal, como sucede en más del 80 % de las 250 empresas más grandes del mundo.

«GRI» es el acrónimo de iniciativa mundial para la elaboración de informes (en inglés, «Global Reporting Initiative»), una organización no gubernamental con sede en Ámsterdam. Es una de las normas recomendadas por las Directrices de información no financiera de la UE para que las empresas cumplan con la Directiva de información no financiera de la UE. Para nosotros, es una norma que se aplica a nivel de grupo, donde recopilamos información no financiera de todas las filiales. Es decir, no exigimos a ninguna de nuestras filiales que emitan informes de sostenibilidad individuales conforme a la norma de la GRI.

Como este informe es el cierre de nuestra primera década en materia de sostenibilidad y cierra también todos los objetivos que se revisaron por última vez en 2018 de acuerdo con las normas de la GRI de 2016, seguiremos utilizando las normas de la GRI de ese año para garantizar la continuidad.

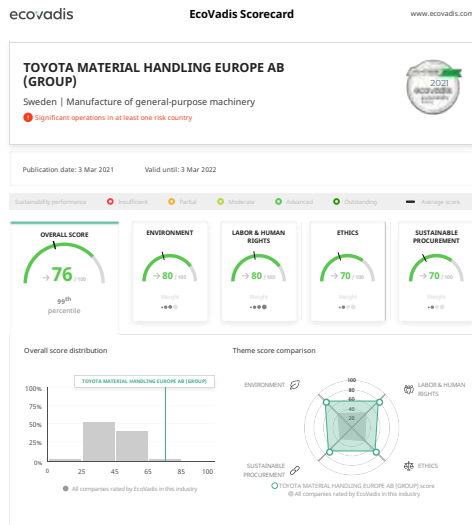
Como siguiente paso, desarrollaremos una nueva estrategia de sostenibilidad con nuevos KPI y objetivos para 2031. Estos KPI se ajustarán a las normas de la GRI de 2018, o bien a la versión más actualizada de las normas aplicables en el momento de la publicación del próximo informe.



ECOVADIS

Nuestros clientes principales incluyen cada vez más evaluaciones de RSC en sus procesos de compras. EcoVadis forma parte de una tendencia creciente a nivel global de aumentar la transparencia y responsabilidad en la cadena de suministro.

Proporciona evaluaciones de sostenibilidad de más de 75.000 empresas de todo el mundo analizando su conducta medioambiental, social y ética. Su plataforma en línea permite a 175 multinacionales acceder a las calificaciones



de sus proveedores seleccionados en 160 países. La evaluación de RSC realizada por EcoVadis en el año fiscal 2021 otorgó a Toyota Material Handling Europe una puntuación global del 76 %, lo que nos situó en el 1 % más alto entre las empresas del sector de maquinaria para fines generales.

Obtuvimos la calificación Platino de EcoVadis para Toyota Material Handling Europe y para cuatro de nuestras 25 entidades locales. Las evaluaciones locales de EcoVadis en este informe están basadas en la evaluación más reciente disponible de EcoVadis para los años naturales 2020 y 2021. A fecha de publicación de este informe, un total de cuatro entidades estaban en proceso de reevaluación por parte de EcoVadis.

En abril del 2018, EcoVadis nos otorgó el premio de nueva creación para proveedores "Mejor Compromiso de Grupo" por nuestro compromiso con la transparencia del rendimiento de todas nuestras entidades locales.

CDP

Cuando los clientes nos solicitan nuestra puntuación CDP, mencionamos el hecho de que CDP solo admite candidaturas al más alto nivel empresarial.

En el año natural 2019, Toyota Industries Corporation obtuvo dos calificaciones de nivel A de CDP, una en el área del cambio climático y otra en el de gestión del agua.

De acuerdo con las directrices de CDP, Toyota Material Handling y sus filiales no presentan sus propios informes de CDP.



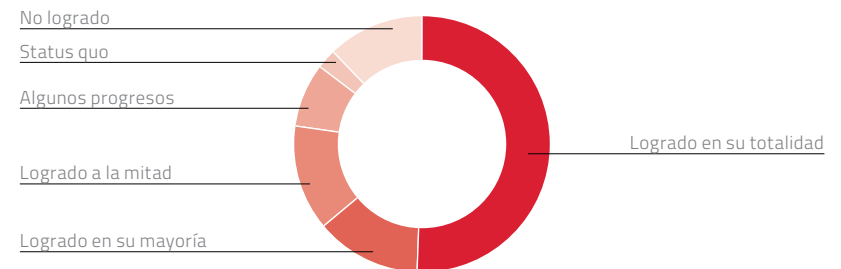
ISO

Los 42 certificados ISO son obtenidos por entidades legales locales y tienen un alcance local. Así, en los Países Bajos, la empresa consiguió un equivalente local a la norma ISO 50001. En la página 81, hemos incluido una lista de todas las entidades individuales, junto con sus certificados correspondientes. Además, todos los certificados ISO pueden descargarse en nuestra página web.

SBT

Los objetivos basados en la ciencia (SBT, por sus siglas en inglés) proporcionan una norma para que las empresas se hagan cargo de su propia contribución a mantener las emisiones de gases de efecto invernadero conforme a lo establecido en el Acuerdo de París. Más del 10 % de las empresas de la lista Fortune 500 han publicado sus SBT y más del 20 % se han comprometido a definirlas en los próximos 24 meses. Desde septiembre de 2021, nuestra empresa se ha unido al grupo de empresas que se comprometen a fijar metas y objetivos.

ESTADO DEL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD PARA EL AÑO FISCAL 2021





VISIÓN 2050

SEGURIDAD DE LOS CLIENTES Y FORMACIÓN DE LOS OPERARIOS

Objetivo de cero accidentes con equipo de manipulación de materiales en la UE.

OBJETIVOS O KPI DEL AF 2021

ESTADO DEL AF 2021

ESTADO DEL AF 2020

ESTADO DEL AF 2019

Optimizar nuestro enfoque para ayudar a nuestros clientes a mejorar la salud y la seguridad en sus operaciones de manipulación de materiales y publicar tres casos prácticos de clientes al año	9 Velux%, Danske Fragtmænd%, Mejorar la ergonomía%, Toro%, Tine%, Coop%, Comodidad del conductor%, Reducir los daños de los productos%, Análisis minucioso%	3 Logística de identificación%, Makfa%, Philip Morris International%	3 Glud & Marstrand%, Logitri%, Kesko%
Disponibilidad de todas nuestras soluciones de seguridad para clientes en todas las 21 empresas de ventas y servicio (dojo, posters, evaluación del riesgo, formación, recursos telemáticos, automatización)	Sí	Sí	Sí
Integración de tecnología de seguridad adicional en productos estándar	Sí	Sí	Sí
Todas las carretillas preparadas para el sistema de gestión de flota I_Site	Sí	Sí	Sí
Formación en carretillas elevadoras para los responsables de seguridad global de nuestros clientes: 100	271	359	182
Continuar la promoción de la seguridad como socio de EU-OSHA desde 2010	Sí	Sí	Sí
Análisis de riesgos de los clientes. Introducción en tres países para el año fiscal 2020, introducción en seis países para el año fiscal 2021	Aplicado en dos países	Aplicado en tres países	Iniciado

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

El suministro continuo de productos atractivos que anticipan las necesidades del cliente al implementar procesos de eliminación de defectos.

Premios al diseño adicionales del AF 2018 al AF 2021	9	7	5
Un concurso para estudiantes de diseño cada dos años	2397 participantes	-	1205 participantes
Un concurso para estudiantes de ingeniería cada dos años	Aplazado de forma indefinida	-	-
Proveedores que reciben formación en «Dantotsu» (sin objetivo)	-	12	8
Proveedores que reciben visitas de calidad «Dantotsu» en sus instalaciones o en línea* (sin objetivo)	Presencial: 13 En línea: 132	142	295
Proveedores sujetos a auditorías de calidad/SPTT en sus instalaciones o en línea* (sin objetivo)	Presencial: 26 En línea: 247	166	104
Mantener la certificación ISO 9001 en más del 70 % de nuestra red de ventas	8/21	8/21	10/21
Mantener la certificación ISO 9001 en el 100 % de nuestras fábricas	5/5	5/5	5/5

CALIDAD DEL SERVICIO

Ser un referente en la calidad de los procesos en todas nuestras 21 empresas de ventas y servicio.

Implementación de Toyota Service Concept en todas las empresas de ventas y servicio	20	20	20
Implementación de T-Stream en el 50 % de las empresas de ventas y servicio	Autorización 2: aplicación al 100 % Autorización 3: inicio del proyecto	Autorización 1: aplicación al 100 % Autorización 2: lista para la puesta en marcha	Autorización 1 aplicada en 17 empresas de venta y servicio
Mantenimiento del certificado ASEC en el 100 % de las empresas de ventas y servicio	65 %	65 %	55 %
Obtención de Net Promoter Score ≥ 54 para el 100 % de las empresas de ventas y servicio	NPS = 61	NPS = 56	NPS = 52
Índice de soluciones a la primera de al menos el 95 % en el 100 % de las empresas de ventas y servicio	96,3 %	96,1 %	95,7 %
Implementación de T-ONE en el 50 % de las empresas de ventas y servicio	67 %	Proceso de puesta en marcha iniciado	Proceso establecido

COMPRAS RESPONSABLES

Identificar los socios adecuados que nos ayuden a nosotros y a nuestros clientes a satisfacer todos nuestros objetivos de sostenibilidad.

Mantener que todos nuestros proveedores principales sigan adheridos al Código de conducta para proveedores	100 %	100 %	100 %
Mecanismo de control para evaluar el cumplimiento de los proveedores	En suspenso	En suspenso	En revisión
Mantener al 100 % de compradores formados en compras responsables	100 %	100 %	100 %
Autoevaluación de RSC para todos los principales proveedores directos de materiales	En suspenso	En suspenso	50
Autoevaluación de RSC para diez proveedores indirectos de materiales	En suspenso	En suspenso	Prueba finalizada
Instalación de la herramienta de evaluación de riesgos por parte de todos los principales proveedores directos de materiales	Establecido	Establecido	Establecido
Revisión de los procesos de evaluación de RSC de todos los proveedores	En suspenso	En suspenso	En revisión

TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN

Permanecer en el 3 % más alto en los ámbitos de transparencia y divulgación entre más de 40.000 proveedores mundiales evaluados por EcoVadis, calificando el rendimiento en asuntos medioambientales, sociales y de gobierno.

Mantener la posición de liderazgo de Toyota Material Handling Europe en materia de transparencia y sostenibilidad	1 % más alto	1 % más alto	1 % más alto
Mantener la calificación Oro de EcoVadis para Toyota Material Handling Europe a nivel europeo	Platino	Platino	1
Obtención de la calificación Oro a nivel local en 17 filiales locales	16	16	16
Obtención del nivel Bronce de EcoVadis en ocho distribuidores independientes	0	Dos proyectos piloto (Portugal y Ucrania)	Programa piloto iniciado
Continuación de los informes de sostenibilidad de acuerdo con GRI abarcando más del 95 % de los empleados	Estándares GRI >95 %	Ningún informe en 2020	Estándares GRI >95 %
Informe GRI de comprobación independiente para el AF 2021 Hemos comenzado la colaboración, planificación y elaboración de presupuestos con nuestro auditor financiero para ampliar sus servicios de verificación con el objetivo de incluir una declaración suya en nuestro Informe de sostenibilidad del año fiscal 2021.	No logrado	No	No

* En suspenso debido a las restricciones de la pandemia de COVID-19

Si desea más información sobre años anteriores, consulte nuestros [informes de sostenibilidad](#) previos.



Visión general de las entidades legales de manipulación de materiales de Toyota y cobertura de los sistemas de la GRI, de EcoVadis y de ISO respecto al número total de empleados (%)

Función	Actividad	Abreviatura	Nombre de la empresa	Ciudad	País	GRI				EcoVadis		ISO / OSHAS					ISO			Comentarios	
						2013	2015	2019	2021	2019		2021		2019			2021				
% de empleados cubiertos.						58 %	81 %	97 %	98 %	98 %		99 %	77 %	62 %	43 %	12 %	67 %	62 %	47 %	45 %	
Suministro (5 fábricas + 1 funcionamiento de taller)	Fábrica	TMHMS	Toyota Material Handling Manufacturing Sweden AB	Mjölby	Suecia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	1	0	1	1	1	1	
	Fábrica	TMHMF	Toyota Material Handling Manufacturing France SAS	Ancenis	Francia	1	1	1	1	1	Platino	1	1	1	1	0	1	1	0	1	
	Fábrica	TMHMI	Toyota Material Handling Manufacturing Italy S.p.A	Bolonia	Italia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Fábrica	LTE	L.T.E LiftTrucks Equipment S.p.A.	Ferrara	Italia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	1	1	1	1	0	1	ISO 14067 para la huella de carbono de los productos
	Fábrica	SIMAI	Simai S.p.A	Milán	Italia	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	
	Almacén	TMHEL	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (instalaciones en Mjölby)	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	En el ámbito de certificaciones de TMHMS
	Almacén	TMHEL	Toyota Material Handling Europe Logistics AB (filial en Amberes)	Wilrijk	Bélgica	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Entidades grandes (4)	Ventas y servicio	TMH DE	Toyota Material Handling Deutschland GmbH	Hannover	Alemania	0	1	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH FR	Toyota Material Handling France SAS	París	Francia	1	1	1	1	1	Platino	1	1	1	0	0	1	1	0	0	
	Ventas y servicio	TMH IT	Toyota Material Handling Italia S.R.L	Bolonia	Italia	0	1	1	1	1	Platino	1	1	0	1	1	1	0	1	1	
	Ventas y servicio	TMH UK	Toyota Material Handling UK Ltd	Slough	Reino Unido	1	1	1	1	1	Platino	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
Pequeñas y medianas empresas (17)	Ventas y servicio	TMH AT	Toyota Material Handling Austria GmbH	Viena	Austria	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH BA	Toyota Material Handling Baltic SIA	Riga	Letonia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	También incluye Estonia y Letonia
	Ventas y servicio	TMH BE	Toyota Material Handling Belgium NV/SA	Willebroek	Bélgica	0	1	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	También incluye Luxemburgo
	Ventas y servicio	TMH CH	Toyota Material Handling Schweiz AG	Bülach	Suiza	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	50 % de propiedad
	Ventas y servicio	TMH CZ	Toyota Material Handling Czech s.r.o.	Praga	República Checa	0	0	1	1	1	Oro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Ventas y servicio	TMH DK	Toyota Material Handling Danmark A/S	Slangørup	Dinamarca	0	1	1	1	1	Oro	1	1	0	0	0	1	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH ES	Toyota Material Handling España SA	Barcelona	España	0	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	0	
	Ventas y servicio	TMH FI	Toyota Material Handling Finland Oy	Helsinki	Finlandia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	1	0	0	0	1	0	0	
	Ventas y servicio	TMH GR	Toyota Material Handling Greece SA	Atenas	Grecia	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	También incluye Chipre
	Ventas y servicio	TMH HU	Toyota Material Handling Hungary Ltd	Budapest	Hungría	0	0	1	1	1	Bronce	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH NL	Toyota Material Handling Nederland BV	Ede	Países Bajos	1	1	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Certificado de calidad y medioambiental BMWT, certificado VCA H&S
	Ventas y servicio	TMH NO	Toyota Material Handling Norway AS	Trondheim	Noruega	0	1	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH PL	Toyota Material Handling Polska Sp z.o.o.	Jaktorow	Polonia	0	0	1	1	1	Oro	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH RO	Toyota Material Handling Romania S.R.L.	Bucarest	Rumanía	0	0	1	1	1	Plata	1	1	1	1	0	1	1	1	0	
	Ventas y servicio	TMH RU	OOO Toyota Material Handling Russia	Moscú	Rusia	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH SE	Toyota Material Handling Sweden AB	Estocolmo	Suecia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	0	
	Ventas y servicio	TMH SK	Toyota Material Handling Slovensko s.r.o.	Bratislava	Eslovaquia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Otros canales de venta	Ventas y servicio	N/A	Cesab GmbH	Eberstadt	Alemania	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	N/A	Cesab Ltd	Wellingborough	Reino Unido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Empleados	Oficina	TMHE	Toyota Material Handling Europe AB	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	1	Platino	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Oficina	TMHE BXL	Toyota Material Handling Europe Brussels NV/SA	Willebroek	Bélgica	0	0	1	1	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soluciones logísticas	Oficina	TMHLS	Toyota Material Handling Logistics Solutions AB	Gotemburgo	Suecia	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Servicios financieros (2)	Oficina	TMHCF	Toyota Material Handling Commercial Finance AB	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Oficina	TMHTF	Toyota Material Handling Truckfleet AB	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	



Divulgaciones específicas sobre cuestiones esenciales de Toyota Material Handling Europe

Cuestiones esenciales	DMA, KPI, Objetivos	Pág.	Referencia al estándar GRI
PERSONAS Optimizar las oportunidades personales de prosperar			
Salud y seguridad de los empleados	Divulgación del enfoque de gestión	23 a 29	103-1, 103-2, 103-3, 403-1 a 403-4
	Indicadores KPI y objetivos (núm. de días de absentismo por empleado, núm. de lesiones/1.000.000 horas laborales,...)	43	
Atracción y retención del talento	Divulgación del enfoque de gestión	22 a 25, 30	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 a 401-3
	Indicadores KPI y objetivos (índice de rotación,...)	43	
Formación y desarrollo	Divulgación del enfoque de gestión	22 a 25, 31 a 34	103-1, 103-2, 103-3, 404-1 a 404-3
	Indicadores KPI y objetivos (número de cursos disponibles en la academia de aprendizaje en línea,...)	43	
Diversidad e igualdad de oportunidades	Divulgación del enfoque de gestión	31	103-1, 103-2, 103-3, 405-1
	Indicadores KPI y objetivos (reparto de empleados por género, edad,...)	43	
Participación del empleado	Divulgación del enfoque de gestión	22 a 25, 36 a 42	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 a 401-3
	Indicadores KPI y objetivos (% de empleados con una evaluación anual del rendimiento)	43	
PLANETA Minimizar el impacto ambiental			
Soluciones para clientes con eficiencia energética	Divulgación del enfoque de gestión	44 a 51	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 a 302-5
	Indicadores KPI y objetivos (eficiencia de consumo de las carretillas, porcentaje de soluciones de pila de combustible,...)	63	
Gestión energética en operaciones	Divulgación del enfoque de gestión	44 a 47, 52 a 57	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 a 302-5
	Indicadores KPI y objetivos (uso de energías renovables, cero emisiones de carbono para el 2050)	63	
Gestión medioambiental	Divulgación del enfoque de gestión	58 a 60	103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 306-2 y 306-4
	Indicadores KPI y objetivos (reducción del consumo de agua y eliminación de residuos)	63	
Economía circular	Divulgación del enfoque de gestión	61 a 62	103-1, 103-2, 103-3, 301-1 a 301-3
	Indicadores KPI y objetivos (reducir el índice de desgaste de carretillas en un 20 %)	63	
PROSPERIDAD Maximizar la calidad y la seguridad de los clientes			
Seguridad del cliente	Divulgación del enfoque de gestión	64 a 69	103-1, 103-2, 103-3, 416-1 y 416-2
	Indicadores KPI y objetivos (cero accidentes)	80	
Calidad	Divulgación del enfoque de gestión	64 a 66, 70 a 75	103-1, 103-2, 103-3
	Indicadores KPI y objetivos (número de certificados ISO)	80	
Compras responsables	Divulgación del enfoque de gestión	51, 64 a 66, 76 a 77	103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1 y 414-2
	Indicadores KPI y objetivos (núm. de proveedores cubiertos por el programa ISO 14001, autoevaluación de RSC, ...)	80	
Transparencia y divulgación	Divulgación del enfoque de gestión (divulgación general de la GRI)	64 a 66, 78 a 79	103-1, 103-2, 103-3, 102-45, 417-1 a 417-3
	Indicadores KPI y objetivos (puntuación EcoVadis)	83	



Divulgaciones generales sobre la GRI de Toyota Material Handling Europe

Título de la divulgación	Pág.	Divulgaciones generales según la GRI 102
Perfil de la organización	3 a 5, 8 a 9	102-1
Actividades, marcas, productos y servicios	4, 8	102-2
Ubicación de la sede	8	102-3
Ubicación de las operaciones	8, 81	102-4
Propiedad y naturaleza jurídica	8 a 9, 81	102-5
Mercados abastecidos	8	102-6
Magnitud de la empresa	4	102-7
Información sobre empleados y otros trabajadores	4, 22 a 43	102-8
Cadena de suministro	4, 51, 64 a 66, 76 a 77	102-9
Cambios notables en la empresa y su cadena de suministro	7 a 9	102-10
Estrategia o principio preventivo	10 a 13	102-11
Iniciativas externas	5 a 6, 21, 29, 33, 38, 42, 47, 66, 74, 75,	102-12
Afiliación en asociaciones	9	102-13
Declaración del responsable superior de toma de decisiones	5 a 6	102-14
Valores, principios, estándares y normas de conducta	10 a 13, 22 a 25	102-16
Estructura de gobierno	8	102-18
Gobierno corporativo	9, 11	102-18
Gestión de riesgos	12	102-30
Cumplimiento	13	102-18
Soborno y corrupción	13	205-1 y 205-2
Lista de grupos de interés	16 a 20	102-40
Acuerdos colectivos	36	102-41
Identificación y selección de grupos de interés	16 a 20	102-42
Estrategia para la participación de grupos de interés	16 a 20	102-43
Asuntos y cuestiones esenciales declarados por los grupos de interés	16 a 20	102-44
Entidades incluidas en los informes financieros consolidados	8, 81	102-45
Definición del contenido del informe y límites temáticos	14 a 19	102-46
Lista de cuestiones esenciales	17	102-47
Reformulación de la información	16	102-48
Modificaciones en la elaboración de informes	16	102-49
Periodo del informe	16	102-50
Fecha del informe más reciente	Noviembre de 2019	102-5
Ciclo abordado por el informe	16	102-52
Punto de contacto para consultas relativas al informe	87	102-53
Reclamaciones sobre informes de acuerdo con los estándares GRI	14 a 16	102-54
Índice de GRI	82 a 83	102-55
Verificación independiente	16, 78	102-56



Glosario

Sostenibilidad. Glosario de términos

Trabajar con sostenibilidad introduce una gran cantidad de palabras y acrónimos nuevos en nuestro lenguaje empresarial. Para que la sostenibilidad sea más accesible para todos, hemos incluido aquí un glosario con los términos más habituales.

AF

Forma en la que mostramos nuestros años fiscales.

AF 2012:

Año fiscal que finaliza el 31 de marzo de 2012. Lo utilizamos como año base para definir todos nuestros objetivos energéticos y de emisiones para el año fiscal 2021, de acuerdo con el estándar de contabilidad e información corporativa del protocolo de gases de efecto invernadero.

AF 2019:

Año fiscal que finaliza el 31 de marzo de 2019. Se utiliza como referencia en nuestro informe de sostenibilidad de 2019 publicado anteriormente.

AF 2021:

Nuestro ejercicio económico más reciente a la fecha de publicación de este informe, que finaliza el 31 de marzo de 2021. Nuestros anteriores objetivos de sostenibilidad a largo plazo evaluados en este informe se definieron en nuestro informe de 2015 para 2021, de acuerdo con los ciclos de planificación quinquenal de nuestra empresa matriz. El 6º Plan de Acción Medioambiental comenzó el 1 de abril de 2015 y finalizó el 31 de marzo de 2021.

AF 2031:

Nuestros objetivos futuros de sostenibilidad a largo plazo se fijarán para 2031, de acuerdo con los ciclos de planificación quinquenal de nuestra empresa matriz. El 8º Plan de Acción Medioambiental comenzará el 1 de abril de 2025 y finalizará el 31 de marzo de 2031.

ASEC

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

Campaña «Business Ambition for 1.5°C» de la SBTi

La campaña «Business Ambition for 1.5°C» es un llamamiento urgente a la acción dirigido por la SBTi, el Pacto Mundial de la ONU y la Coalición «We Mean Business», que pide a las empresas que definan objetivos de reducción de emisiones para limitar el calentamiento global a 1,5 °C.

Las empresas pueden comprometerse con la campaña «Business Ambition for 1,5°C» firmando la carta de compromiso en el primer paso del proceso de fijación de objetivos. Al hacerlo, se les reconocerá en las páginas web de la SBTi y del Pacto Mundial de las Naciones Unidas por haberse comprometido con los objetivos basados en la ciencia más ambiciosos.

Implicarse en la campaña «Business Ambition for 1.5°C» es el compromiso de mayor ambición que se ofrece a través de la SBTi, por lo que instamos a todas las empresas a elegir este nivel de compromiso cuando empiecen a formar parte de la SBTi.

Las empresas pueden elegir entre dos opciones a la hora de comprometerse con la campaña «Business Ambition for 1.5°C». Para cumplir este compromiso, las empresas pueden definir objetivos en consonancia con el límite de 1,5 °C en todas las emisiones de alcance 1, 2 y 3, o bien fijar objetivos conforme a los criterios actuales de la SBTi y, además, comprometerse a establecer un objetivo de cero emisiones netas según los criterios futuros de la SBTi.

Para ver preguntas frecuentes específicas de la campaña «Business Ambition for 1.5°C», haga clic [aquí](#).

Concesionario

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

Dantotsu

Palabra japonesa que significa «el mejor entre los mejores». Los productos «dantotsu» (productos sin igual) tienen un uso específico relacionado con las máquinas y se consideran muy superiores a los productos de la competencia. Más aún, esta exigencia garantiza que Dantotsu es sinónimo de un valor comercial notablemente optimizado.

Desarrollo sostenible

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

Distribuidor independiente

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

EcoVadis

EcoVadis publica evaluaciones de sostenibilidad de más de 75.000 proveedores de todo el mundo teniendo en cuenta su conducta medioambiental, social y ética. Su plataforma en línea permite a 175 multinacionales acceder a las evaluaciones de sus proveedores seleccionados en 155 países.

Efecto invernadero

Gases producidos de forma natural y como consecuencia de las actividades del ser humano que han contribuido al calentamiento del planeta, o calentamiento global, reteniendo los rayos del sol.

Emisiones de CO₂ de alcance 1

Emisiones directas de fuentes propias o bajo un control directo. Las emisiones suelen ser el resultado de la combustión de combustibles fósiles para la calefacción de confort u otras aplicaciones industriales. Se obtiene de la combustión de combustibles fósiles como resultado directo de las propias operaciones de la empresa. Las fuentes de emisión son propiedad de la empresa o están alquiladas y la empresa paga la factura de combustible o energía.

Emisiones de CO₂ de alcance 2

Emisiones indirectas de fuentes bajo un control directo. Las emisiones suelen ser el resultado del consumo de energía dentro de las propias operaciones de la empresa, pero se generan fuera del contexto dado en el alcance 1; como la electricidad y la calefacción urbana. Las carretillas eléctricas producen emisiones de CO₂ de alcance 2, salvo que se carguen con «electricidad verde».



Energía eléctrica renovable

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

Equivalentes del dióxido de carbono (CO₂e)

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

EU-OSHA

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

Gama de productos Toyota Material Handling

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

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

GRI

La Iniciativa Mundial para la Elaboración de Informes (GRI, Global Reporting Initiative) es una organización internacional en los Países Bajos, creada en 1997. Proporciona un marco para guiar los procesos de elaboración de informes de sostenibilidad y las mediciones del rendimiento, lo que da como resultado un informe de sostenibilidad que contiene divulgaciones sobre el impacto medioambiental, social y económico de una organización, ya sea positivo o negativo.

Huella de carbono

Emisión total de gases de efecto invernadero (en equivalentes de carbono) de cualquier fuente que se está midiendo, ya sea a nivel individual, de organización o de producto. Una huella de carbono cero no tiene ninguna emisión de carbono gracias a los esfuerzos de las prácticas correctas, sin incluir la desviación.

Índice de soluciones a la primera

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

Iniciativa de objetivos basados en la ciencia

La iniciativa de objetivos basados en la ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés) es una asociación entre CDP, el Instituto de Recursos Mundiales (WRI), el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (en inglés, «UN Global Compact»). Definir objetivos basados en la ciencia a través de la SBTi es también uno de los compromisos de la coalición «We Mean Business». Las empresas que se comprometen con la SBTi se incluyen automáticamente en la campaña «We Mean Business» (aunque pueden optar por no participar si así lo desean).

La SBTi lidera la campaña «Business Ambition for 1.5°C» (ambición empresarial de 1,5 °C), que pide a todos los líderes empresariales que se acojan al objetivo de fijar el aumento de la temperatura global por debajo de 1,5 °C. «Business Ambition for 1.5°C» es un socio de la campaña de la carrera hacia el cero (en inglés, «Race to Zero»). Por lo tanto, las empresas que se comprometen con la campaña «Business Ambition for 1.5°C» se reconocen automáticamente como parte de la campaña de la carrera hacia el cero.

La iniciativa ACT complementa la SBTi. Al apoyar a las empresas en el proceso de fijación de objetivos basados en la ciencia, la SBTi les ayuda a definir un rumbo claro para estar en consonancia con la descarbonización. Y, al apoyar a las empresas para que completen la transición hacia unas bajas emisiones de carbono y supervisar su acción climática, la iniciativa ACT les ayuda a poner en práctica ese rumbo y aumenta la credibilidad de sus compromisos climáticos.

Intensidad de las emisiones

La intensidad de las emisiones es una medida de las emisiones de gases de efecto invernaderos por unidad de actividad económica, habitualmente medida en producto interno bruto (GDP, Gross Domestic Product). A diferencia de los valores de emisión absolutos, que determina la cantidad de emisiones, la intensidad de las emisiones es un valor relativo a la producción de unidades. La reducción de la intensidad de las emisiones implica reducir la contaminación por unidad. No obstante, si aumenta la producción de unidades, las emisiones también aumentan.



Intensidad energética

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

ISO 9001

Norma que proporciona los requisitos básicos de un sistema de gestión de la calidad. Las empresas que cuentan con la certificación ISO 9001 disponen en general de un control mejor estructurado en torno a los procesos de calidad. Además, suelen tener una cultura orientada a la calidad.

ISO 14001

Proporciona los requisitos básicos de un Sistema de gestión medioambiental. Las empresas que cuentan con la certificación ISO 14001 tienen un mejor historial de cumplimiento de las normas en materia de medio ambiente, reutilización y reducción de residuos y de consumo de agua. Estas entidades también tienden a mostrar una cultura de innovación más avanzada en todos los niveles de la organización en lo que se refiere a la reducción del impacto ambiental.

ISO 45001

Norma que proporciona los requisitos básicos de un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Las empresas que cuentan con la certificación ISO 45001 tienen una mejor trayectoria en el cumplimiento de las normas de salud y seguridad, así como en la reducción de las lesiones y las bajas por enfermedad y en las medidas de prevención en general. Estas entidades también tienden a mostrar una cultura de innovación más avanzada en todos los niveles de la organización en lo que se refiere a la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados.

ISO 50001

Proporciona los requisitos básicos de un Sistema de gestión de energía. Las empresas que cuentan con la certificación ISO 50001 tienen un mejor historial de cumplimiento y una cultura de innovación más avanzada en todos los niveles de la organización en lo que se refiere a la eficiencia energética y a las normativas sobre emisiones de carbono. También presentan un mejor rendimiento a la hora de reducir el consumo de energía y los costes energéticos, al tiempo que reducen las emisiones.

Key Performance Indicator (KPI, indicador clave de rendimiento)

Indicador financiero y no financiero del rendimiento de una empresa.

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

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

Matriz de cuestiones esenciales

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

Metodología 5S

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

Muda (despilfarro)

Palabra japonesa que significa «frivolidad, inutilidad, despilfarro». Es un concepto esencial en el pensamiento de proceso ajustado (lean), como el Toyota Production System (TPS), que designa uno de los tres tipos de desviación respecto a la asignación óptima de recursos (siendo los otros mura y muri). La reducción del despilfarro es una forma eficiente de aumentar la rentabilidad. Desde el punto de visto del cliente final, un trabajo con valor añadido es cualquier actividad que produce bienes o servicios por los que el cliente está dispuesto a pagar. Muda designa cualquier limitación o impedimento de estas actividades de valor añadido que da lugar a un despilfarro.

TRANSPORTE

El desplazamiento de productos no requeridos para realizar el procesado.

MOVIMIENTO

Personas o equipos que caminan o se mueven más de lo necesario para realizar el procesamiento.

ESPERA

La espera para la siguiente fase de producción.

INVENTARIO

Todos los componentes, trabajo en progreso y productos finalizados que están siendo procesados.

SOBREPRODUCCIÓN

Producción superior a la demanda.

DEFECTOS

Esfuerzo realizado durante la inspección y la reparación de defectos.

Net Promoter Score

La Net Promoter Score (NPS) se determina como la diferencia entre el porcentaje de promotores y detractores. La NPS no se expresa como valor porcentual sino como un número absoluto entre -100 y +100. Al determinar la NPS se plantea una pregunta importante: ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende esta empresa a un amigo? Los clientes proporcionan una cifra entre 0 y 10. Las personas que dan una calificación de 0 a 6 se definen como «detractores»; los que dan una de 7 a 8, como «pasivos», y los que otorgan una de 9 a 10, como «promotores». La puntuación NPS final se obtiene al restar el porcentaje de «detractores» del porcentaje de «promotores».

Objetivos basados en la ciencia

Los objetivos basados en la ciencia proporcionan una hoja de ruta claramente definida para que las empresas reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y, así, ayuden a prevenir los peores impactos del cambio climático y preparen el crecimiento empresarial para el futuro.

Los objetivos se consideran «basados en la ciencia» si están en consonancia con lo que la ciencia climática más reciente considera necesario para cumplir los objetivos del Acuerdo de París: limitar el calentamiento global a un nivel muy inferior a los 2 °C respecto a los niveles preindustriales y continuar con los esfuerzos para limitar el calentamiento a 1,5 °C.

Para obtener más información, haga clic [aquí](#).

Procesamiento excesivo

Actividad de creación de una herramienta o de un producto deficiente que da lugar a una pérdida de tiempo, energía o dinero sin añadir valor a la herramienta o al producto.

Responsabilidad social corporativa (RSC)

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



Sostenibilidad

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

STEP

Programa de formación de técnicos de servicio (STEP, por sus siglas en inglés), que garantiza que los técnicos posean el conocimiento adecuado para satisfacer los requisitos técnicos y generar relaciones de confianza con los clientes. Se divide en tres niveles: Bronce (inclusive la integración), Plata y Oro.

T-ONE

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

T-Stream

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

TICO

Toyota Industries Corporation

TIE

Toyota Industries Europe

TPS

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

TSC

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

Transparencia

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

Triple base fundamental

Este concepto añade dos bases fundamentales adicionales para las cuestiones sociales y medioambientales a la base fundamental tradicional. A menudo se parafrasean con la expresión «personas, planeta, prosperidad» o se denominan simplemente «los tres pilares».

Informe de sostenibilidad 2021

Toyota Material Handling Europe

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

TOYOTA

MATERIAL HANDLING