

# DUAL IMPACT – INDICADORES DE RENDIMIENTO CLAVE (KPI)

ESTA TABLA REPRESENTA NUESTROS INDICADORES KPI DE SOSTENIBILIDAD EN LÍNEA CON LOS ESTÁNDARES DE LA INICIATIVA GRI

Cuatro fábricas, diez empresas de ventas y servicios y tres instalaciones en Europa.

## ÍNDICE

Referencia GRI a la lista de indicadores G3.1 de GRI; (<https://www.globalreporting.org>)

● divulgación completa de este indicador según la definición de GRI

▶ divulgación parcial por no disponer de todos los datos exigidos por GRI

DMA: Disclosure of Management Approach (Enfoque de divulgación de la gestión); EC: Economía; EN: Medio ambiente; SO: Sociedad; LA: Laboral; PR: Producto.

Las estadísticas de accidentes para GRI se calculan por 1.000.000 de horas trabajadas.

Utilizamos comas como separador de decimales y puntos para los millares; EN8: la única agua que consumimos procede de los suministros de la red pública.

## Indicadores KPI de impacto interno

	Área de interés	KPI	FY12	FY13	FY14	FY15	GRI	Donde
<b>MAXIMIZAR</b> SEGURIDAD	Sistemas de gestión	Fábricas – OSHAS 18001	4	4	4	4	DMA LA	● 10-12
		MSCOs – OSHAS 18001	0	0	1	2		
	Comités de seguridad e higiene	Fábricas	4	4	4	4	LA6	● 10,16
		MSCO	4	4	10	10		
	Indicadores KPI de seguridad e higiene	Tasa de lesiones en fábrica	/	22,8	17,6	18,4	LA7	▶ 10
		Tasa de lesiones en MSCOs	/	28,9	26,6	30,4		
		Tasa de absentismo en fábricas	/	270,1	342,8	63,3		
Tasa de absentismo en MSCOs		/	372,5	317,3	348,9			
<b>OPTIMIZAR</b> PROCESOS EMPRESARIALES	Formación interna en TPS						DMA SO	● 14-16
	Prácticas empresariales éticas	% de empleados formados en COC	/	100 %.	100 %.	100 %.	SO3	● 16
	Transparencia	% de empleados de TMHE cubiertos por GRI	/	60 %.	/	82 %.	DMA LA	● 1,17
	Atracción y retención del talento						LA11	▶ 14
	Estimaciones de rendimiento	Fábricas	/	63,3 %.	37,0 %.	29,1 %.	LA12	● 14
		MSCO	/	90,1 %.	68,3 %.	67,8 %.		
<b>MINIMIZAR</b> EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	Sistemas de gestión	Fábricas – ISO 14001	4	4	4	4	DMA EN	● 16,18
		MSCOs – ISO 14001	3	3	4	5		
		Fábricas – ISO 50001	0	0	0	1		
		MSCOs – ISO 50001	0	0	0	0		
	Consumo directo de energía (TJ*)	Fábricas	93	92	81	90	EN3	● 18
		MSCO	297	303	262	247		
	Consumo indirecto de energía (TJ*)	Fábricas	146	154	148	156	EN4	● 18
		MSCO	29	30	30	31		
	Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (Alcance 1)	Fábricas	5.458	5.307	4.869	5.191	EN16	● 19
		MSCO	19.098	19.440	16.807	17.543		
	Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (Alcance 2)	Fábricas	5.553	5.983	5.802	5.644		
MSCO		2.318	2.393	2.372	2.021			
Consumo de agua de red	Fábricas	41.120	43.432	47.848	44.049	EN8	●	
	MSCO	22.680	28.857	25.806	24.172			
<b>NÚMERO 1</b> EN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Sistemas de gestión	Fábricas – ISO 9001	4	4	4	4	DMA PR	● 16
		MSCOs – ISO 9001	3	7	7	8		
	Calidad	Reclamaciones de garantía frente al FY07	/	-62 %.	-65 %.	-80 %.	PR5	● 22

MSCOs – Empresas de ventas y servicios

El consumo directo de energía (gas ciudad, LPG, petróleo, biomasa) conduce a emisiones directas de CO<sub>2</sub> (Alcance 1)

El consumo indirecto de energía (electricidad, calefacción central) conduce a emisiones directas de CO<sub>2</sub> (Alcance 2)

\* 1TJ = 277.778 KWh



GRI ha confirmado que el informe se preparó de acuerdo con las directrices G3.1 de GRI, en el nivel de aplicación C+

## Indicadores KPI de impacto externo

	Área de interés	KPI	FY13	FY14	FY15	GRI	Donde
<b>MAXIMIZAR</b> SEGURIDAD	Liderazgo en seguridad					DMA LA	● 11,12
	Seguridad del cliente					PR1	● 10-13
	Formación del operador	Operadores de carretillas elevadoras formados	23.000	24.046	26.000	EC9	▶ 13,22
	Gestión de la flota	Número de carretillas con L_Site	9.374	13.079	20.500		
<b>OPTIMIZAR</b> PROCESOS EMPRESARIALES	Gobernanza					DMA SO	● 15
	Transparencia	Puntuación total de EcoVadis	51 %.	68 %.	71 %.	EN18	▶ 17,28
		Medio ambiente	70 %.	80 %.	80 %.	EN18	▶ 19,28
		Prácticas laborales	50 %.	70 %.	70 %.	SO2	▶ 16,28
		Prácticas empresariales éticas	50 %.	60 %.	70 %.	HR2	▶ 17,28
		Compra sostenible	30 %.	50 %.	60 %.	EN18	▶ 19,28
Compra responsable	% de proveedores con ISO 14001	94 %.		99 %.	EC6	● 17	
<b>MINIMIZAR</b> EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	Liderazgo medioambiental					DMA EN	● 20,21
	Innovación energética de los productos	Familias de productos que disponen de batería de ion litio	3	4	6	EN6	● 19-21
		Familias de productos que disponen de pila de combustible	0	0	4		
		Familias de productos que disponen de Quiet Mark	2	2	2		
Carretillas de ocasión	Aumento de ventas	1,2 %.	14,8 %.	19,4 %.	EN26	▶ 21	
<b>NÚMERO 1</b> EN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Concepto de servicio Toyota (TSC)					DMA PR	● 22,23
	Satisfacción del cliente	% de clientes que nos recomendarían			90 %.	PR5	● 22
		Países donde está implementado TSC			5		
		Net Promoter Score			37 %.		
		Tasa de "soluciones a la primera"		89,9 %.	90,5 %.		