

Informe de sostenibilidad 2019

Toyota Material Handling Europe



TOGETHER
we make a difference

TOYOTA

MATERIAL HANDLING

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

- 3 | **ACERCA DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE**
- 4 | Presentación
- 5 | Acerca de Toyota Material Handling Europe
- 6 | Mensaje de nuestro presidente y CEO
- 7 | Calidad, la base de nuestra estrategia empresarial
- 8 | Estructura orgánica
- 10 | Nuestros valores
- 11 | Prácticas empresariales éticas
- 11 | ① | Gobierno corporativo
- 12 | ② | Cumplimiento
- 12 | ③ | Soborno y corrupción
- 13 | ④ | Gestión de riesgos

- 14 | **ACERCA DE ESTE INFORME**
- 16 | Cuestiones esenciales
- 18 | Elaboración de informes

NUESTRAS 3 PRIORIDADES DE SOSTENIBILIDAD

- 21 | **MAXIMIZAR LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DEL CLIENTE**
- 24 | ⑤ | Calidad del producto
- 27 | ⑤ | Calidad del proceso
- 28 | ⑥ | Adquisición responsable
- 30 | ⑦ | Transparencia y divulgación
- 31 | ⑧ | Seguridad del cliente
- 33 | Indicadores KPI

- 34 | **OPTIMIZAR LAS OPORTUNIDADES PERSONALES DE PROGRESAR**
- 37 | ⑨ | Atracción y retención del talento
- 38 | ⑩ | Formación y desarrollo
- 41 | ⑪ | Participación del empleado
- 42 | ⑫ | Igualdad de oportunidades y diversidad
- 43 | ⑬ | Salud y seguridad del empleado
- 47 | Indicadores KPI

- 48 | **MINIMIZAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL**
- 51 | ⑭ | Cero emisiones de carbono de nuestros productos y soluciones
- 53 | ⑮ | Cero emisiones de carbono de nuestras operaciones
- 56 | ⑯ | Gestión medioambiental
- 58 | ⑰ | Economía circular
- 60 | Indicadores KPI

DATOS

- 61 | **DATOS ADICIONALES**
- 61 | Visión general de las entidades legales cubiertas por GRI, EcoVadis e ISO
- 62 | Índices de GRI
- 64 | Glosario

● Cuestiones esenciales definidas por nuestros grupos de interés, consulte las páginas 16 - 17 para conocer como priorizar estas cuestiones para su selección en nuestro informe.





QUIÉNES SOMOS

Toyota Material Handling Europe forma parte de Toyota Industries Corporation (TICO), el líder global de manipulación de materiales desde 2001. El objetivo de TICO es ser el socio preferente en el negocio de la manipulación de materiales como proveedor de soluciones integrales para proyectos de cualquier tamaño.





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 respecto a RR.HH. e indicadores KPI de seguridad se divulga cada año en la reunión del EWC, y las opiniones de los representantes de los empleados se tienen en cuenta para el desarrollo de medidas prácticas.*

NUESTRA ESTRATEGIA

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

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para la elaboración de este informe de 2019, hemos continuado utilizando las opiniones del 2018 como referencia para seleccionar las cuestiones esenciales para este informe. Antes de elaborar el informe de 2018, volvimos a poner en práctica el diálogo con los grupos de interés que realizamos para nuestro informe de sostenibilidad de 2013, y en colaboración con nuestros grupos de interés hemos identificado las cuestiones adicionales de las que nuestros grupos de interés requieren transparencia.

CAMBIOS

Nuestro anterior informe supuso un cambio importante debido a que tuvo que regirse por la Directiva EU sobre Informes no financieros y la Diversidad de los consejos de administración. Nuestros dos primeros informes fueron voluntarios, bianuales y elaborados en conformidad con las directrices de la Iniciativa Mundial para la Elaboración de Informes (GRI) G3.1.

Este informe aborda la gestión y el rendimiento sostenible de Toyota Material Handling Europe, parte de Toyota Industries Europe, una filial de plena propiedad de Toyota Industries Corporation. Al igual que el informe del año pasado, este informe ha sido elaborado siguiendo los Estándares GRI: Opción esencial (core).

Las secciones descriptivas del informe reflejan el estado de la organización al término del año fiscal (AF) 2019 (que finalizó el 31 de marzo de 2019). Salvo que se indique lo contrario, las cifras indicadoras del rendimiento se refieren al AF 2019 y abarcan al 95% de nuestros empleados. Los datos proceden de 4 fábricas* (en Suecia, Francia, y dos en Italia); 21 empresas de ventas y servicio (en Austria, Países Bálticos, Bélgica, República Checa, Dinamarca, Francia, Finlandia, Alemania, Grecia, Hungría, Italia, Países Bajos, Noruega, Polonia, Rumanía, Rusia, Eslovenia, España, Suecia, Suiza y el Reino Unido); y de 4 oficinas de asistencia (nuestra sede en Mjölby, nuestra oficina europea en Bruselas, Soluciones Logísticas en Gotemburgo, y nuestros centros de logística en Europa.)

No se ha realizado ninguna comprobación independiente de este informe. No obstante, en el AF 2019 solicitamos por tercera vez a EcoVadis la evaluación de nuestro rendimiento de sostenibilidad. Puede no ser una evaluación independiente mediante auditoría de este informe en particular, pero sí lo consideramos como una evaluación externa e independiente de la gobernanza de sostenibilidad de nuestra empresa.

Tres iconos distintos de enlaces

 Referencia a otra parte del informe o glosario.

 Referencia a un sitio web o documento externo.

 Vídeo.

** Los datos de nuestra quinta fábrica, Simai S.p.A (Italia), no se han incluido por el momento en el informe. Es una adquisición reciente con una plantilla de 40 empleados, que nos exige agilizar la integración. Nuestra intención es incluirla en nuestros procesos de elaboración de informes de sostenibilidad a partir del AF 2022.*



ACERCA DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

DATOS DE INTERÉS

Toyota Material Handling Europe forma parte de Toyota Industries Europe AB Group, una filial de plena propiedad de Toyota Industries Corporation, la mayor empresa global de manipulación de materiales desde 2001 y con el objetivo de convertirse en el socio preferente en el sector de la manipulación de materiales en Europa.

Parte de una red **global** sólida



Activa en **42** países



187.581 unidades vendidas



404.000 carretillas con contrato de servicio



5 fábricas



4 entidades de asistencia



21 empresas de ventas y servicio



4 millones de visitas de servicio al año



+5.100 técnicos de servicio formados



+300 Proveedores



200 concesionarios y 15 distribuidores

	TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION	AF 2019 vs. AF 2013	TOYOTA MATERIAL HANDLING GROUP	AF 2019 vs. AF 2013	TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE	AF 2019 vs. AF 2013
EMPLEADOS	64.641	+36%	44.878	+117%*	11.410	+37%
FACTURACIÓN	EUR 17,2 mil mill. *		EUR 11,4 mil mill. *		EUR 2,5 mil mill.	+47%
ESTRUCTURA	3 unidades de negocio Manipulación de materiales, Automoción, Maquinaria textil		5 regiones Japón, Europa, Norteamérica, China, internacional		30 entidades operacionales	

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

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



NUESTRA VISIÓN ES "CERO MUDA"

"A través de la producción podemos contribuir a la sociedad y al mundo." Estas palabras de nuestro fundador Sakichi Toyoda nos han servido de inspiración durante el desarrollo de nuestra estrategia perfeccionada, que hace de la calidad un aspecto central en todo lo que hacemos. Afecta a nuestra forma de trabajar con nuestros socios comerciales, nuestras personas, y el medioambiente.

MAXIMIZAR LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DEL CLIENTE

Nuestra nueva estrategia empresarial se centra en la calidad de nuestros productos, de nuestras soluciones, y de la experiencia del cliente. Nuestros productos han obtenido 26 premios internacionales al diseño en la última década. Nuestros especialistas en calidad visitan cientos de proveedores cada año para garantizar que acompañan nuestros esfuerzos en pos de la calidad. Continuamos fortaleciendo aún más nuestras capacidades del TPS y de formación del operario como marco de colaboración con nuestros clientes, permitiéndoles aprender de nuestra evolución hacia una mayor seguridad y calidad.

OPTIMIZAR LAS OPORTUNIDADES PERSONALES DE PROGRESAR

Nuestra estrategia de personal nos permite garantizar que cada empresa local identifica y aborda las prioridades locales para atraer y retener el talento. Desde 2014, hemos formado a más de 300 líderes para adoptar una actitud más formativa que permita el progreso de las personas. De forma anual, organizamos varios concursos para celebrar la excelencia en algunas de nuestras funciones fundamentales: diseñadores, soldadores, personal de ventas y técnicos de servicio. Participamos en las campañas de EU OSHA de "Trabajos saludables" desde el año 2010, y varias de nuestras entidades han experimentado una mejora significativa en su rendimiento de salud y seguridad. Nuestros Valores Toyota permiten a nuestros equipos descubrir mejores formas de trabajar en todo momento.

REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL

Hemos reducido de forma significativa las emisiones de CO₂ generadas por la producción de forma simultánea al crecimiento de nuestro negocio, con el objetivo de utilizar exclusivamente electricidad renovable para el 2021. En Suecia, nuestra fábrica de mayor tamaño está en proceso de transición de GLP a biogás. Estas acciones nos permiten contribuir de forma activa para que TICO mantenga su liderazgo global con una doble calificación A en el índice CDP para el cambio climático y el agua. Analizamos continuamente nuestra oferta de productos y servicios para facilitar que nuestros clientes alcancen sus objetivos de reducción de emisiones.

TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

Como parte de Toyota Industries Corporation, también apoyamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU en consonancia con la Visión 2030 de TICO. En el presente, utilizamos las evaluaciones independientes de EcoVadis para simplificar los procesos de transparencia hacia nuestros clientes principales e impulsar el rendimiento en nuestra red. Con Toyota Material Handling Europe y 16 de 25 entidades locales alcanzando el nivel Oro de EcoVadis, estamos avanzando de forma decidida para establecer el Oro como estándar mínimo en todo Toyota Material Handling para el 2021.

Matthias Fischer

presidente y CEO de Toyota Material Handling Europe



La calidad es esencial para el crecimiento empresarial. Por ello, trabajemos juntos para lograr cero averías, cero accidentes y cero emisiones de carbono.

Matthias Fischer,
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. En 2019, Toyota Material Handling Europe perfeccionó su estrategia comercial para acelerar la evolución y continuar siendo el mejor socio para nuestros clientes en su transformación:

OFERTA BÁSICA AMPLIADA

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

CALIDAD EN TODO LO QUE HACEMOS

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

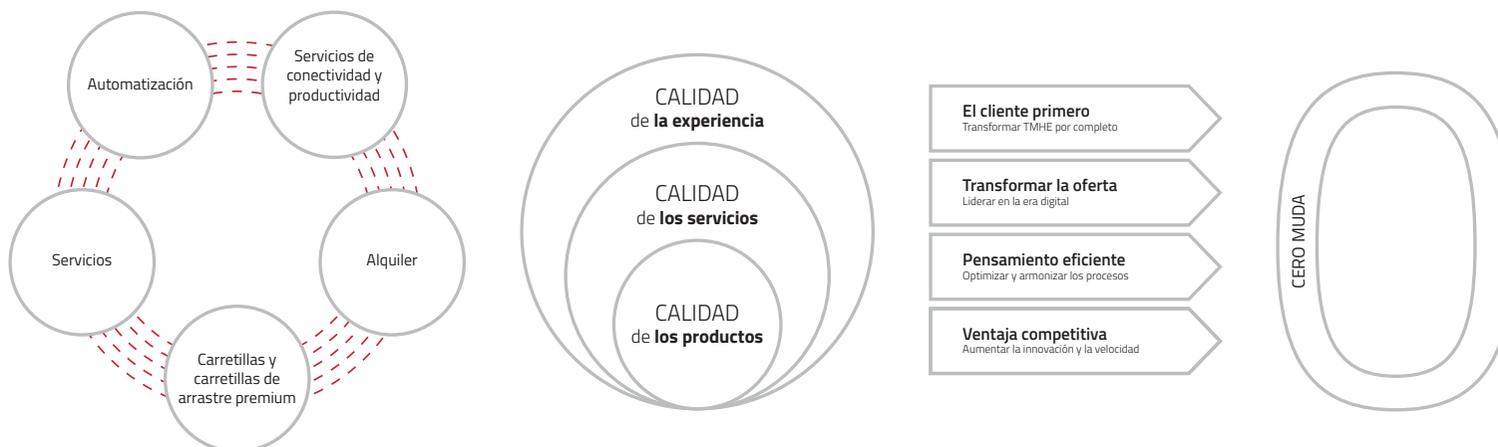
LA PASIÓN DE LAS PERSONAS HACE QUE EL MUNDO AVANCE

Nuestra cultura de empresa es única. La gente y la calidad siempre han sido el elemento fundamental. Para nosotros, los problemas representan oportunidades, y nos complace solucionarlos y ayudar a nuestros clientes a alcanzar un éxito mayor. Esta cultura está enraizada y se remonta a nuestro fundador Sakichi Toyoda y sus Principios rectores. Creamos experiencias de entrega positivas en todo el mundo, y el transporte de mercancías de forma más eficiente crea un mundo más sostenible. Nuestro objetivo es ahorrar energía y reducir el despilafarreo. Las herramientas son la digitalización, la automatización y los servicios nuevos, y estos serán los aspectos centrales de nuestro sector en la década siguiente. La logística y la manipulación de 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, con la máxima automatización posible. Nuestra Visión es Cero Muda.

HACIENDO DEL MUNDO UN LUGAR MÁS SOSTENIBLE MEDIANTE CERO MUDA





ESTRUCTURA ORGÁNICA



TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION

Nuestro propietario es el líder global en el mercado de carretillas, carretillas de interior y servicios y soluciones relacionados, y posee cuatro unidades de negocio: equipo de manipulación de materiales (59%), automoción (motores, aire acondicionado, electrónica del automóvil) (34%), maquinaria textil (4%) y logística (3%). Toyota Industries Corporation cuenta con 64.641 empleados y alcanzó un volumen de negocios de EUR 18,6 mil millones en el AF 2019. La empresa cotiza en la bolsa de Tokio. Conozca más sobre los informes del último año de Toyota Industries Corporation, medioambientales y CSR (Corporate Social Responsibility, responsabilidad social corporativa) [🔗](#).

TOYOTA INDUSTRIES EUROPE

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

En mayo de 2017, Toyota Industries Europe AB adquirió Vanderlande Industries Holding BV, que cuenta con una sólida presencia global y más de 5000 empleados, el líder global en el mercado de automatización de procesos de logística con valor añadido para almacenes, servicios de paquetería y correo, así como la manipulación de equipaje en aeropuertos. Esta adquisición no tuvo efectos sobre la dimensión, estructura o cadena de suministro de Toyota Material Handling Europe durante el periodo tratado en este informe.

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

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

En 2006, se completó la integración de Toyota Industrial Equipment con la empresa BT Industries AB. La sede se encuentra en Mjölby, Suecia, cuenta con una oficina europea de marketing y ventas en Bélgica, y opera en más de 40 países. Contamos con 11.410 empleados, y hemos generado un volumen de negocios de EUR 2,5 mil millones en el AF 2019.

Nuestra gama de productos (10 familias de productos [🔗](#)) se produce en nuestras fábricas europeas en Suecia (Mjölby), Francia (Ancenis) e Italia (Bologna y Ferrara). Lift Truck Equipment S.p.A., en Ferrara, es un proveedor de plena propiedad de mástiles para carretillas elevadoras, y provee a nuestras fábricas en Francia e Italia. En el AF 2017 realizamos la adquisición de un quinto centro de producción: Simai en Milán, Italia. Simai produce tractores remolcadores de marca propia para aeropuertos, 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, una organización global en el negocio de manipulación de materiales de TICO.

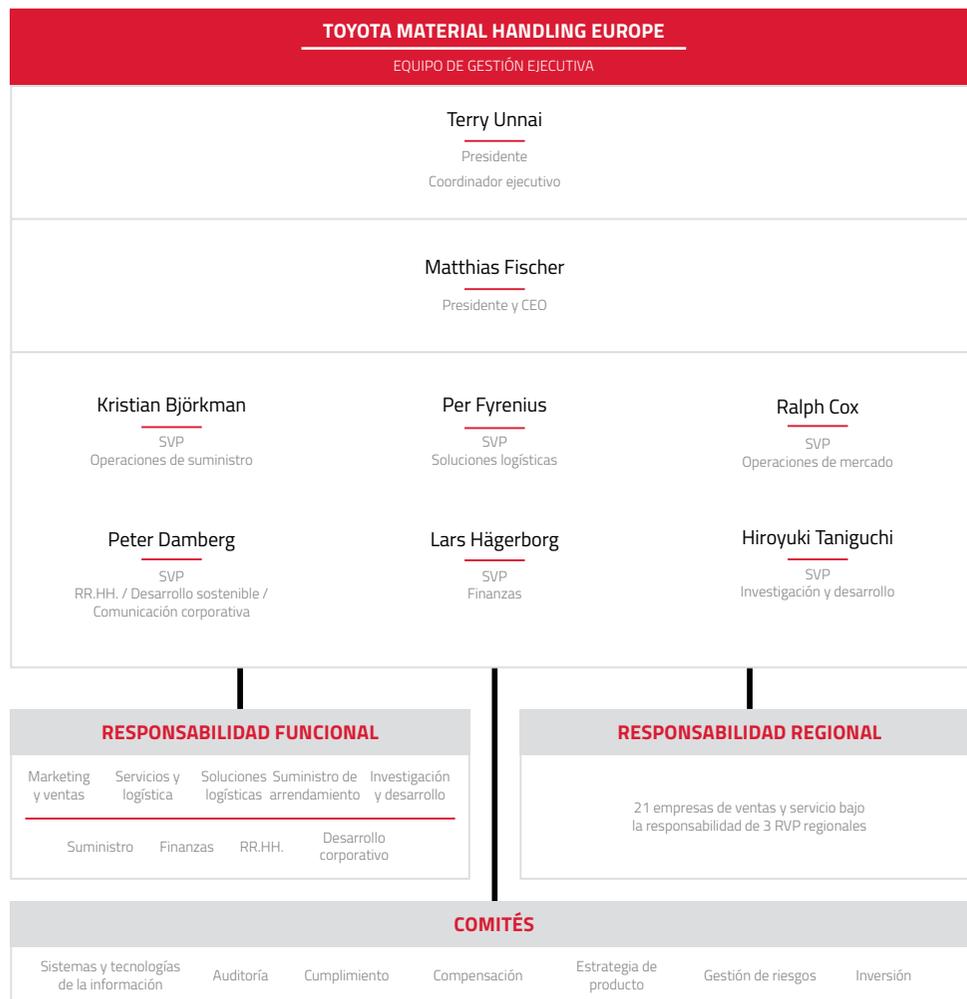
Nuestra empresa cuenta con 21 empresas nacionales de ventas y servicio y 4 entidades de asistencia, a las que se suman más de 200 concesionarios y 15 distribuidores independientes en 20 países. Consulte nuestra ficha de empresa [🔗](#).

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

Nuestra red interna y externa

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





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

JUNTA DIRECTIVA

Nuestra empresa cuenta con una junta directiva de 4 miembros: Terry Unnai, Yuichiro Yamazaki, Toru Inagawa y Matthias Fischer. Terry Unnai es el presidente de la junta directiva, y también el coordinador ejecutivo del Equipo de Gestión Ejecutiva de Toyota Material Handling Europe. Matthias Fischer es presidente y CEO, liderando el Equipo de Gestión Ejecutiva de nuestro grupo empresarial.

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

EQUIPO DE GESTIÓN EJECUTIVA

El Equipo de Gestión Ejecutiva se compone de 6 vicepresidentes superiores, nuestro presidente y CEO y nuestro presidente de la junta directiva. El Equipo de Gestión define, integra y revisa la visión, la misión y la estrategia de la empresa. Varios comités garantizan una toma de decisiones transversal en todas las cuestiones relacionadas con la estrategia de producto, cumplimiento, gestión de riesgos, auditoría, y las compensaciones en los niveles ejecutivos y directivos.

La organización opera bajo un modelo de matriz. El Equipo de Gestión celebra reuniones cada mes donde se invita a directores y, a intervalos definidos o bajo petición, a otros miembros de distintos departamentos o regiones.

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

AFILIACIÓN EN ASOCIACIONES

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



CIMIENTOS DE NUESTRO VALOR

PRINCIPIOS RECTORES DE TOYODA

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

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

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

TOYOTA WAY

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

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

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



PRÁCTICAS EMPRESARIALES ÉTICAS

GOBIERNO CORPORATIVO

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

LIDERAZGO

Nuestra **Filosofía de liderazgo**, definida en 2012, es un conjunto de principios que guían la conducta de nuestros líderes en sus actividades diarias y sus relaciones personales. La Filosofía de liderazgo será actualizada en el AF 2020, y divulgada en nuestro negocio a medida que nuestro sector y nuestra sociedad evolucione. Disponer de una Filosofía de liderazgo nos permite definir las siguientes metas:

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

Los líderes poseen tres responsabilidades distintas pero complementarias: como gestor que presta asistencia a equipos para garantizar los resultados y alcanzar los objetivos de negocio, como orientador para proporcionar respuestas y estimular la comunicación directa entre equipos, y como estrategia para 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 cinco últimos años, nuestra organización europea de RR.HH. se ha centrado principalmente en la formación y el desarrollo de líderes. Los estudios generales demuestran que el motivo principal de abandono de una organización es la calidad de su liderazgo.

DIRECTRICES Y POLÍTICAS

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

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

Nuestra **Política de abastecimiento responsable** (documento interno), refleja nuestros principios y valores corporativos, detalla que los empleados deben favorecer el trato con proveedores que asumen una responsabilidad social y los estimula para fomentar la concienciación en la adquisición responsable con el medioambiente. Conozca más sobre el [Abastecimiento responsable en Toyota Material Handling](#).

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

En el AF 2019:

- Hemos formado a todos nuestros empleados en la Concienciación de seguridad.
- Hemos realizado formaciones de seguimiento en la Política de abastecimiento responsable en nuestras fábricas de Mjölby y Ancenis
- Todos nuestros proveedores principales han suscrito nuestro Código de conducta para proveedores.

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

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

El **departamento de Desarrollo Sostenible** se encuentra en nuestra sede en Mjölby y en nuestra oficina en Bruselas. El director del departamento de Desarrollo Sostenible informa de forma directa a nuestro vicepresidente superior de RR.HH., comunicaciones corporativas y desarrollo sostenible, que a su vez informa de forma directa a nuestro presidente y CEO.

Los responsables locales de sostenibilidad, nombrados por el director general para cada una de nuestras 30 entidades, cuyas responsabilidades son:

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



CUMPLIMIENTO

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

ORGANIZACIÓN

Nuestro Comité de Cumplimiento es responsable de supervisar asuntos de cumplimiento no financieros, incluyendo el Sistema de Cumplimiento relacionado con el cumplimiento legal y normativo.

Nuestra Organización de Cumplimiento está presidido por nuestro asesor general y se compone de un **equipo de 29 oficiales de cumplimiento local** (LCO, Local Compliance Officers), representantes de nuestras fábricas, empresas de ventas y servicio y entidades de asistencia y puestos de responsabilidad sobre las finanzas, RR.HH., calidad y cumplimiento. Un LCO es responsable de integrar el sistema de cumplimiento, incluyendo políticas y directrices en los ámbitos de cumplimiento. Una herramienta interactiva de aprendizaje electrónico del Código de conducta disponible en 13 idiomas complementa la formación presencial realizada por los LCO.

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

Un LCO también es responsable de la formación continua en asuntos de cumplimiento, como el efecto de las normativas anticorrupción nuevas y la gestión de cuestiones de cumplimiento como las violaciones del Código de conducta.

Nuestra herramienta de evaluación de riesgos en el ámbito del cumplimiento es la actividad general de la **Evaluación de riesgos del cumplimiento** (CRA, Compliance Risk Assessment), parte del proceso ERM aplicado en Toyota Material Handling Europe en el presente. 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.

Hemos celebrado dos conferencias en Europa en los AF 2015 y 2018 donde los LCO abordaron desafíos y compartieron mejores prácticas. La organización de LCO afronta el desafío de abordar asuntos relacionados con el cumplimiento en nuestras operaciones habituales e implementar de forma simultánea el Cumplimiento desde la simple observación de la ley para crear una forma de trabajar ética y basada en la cultura. Debemos fortalecer nuestras capacidades y prepararnos para gestionar nuestra exposición a riesgos complejos y emergentes como intentos de fraude y ciberataques.

REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (GDPR, GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

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

En Toyota Material Handling Europe, se identificaron más de 400 sistemas de procesamiento de datos personales. Nuestros departamentos legales y de IS/IT planificaron una hoja de ruta para el cumplimiento del GDPR y dirigieron un programa de garantía del cumplimiento de estos sistemas con el GDPR.

Durante el AF 2019, hemos creado un Grupo de Trabajo de Protección de Datos (DPWG, Data Protection Working Group) para continuar nuestro trabajo en asuntos relacionados con la protección de datos y el GDPR. 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 que rigen todo el procesamiento de datos personales en todas nuestras operaciones, además de documentos de orientación para el desarrollo y mantenimiento seguros de nuestros servicios de IT:

SOBORNO Y CORRUPCIÓN

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

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



GESTIÓN DE RIESGOS

En consonancia con nuestro Código de conducta, tenemos el objetivo de satisfacer todas las normativas aplicables y mostrar una conducta que no afecte negativamente a la reputación de nuestra empresa. La gestión de riesgos es esencial para gestionar o reducir los impactos negativos a nuestros negocios u operaciones y para fortalecer el "consentimiento operativo" dentro de la sociedad.

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

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

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

Debido a que Toyota Industries Corporation cotiza en la bolsa japonesa, la mayoría de nuestras entidades están obligadas a satisfacer los requisitos de control de la ley J-Sox, o ley Sarbanes-Oxley de Japón. Esta ley detalla criterios específicos de umbral sobre los ingresos, tamaño de la plantilla y otros que determinan si una entidad debe cumplir la ley J-Sox. Todas las entidades del grupo realizan una autoevaluación de su entorno de control interno. Los resultados se documentan en un **cuestionario de autoevaluación** (SAQ, Self-Assessment Questionnaire). Al comienzo un nuevo año fiscal, el equipo de gestión local de cada entidad en el grupo evalúa su control interno, documentando los resultados en el SAQ. 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.

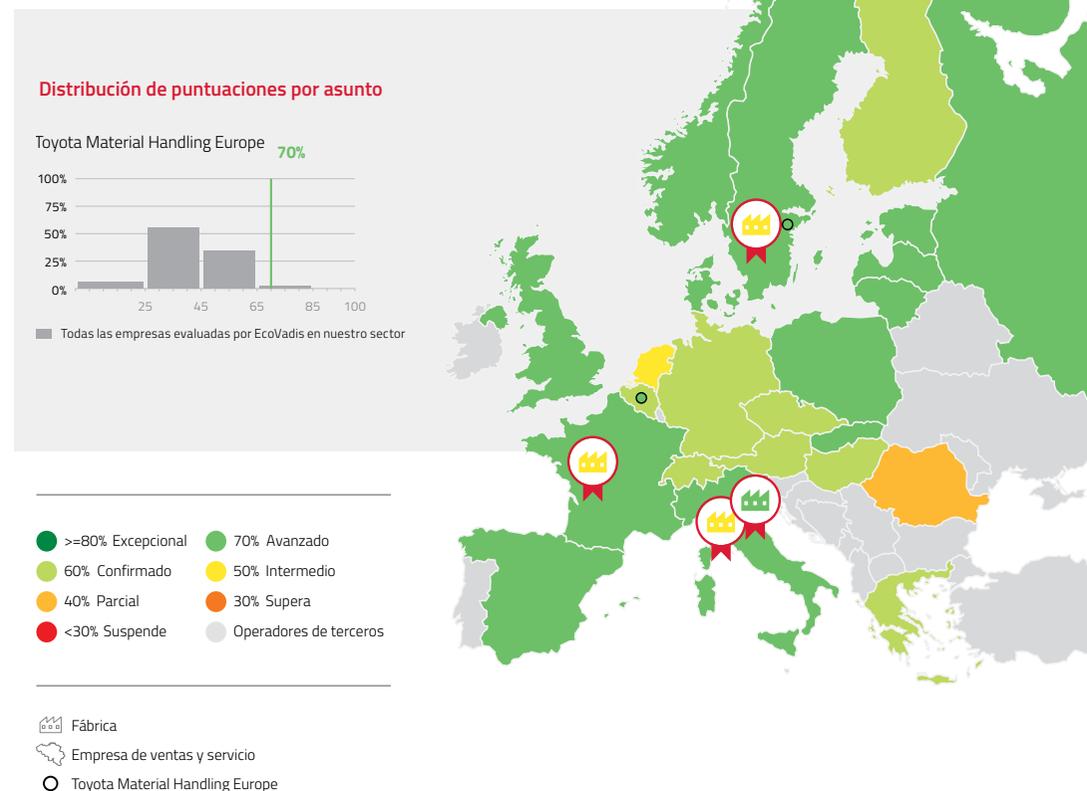
En el AF 2012, nuestra empresa creó su **Comité de Auditoría** para supervisar el proceso de auditoría, el sistema de controles internos de la empresa y el cumplimiento legal y normativo. Se compone de nuestro presidente, presidente y CEO, CFO, consejo general y director de control de finanzas. Otros grupos de interés de auditoría incluyen los otros miembros de nuestro Equipo de Gestión Ejecutiva y nuestros directores de gestión locales. El análisis consolidado se comparte con los departamentos de Auditoría y CSR de Toyota Industries Corporation.

EcoVadis califica a los proveedores a partir de 4 aspectos: Gestión medioambiental, prácticas laborales, ética y adquisición responsable. La calificación ética observa el rendimiento en ámbitos tratados anteriormente en el informe: estructura administrativa, gobierno corporativo, liderazgo, cumplimiento, soborno y corrupción, gestión de riesgos, etc.

Gracias a su compromiso con estos asuntos, Toyota Material Handling Europe y 12 de sus filiales obtuvieron una "calificación avanzada", y otras 8 filiales obtuvieron la calificación "confirmado". Para más información sobre EcoVadis, consulte las páginas 22 y 30.

PUNTUACIÓN EN ÉTICA

- Según EcoVadis





ACERCA DE ESTE INFORME



Debido a estrecha relación entre la sostenibilidad y los Valores Toyota, muchos de nuestros empleados en toda Europa nos ayudan a descubrir formas de mejorar en las cuestiones más esenciales para nuestros grupos de interés.



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



ACERCA DE ESTE INFORME

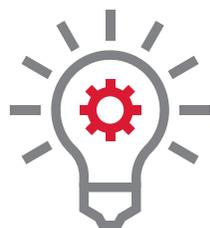
DATOS DE INTERÉS

La transparencia se está convirtiendo en el nuevo estándar para la actividad de negocios. Nos permite transmitir nuestros proyectos y posturas, pero, más importante, guía nuestras conversaciones y acciones internas relativas a nuestra mejora.

Participe en el diálogo mediante nuestras redes sociales.



de nuestros 71 objetivos de sostenibilidad serán cumplidos para el 2021



Novedades en este informe

Nueva estrategia empresarial y filosofía de liderazgo



> 95%
de nuestros ingresos y empleados abordados



Abarca **17** cuestiones esenciales



Estándar GRI
Opción esencial (*core*) de elaboración de informes



EVALUACIÓN DE LAS CUESTIONES ESENCIALES

HISTORIA DEL DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

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

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

17 CUESTIONES ESENCIALES

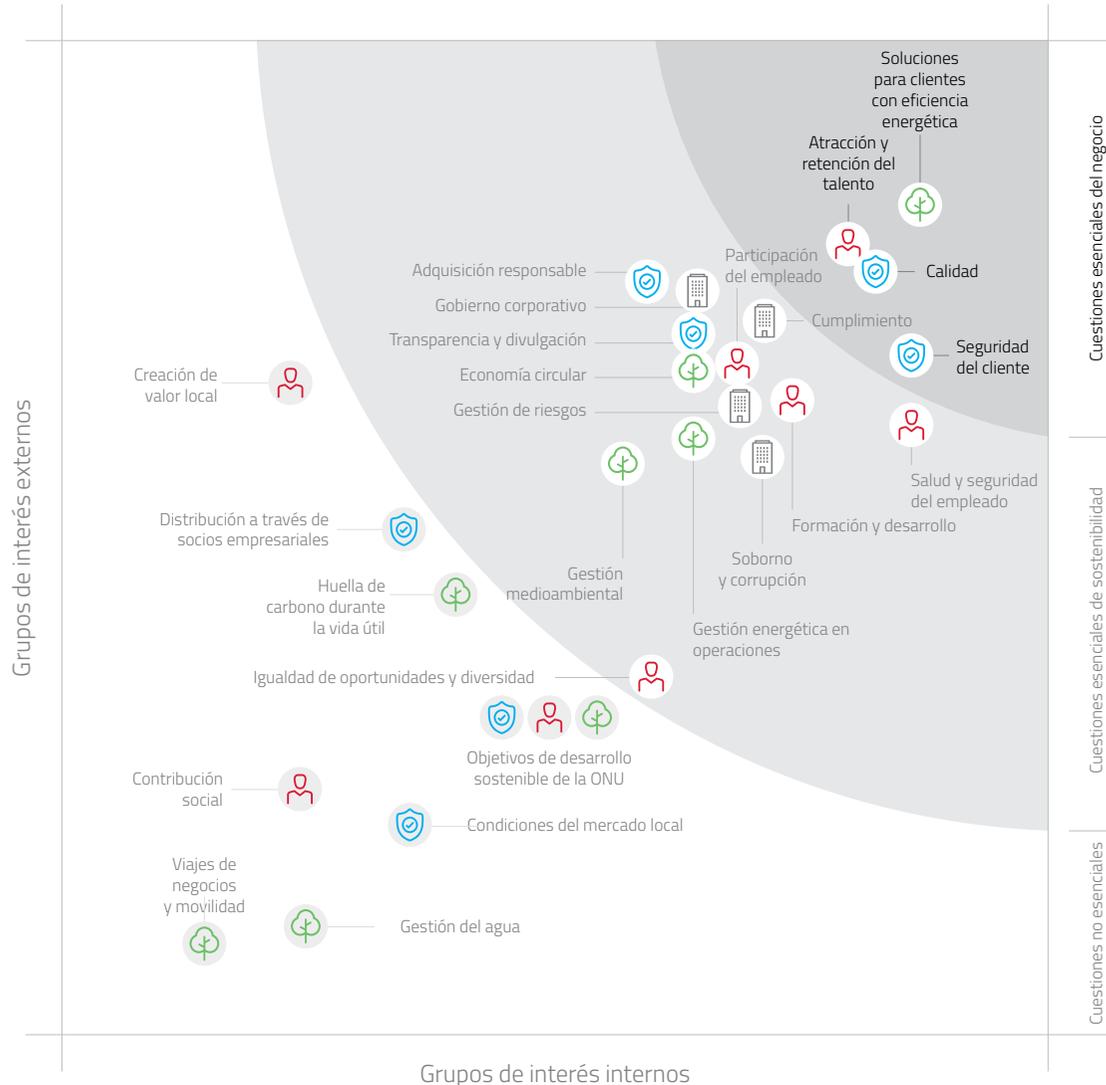
Este análisis de cuestiones esenciales fundamenta los informes de sostenibilidad de 2018 y 2019. Los grupos de interés identificaron un total de 17 cuestiones esenciales, sobre los que decidimos elaborar informes de acuerdo con los principios de los estándares GRI de 2016. A pesar de que los grupos de interés no consideran como cuestión esencial la gestión medioambiental, insistimos en abordar este asunto en nuestros informes ya que es un imperativo esencial para Toyota Industries Corporation. Así, creamos informes sobre 17 cuestiones. Definimos cuestiones esenciales como aquellas que nuestros grupos de interés internos y externos determinan que poseen un impacto potencial sobre nuestros negocios de "importante" o "alto".

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





LA MATRIZ DE CUESTIONES ESENCIALES DEL 2019



PRIORIZACIÓN DE LAS CUESTIONES ESENCIALES

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



Establecemos estándares exigentes en nuestra conducta empresarial

Debido a ello, divulgamos datos de nuestros cimientos, nuestra estructura y organización empresarial. Proporcionamos información adicional sobre normativas, políticas y directrices internas, y garantizamos un grado adecuado de cumplimiento de la legislación europea y nacional en los ámbitos de gestión de riesgos, gobierno corporativo, soborno y corrupción.



MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

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



OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

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



MINIMIZAR el impacto medioambiental

De acuerdo con la Visión 2030 de Toyota Industries Corporation, hemos aumentado nuestra experiencia en el desarrollo de productos y servicios de consumo bajo para nuestros clientes. También pretendemos reducir el uso energético en nuestras operaciones, y supervisar nuestro uso y despilfarro del agua mediante la gestión medioambiental. De acuerdo con nuestra convicción firme de que la viabilidad de nuestro negocio a largo plazo y la calidad de los servicios de nuestros proveedores se basan en una conducta responsable con la sociedad y el medioambiente, animamos a nuestros socios comerciales a crecer con una relación bilateral basada en estos principios.

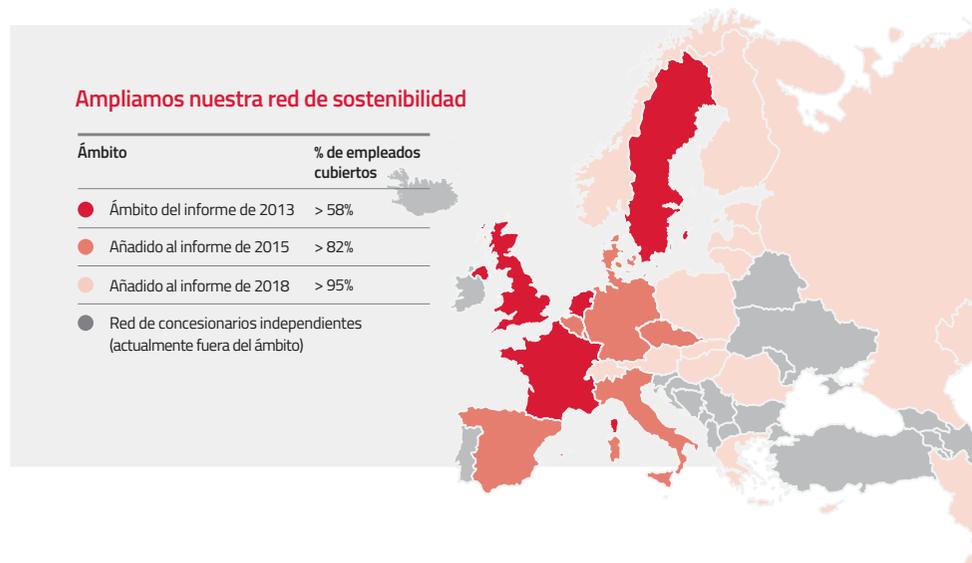


ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD

COBERTURA

Todas las **29 entidades** proporcionan datos de RR.HH., salud y seguridad y medioambientales de forma cuatrimestral mediante SoFi por Thinkstep, nuestra solución de software de sostenibilidad en la nube desde 2012. Esta plataforma permite la recopilación eficiente de datos y gestión del rendimiento para los indicadores KPI definidos como cuestiones esenciales e identificadas en el informe de 2015. Toyota Industries Corporation ha comenzado a introducir su propio software de elaboración de informes medioambientales, denominado RISE, en sus operaciones globales. Hoy, cuatro de nuestras fábricas y Toyota Material Handling Poland están probando esta solución. Nuestro objetivo para los años siguientes es realizar la migración de todo nuestro sistema de elaboración de informes a RISE.

Desde que publicamos nuestro último informe de sostenibilidad en 2018, el número de entidades que proporcionan datos de sostenibilidad ha permanecido invariable, lo que incluye **más del 95% de nuestras operaciones y más del 90% de nuestros empleados.**





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (SDG) DE LA ONU

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

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



Nuestro informe de sostenibilidad aborda algunas de las prioridades establecidas por 6 de los 17 SDG:

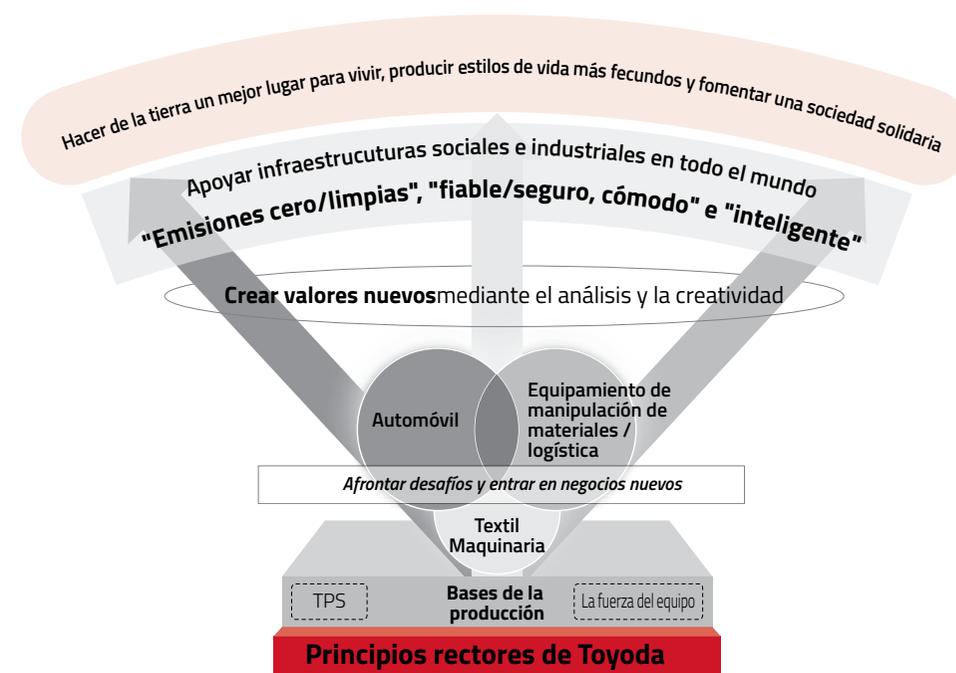
Objetivo 3	▪ Salud y bienestar de las personas	Páginas 28 a 30, 40 a 44
Objetivo 5	▪ Igualdad de género	Página 39
Objetivo 9	▪ Industria, innovación e infraestructura	Páginas 22 a 25
Objetivo 12	▪ Producción y consumo responsables	Páginas 53 a 57
Objetivo 13	▪ Acción por el clima	Páginas 47 a 52, 57
Objetivo 17	▪ Alianzas para lograr los objetivos	Páginas 24 a 28, 38

VISIÓN 2030 DE TICO

TICO ha ampliado su negocio, estructura y organización. Debido a ello, la Visión 2030 de TICO ha sido redefinida para responder a los cambios en los entornos internos y externos. Las tendencias de la Cuarta Revolución Industrial, la intensificación de los riesgos geopolíticos y la demanda social de informes no financieros también han sido tenidos en cuenta al revisar la Visión. El grupo TICO contribuye para cumplir con los SDG de la ONU invirtiendo esfuerzos para solucionar problemas sociales mediante la acción empresarial.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA NUEVA VISIÓN

Contribuir para hacer de la Tierra un mejor lugar para vivir, producir estilos de vida más fecundos y fomentar una sociedad solidaria apoyando infraestructuras industriales y sociales en todo el mundo mediante el suministro continuado de productos y servicios que anticipen las necesidades de los clientes.





NUESTRA EVOLUCIÓN EN LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE SOSTENIBILIDAD



Toyota Material Handling Europe
Sustainability Report 2013

Informe de sostenibilidad 2013
Año del informe AF 2013 + AF 2012

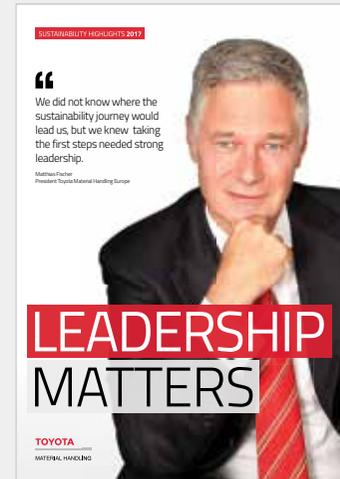
Estándar
GRI G3.1. nivel C+
Empleados (%)
> 58%
Entidades (núm.)
8
Cuestiones esenciales (núm.)
11
Páginas (núm.)
26
Comprobación independiente
Comité de grupos de interés



Toyota Material Handling Europe
Sustainability Report 2015

Informe de sostenibilidad 2015
Año del informe AF 2014 + AF 2015

Estándar
GRI G3.1. nivel C+
Empleados (%)
> 82%
Entidades (núm.)
14
Cuestiones esenciales (núm.)
11
Páginas (núm.)
30
Comprobación independiente
Parcial, PWC



SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS 2017

“
We did not know where the sustainability journey would lead us, but we knew taking the first steps needed strong leadership.
Matthew Fisher
Chairman Toyota Material Handling Europe

Aspectos destacados de la sostenibilidad 2017
Año del informe AF 2016 + AF 2017

Estándar
No es un informe completo, sino una actualización.
Empleados (%)
> 82%
Cuestiones esenciales (núm.)
11
Páginas (núm.)
4
Comprobación independiente
No



Sustainability Report 2018
Toyota Material Handling Europe

Informe de sostenibilidad 2018
Año del informe AF 2018 + AF 2017

Estándar
Nivel esencial de estándares de GRI
Empleados (%)
> 95%
Entidades (núm.)
29
Cuestiones esenciales (núm.)
17
Páginas (núm.)
60
Comprobación independiente
No



Informe de sostenibilidad 2019
Toyota Material Handling Europe

Informe de sostenibilidad 2019
Año del informe AF 2019

Estándar
Nivel esencial de estándares de GRI
Empleados (%)
> 95%
Entidades (núm.)
30
Cuestiones esenciales (núm.)
17
Páginas (núm.)
67
Comprobación independiente
No



MAXIMIZAR

LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DEL CLIENTE



La calidad en todo lo que hacemos es la piedra angular de nuestra nueva estrategia empresarial. La calidad se aplica a nuestros productos, servicios y a la experiencia del cliente. Uno de nuestros objetivos para aumentar la calidad de la experiencia del cliente es aumentar la transparencia hacia nuestros clientes en asuntos medioambientales, sociales y de gobernanza. Más del 50% de las entidades locales han obtenido la calificación Oro de acuerdo a la agencia independiente de calificación ESG EcoVadis.



Per Fyrenius,
vicepresidente superior,
Soluciones logísticas,
Toyota Material Handling Europe

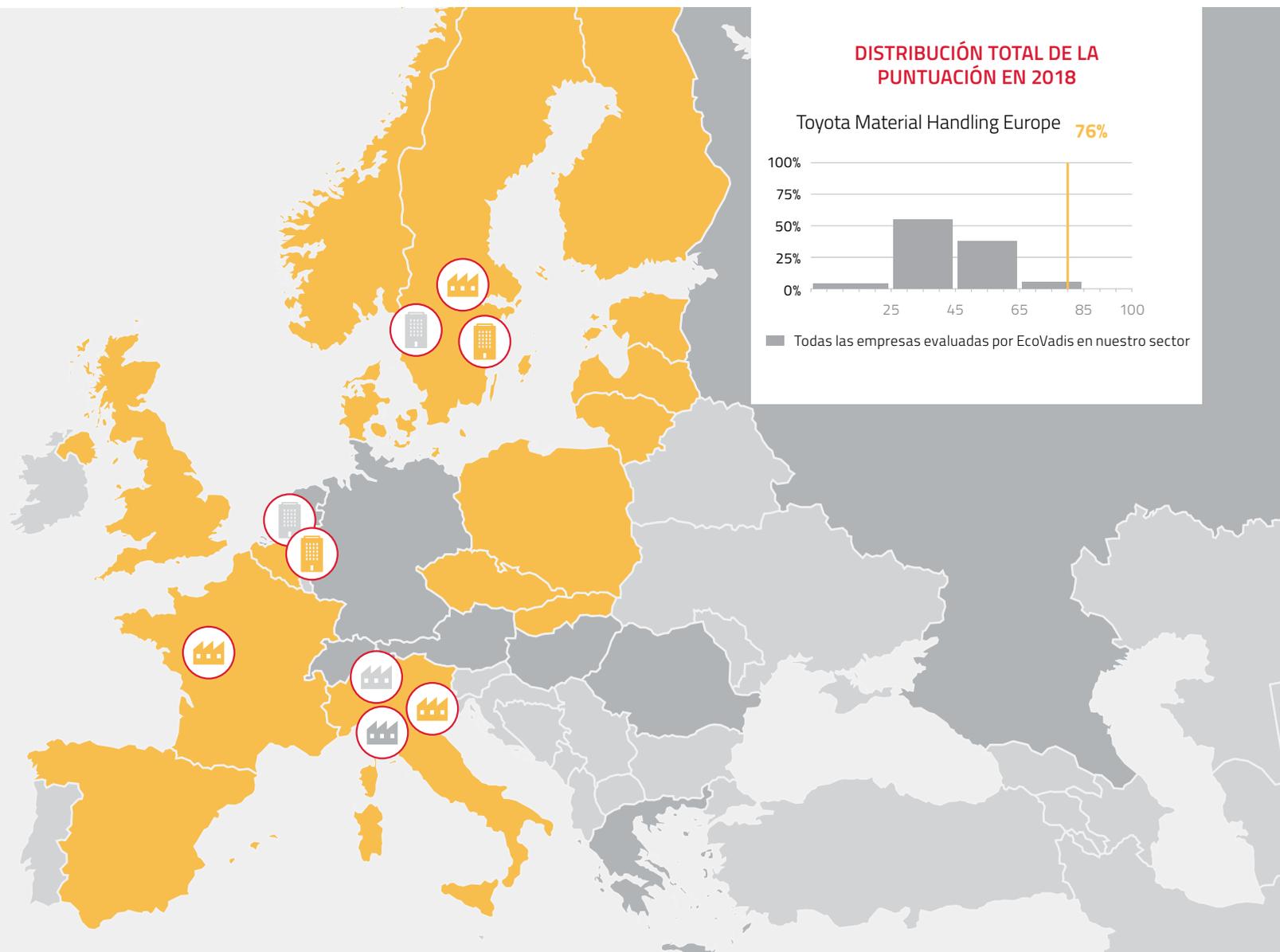


PUNTUACIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Según EcoVadis

Toyota Material Handling Europe y 16 de sus filiales han obtenido la calificación Oro de EcoVadis a día de hoy. El mapa muestra la situación más reciente a 1 de octubre de 2019.

Nivel	Entidades	Evaluación de EcoVadis
Oro	17	10% superior
Plata	9	30% superior
Bronce	-	60% superior



Fábrica



Empresa de ventas y servicio



Sede



Oficina



MAXIMIZAR LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DEL CLIENTE

DATOS DE INTERÉS

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 anticipan las necesidades del cliente.

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

52 
**Net Promoter
Score (NPS)**

Los clientes califican nuestro servicio en una escala de -100 a +100. En el AF 2019, nos otorgaron de media 3 puntos más frente al AF 2018.



**Formación de
35.000**

operarios de carretilla en toda Europa, un aumento del 45% frente al AF 2018

 **34 certificados**
de ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001 y OSHAS 18001

 **96%**
Índice de soluciones a la primera



Distinción por excelencia de proveedor
de EcoVadis por "Mejor Compromiso de Grupo" en 2018, al obtener la calificación Oro en el 30% de nuestras filiales y situarnos en el 3% superior de nuestro sector



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



75%
de ingresos generados en fábricas y empresas de ventas y servicio con certificación ISO 9001



Los clientes pueden ahora conocer Lean directamente desde la fuente a través de nuestro Toyota Lean Academy. Nuestro trabajo con los clientes se centra en 3 ámbitos; el flujo, el liderazgo y las personas.

Pär Forsell,
responsable superior,
Toyota Material Handling Europe

CALIDAD DEL PRODUCTO

La Visión 2030 DE Toyota Industries Corporation [🔗](#), que afecta a todos los miembros del grupo Toyota Industries Corporation, define su filosofía de garantizar la calidad y ofrecer solo productos y servicios de gran calidad. De acuerdo con nuestro Código de conducta, ofrecemos productos, servicios y soluciones de gran calidad, manteniéndonos a nosotros y a nuestros proveedores al día con las actualizaciones anuales de las directrices de calidad. Se comparten mediante reuniones periódicas de evaluación de calidad, y los responsables superiores revisan de forma periódica su implementación.

ENFOQUE INTEGRAL

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

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

Esta modificación en el estándar de sistema de gestión tendrá un efecto significativo en nuestro modo de gestionar la calidad en nuestro negocio: más del 62% de nuestros ingresos en el AF 2019 fueron generados mediante fábricas y empresas de ventas y servicio con la homologación ISO 9001 [🔗](#).

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. Nuestra estrategia prioriza a las personas, ya que el valor se materializa a través de las personas. Al trabajar con clientes, nos centramos principalmente en 3 ámbitos:

- **Flujo** - El objetivo es aumentar el valor del flujo mediante la reducción del despilfarro y la eliminación total de actividades que no añaden valor.
- **Liderazgo** - El valor obtenido del flujo multiplicado por la gestión y el liderazgo Genchi Genbutsu.
- **Personas** - La gestión 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 Toyota Lean Academy [🔗](#).

Desarrollo de productos de carretillas de interior inteligentes (carretillas inteligentes [🔗](#)) mediante la integración de serie de sistemas telemáticos durante la producción para facilitar la conexión con el sistema de gestión de flota I_Site (sistema de gestión de flota I_Site [🔗](#)), enfoque en la automatización (Autopilot), desarrollo continuo de soluciones de iones de litio de producción interna (iones de litio [🔗](#)) y el software más moderno (T-ONE, T-Stream).

ESTRATEGIA DE CALIDAD NUEVA

Acompañando esta evolución, nuestra organización de calidad ha decidido pasar del único objetivo de reducción de costes de garantía a enfatizar más la calidad desde el punto de vista de cliente y del tiempo de servicio. La excelencia en la calidad mediante métodos proactivos y la presentación continua de productos atractivos que anticipan las necesidades del cliente serán los factores esenciales de nuestra estrategia de calidad nueva. La estrategia se basará en cuatro pilares.

Desarrollo del producto

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

Prevención proactiva y prevención de la recurrencia

En este ámbito, realizaremos análisis FMEA (evaluaciones de riesgos) de procesos y diseño en todas nuestras fábricas y para algunos de nuestros proveedores.

Control de calidad del proveedor

Continuaremos nuestro método actual de trabajo estrecho con nuestros proveedores para la mejora de la calidad, proporcionando de forma periódica formación "Dantotsu" (cómo ser el mejor entre los mejores) y realizando auditorías de forma regular en las instalaciones de los proveedores.

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

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

EL ENFOQUE LOGICONOMI DE TOYOTA

Logiconomi describe nuestro modo de pensar, orientado a la optimización de los procesos, la eliminación del despilfarro, la maximización de la eficiencia y la reducción de costes. Todo ello con la asistencia de la innovación y la colaboración con socios con ideas afines. Es nuestra colaboración para el futuro, la materialización de nuestra visión eficiente para el futuro. La logística eficiente y un flujo continuo son un desafío de nuestros días, y tendrán una importancia aún mayor en el futuro.

PREMIOS WE WIN

Centro de Diseño

Desde la idea original hasta el producto final, el equipo de diseño de Toyota Material Handling Europe crea carretillas de la mayor calidad pensando en el empleado y el cliente. El Equipo de Diseño se enorgullece de su galardonado equipo de manipulación de materiales, el resultado de la colaboración estrecha con clientes, ergonomistas, 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.

"La idea era ser un contrapeso al I+D, y hemos evolucionado a partir de esa idea inicial. Hoy, nuestro equipo cuenta con unas 10 personas y continúa creciendo, en particular en UX/UI. Las tecnologías nuevas como AR y VR continúan evolucionando, influyendo en el trabajo de nuestro taller. La predicción de las necesidades actuales es cada vez más compleja, incluso en comparación con hace sólo 10 años." afirma Magnús Oliveira Andersson, responsable de diseño.



Premios de diseño

El Centro de Diseño cuenta con una gran reputación internacional de desarrollo de carretillas prácticas y ergonómicas con personalidad y estilo.

Toyota Material Handling Group (TMHG) ha obtenido más de 40 galardones, siendo la mitad galardones internacionales al buen diseño. Esto prueba nuestro compromiso con el desarrollo de soluciones innovadoras de diseño de carretillas que permiten a nuestros clientes optimizar la eficiencia de sus procesos.

En marzo, Toyota Material Handling obtuvo dos galardones al diseño iF en la edición de 2019. Uno por su carretilla eléctrica Toyota Traigo 80 en la disciplina Producto, categoría Automóviles / Vehículos, y otro por el dron Pallet en la disciplina Concepto profesional, categoría Movilidad, debido a la calidad de su diseño.

A principios de año, el modelo Traigo 80 obtuvo también el Premio de Diseño de la República Federal de Alemania por la calidad excepcional de su diseño. La ceremonia de entrega de premios se celebró en el contexto de la feria Ambiente, en Fráncfort del Meno.



Magnús Oliveira Andersson, Simone Fremondi, Tomas Jankauskas



Mattias Nilsson, Tomas Jankauskas, Luigi Buzzi



ORGANIZAMOS PREMIOS

Concurso Toyota de diseño logístico

El Concurso de Diseño Logístico de Toyota se creó en 2014 para propiciar el diálogo con diseñadores jóvenes y adoptar ideas novedosas. Para el Concurso de Diseño Logístico del 2018, Toyota Material Handling Europe ha retado a estudiantes universitarios y recién graduados a que revolucionen la manipulación de materiales y los procesos logísticos. Toyota quería descubrir conceptos de entrega de paquetes. Se planteó a los participantes que reflexionasen sobre las posibilidades de la entrega directa a clientes, abandonando la idea de la cadena de suministro convencional. A que pensasen cómo optimizar cada paso de la entrega de paquetes al cliente final. E inventar una solución logística rápida, sostenible y, por encima de todo, revolucionaria.

El ganador del concurso fue al.packer, por Hannah Rayner y Matt Putman (Universidad de Loughborough, Reino Unido). Es una aplicación nueva que ofrece una solución socialmente sostenible que abarca todo el proceso de entrega de paquetes. Abandona la cadena de suministro convencional e introduce un grupo de interés tercero de microempresario que garantiza la aceptación de la entrega. El cliente final puede así recoger el paquete en el momento y lugar que desee, lo que mejora la comunicación, la fiabilidad y la satisfacción entre cada grupo de interés.

El segundo lugar lo logró CIPS (Combined Infrastructure Parcel Service, servicio de paquetería de infraestructura combinada), por Paul Pötzelberger y Mohammad Moradi (Escuela Superior de Arte Berlin-Weissensee, Alemania). Este concepto ofrece una solución de entrega alternativa que utiliza el servicio público de transporte por autobús como red básica y respetuosa con el medioambiente para proporcionar un servicio de entrega local más rápido y eficiente. Utilizando las paradas de los autobuses como puntos de distribución, los destinatarios pueden definir la hora y el lugar a su elección para recoger su envío, o acordar un servicio especial de entrega a domicilio. CIPS facilita acercar los productos a los clientes, aumentando la flexibilidad y adaptabilidad de las redes de distribución y utilizando una red de transporte disponible en todo el mundo.

El tercer lugar fue para Toyota Bee por David Wolter (Universidad de Lund, Suecia), que se basa en un sistema de "colmena" compuesto de varias unidades y puntos de control móvil "abeja". Los paquetes pueden ser entregados las 24 horas del día gracias a la equilibrada colaboración entre la "abeja" y su complemento humano. La capacidad de pasar de un modo de entrega estático a un modo móvil es lo que hace a Toyota Bee tan versátil.



Terry Unnai, Mattias Barrklev, Oscar Brännström, Magnus Persson

Desafío de Ingeniería Logística

Tras el éxito del Concurso de Diseño Logístico de Toyota, Toyota Material Handling ha elevado el nivel para la edición de 2018 al invitar a estudiantes y recién graduados de Suecia para crear soluciones de ingeniería innovadoras pero factibles para el diseño ganador de la segunda edición, FLOCK. FLOCK revoluciona el trabajo autónomo y coordinado de soluciones totalmente automatizadas de una forma que las carretillas manejadas por humanos no pueden.

El diseño ganador, Woodpecker, es una variante de Mother Goose de FLOCK, fue la solución que el jurado buscaba. Trabaja con Nestlings (heredero del transporte horizontal de Ducklings de FLOCK), que rebuica de forma vertical la mercancía que se le suministra. Woodpecker también opera de forma autónoma, y se ha diseñado para ser sostenible y facilitar el servicio. El diseño por Mattias Barrklev y Oskar Brännström (Universidad de Linköping) es compacto, y fue diseñado con gran habilidad basándose en cálculos correctos y teniendo en cuenta el sistema completo de manipulación de materiales.

Nestling, una materialización del Duckling de FLOCK diseñado por Fredrik Engström, Alexander Nilsson y Valdemar Melin (Universidad de Linköping), fue subcampeón. Este vehículo de tamaño compacto y autónomo transporta la mercancía a nivel del suelo y trabaja en combinación con Woodpecker de FLOCK. Su mecanismo de elevación fue diseñado para el uso eficiente del espacio, facilitar el mantenimiento y la colaboración, y tiene en cuenta la economía circular.

El tercer lugar fue para Jonas Dahlgren's (Universidad Tecnológica de Luleå) con un sistema de elevación electromecánica accionada por correa. Gracias al número reducido de piezas, una construcción sencilla y motores eléctricos, presenta un montaje sencillo y eficiencia energética.





Hemos elevado la prioridad del servicio, lo que ha resultado en una mayor puntuación Net Promoter Score de nuestros clientes. Para ello, hemos aplicado el Toyota Service Concept para obtener certificados ASEC, mejorar los métodos, la organización y el control del trabajo, la certificación STEP de técnicos y mucho más. Nuestros Valores Toyota compartidos son la piedra angular de estos procesos.

Ion Stroe,
director de servicio,
Toyota Material Handling Romania

CALIDAD DEL PROCESO

TOYOTA PRODUCT SYSTEM

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



TOYOTA SERVICE CONCEPT

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

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

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

En relación con Toyota Service Concept, T-Stream se ha desarrollado en colaboración con Microsoft y se utiliza como una herramienta interna de gestión de trabajo para los técnicos. T-Stream es una plataforma de servicios de conectividad cuya primera versión fue introducida durante el AF 2019. La siguiente versión, con aún más funciones, se presentará durante el AF 2020, y en el futuro la herramienta ofrecerá una integración aún mayor con datos telemáticos y la realidad aumentada. Esto permitirá a los técnicos y clientes obtener una mejor asistencia y avanzar hacia la visión de cero averías.

NET PROMOTER SCORE

Desde 2015 hemos evaluado de forma diaria la prestación de nuestros servicios mediante Net Promoter Score (NPS), reconocido a nivel global. NPS es una herramienta de gestión que permite determinar la relación de lealtad de los clientes de una empresa. Las prácticamente 68.000 respuestas de clientes de 19 mercados europeos han proporcionado información valiosa para mejorar nuestro servicio. Las mediciones diarias reflejan que las medidas correctivas que adoptamos poseen un valor diferencial para nuestros clientes. El índice de satisfacción de nuestros clientes, la puntuación Net Promoter Score, aumenta de forma anual.

EN EL AF 2019

- 19 mercados puntuaron nuestro servicio con una puntuación de 49 en Net Promoter Score
- Obtuvimos un índice de soluciones a la primera del 96% en toda la red.
- todos los técnicos recientemente contratados reciben formación en seguridad y sostenibilidad
- Aumentamos la acreditación de servicio ASEC en la red del 41% al 54%.



Contribuimos al crecimiento de Toyota al desafiarnos a nosotros mismos y a nuestros socios proveedores para descubrir soluciones innovadoras y sostenibles con el mejor valor posible para el cliente.

Stéphane Lolicart,
director de adquisición de suministros,
Toyota Material Handling Europe

ADQUISICIÓN RESPONSABLE

Más del 80% de nuestro volumen de adquisición anual procede de proveedores en Europa. Muchos se encuentran cerca de nuestras plantas de fabricación, lo que favorece la economía local y la reducción del impacto del transporte. Trabajamos estrechamente con todos nuestros proveedores para asegurarnos de que cumplen nuestros criterios sociales, medioambientales y de calidad. La práctica de la "adquisición responsable" nos permite crear un efecto positivo en más de 300 proveedores, reducir los riesgos a nuestro propio negocio, y generar un valor adicional para nuestros clientes. Debido a nuestras medidas adoptadas hasta el momento, hemos obtenido una puntuación del 65% en "Adquisición responsable" de EcoVadis, lo que nos sitúa en el **1% superior de proveedores** en la categoría de producción de maquinaria para fines generales, evaluada por EcoVadis (muy por encima de la media del 38% de más de 150 proveedores distintos del sector de maquinaria pesada).

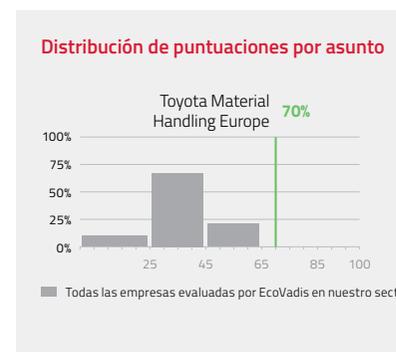
En consonancia con nuestro Código de conducta, nuestro objetivo es realizar nuestros negocios de forma ética y honesta, y convertirnos en el socio para la manipulación de materiales más respetada y fiable de Europa. La responsabilidad de la fabricación de nuestros productos europeos se comparte entre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

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

EcoVadis califica a los proveedores a partir de 4 aspectos: Gestión medioambiental, prácticas laborales, ética y adquisición responsable. Gracias a su compromiso con esta cuestión, Toyota Material Handling Europe y 4 de sus filiales obtuvieron una "calificación avanzada", y otras 5 filiales obtuvieron la calificación "confirmado". Para más información sobre EcoVadis, consulte las páginas 22 y 30.

ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

- Según EcoVadis





En Toyota Material Handling Norway valoramos poseer una relación óptima y duradera con nuestros proveedores más importantes. Lo logramos utilizando nuestro Código de conducta para proveedores, que otorga una gran importancia a la capacidad de los proveedores de centrarse en el medioambiente y en mejorar la seguridad de sus empleados.

Solfrid Marken,
responsable de RR.HH/IT/Calidad/HMS,
Toyota Material Handling Norway

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

Hemos solicitado con firmeza a nuestros proveedores que obtengan la certificación ISO 14001 desde hace varios años. Estos sistemas de gestión medioambiental garantizan que nuestros proveedores satisfacen la legislación medioambiental en sus jurisdicciones locales, y 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 piezas para carretillas de nuestros proveedores, con ventas realizadas a nosotros de más de EUR 100000 cada año.

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES

DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

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

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 de salud y seguridad
Comités de salud y seguridad de los empleados

ÉTICA

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

MEDIOAMBIENTE

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

Además, **se ha realizado una autoevaluación CSR** con un grupo piloto de 14 proveedores en 2015. En 2017, realizamos evaluaciones CSR de los 30 proveedores directos de material y 10 proveedores indirectos de material en Suecia, superando nuestro objetivo para el 2015. En Francia se realizaron evaluaciones CSR de 21 proveedores estratégicos. Y en Italia, 14 proveedores realizaron la evaluación CSR. En el AF 2018, formamos a todos nuestros empleados de adquisiciones en la "adquisición responsable". En el AF 2019, nuestra fábrica en Suecia realizó la evaluación CSR a 5 proveedores más.

Nuestro Día del proveedor anual atrajo en el AF 2019 a más de 250 asistentes, una oportunidad para abordar los desafíos comunes, las innovaciones del sector y la mejora continua.

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

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 fabrican utilizando celdas de batería de sólo dos proveedores: Samsung* y MIDAC**.

* Nuestra celda 18650/21700 no contiene minerales de conflictos según estipula la legislación de EE.UU., que actualmente incluye los metales tantalio, estaño, tungsteno y oro. El cobalto no está incluido entre los minerales de conflicto, pero la mayoría del cobalto procede del área del Congo, donde los asuntos relacionados con los derechos humanos han cobrado una mayor importancia. SDI, como empresa consumidora de cobalto, realiza un esfuerzo multilateral incluyendo la diligencia debida para satisfacer los requisitos de la comunidad internacional. Informe de sostenibilidad de SDI (59-61pg).

** De acuerdo con MIDAC, las celdas de batería que suministran a TMHE no contienen ninguna cantidad de cobalto, oro, tantalio, estaño o tungsteno.



Nos complace haber alcanzado el 72% en EcoVadis para TMHUK, la puntuación local más alta en Toyota Material Handling. Somos un líder del sector en asuntos de sostenibilidad en el Reino Unido, ofreciendo una piedra angular para crear un lugar de trabajo atractivo para los miembros de nuestro equipo.

Michelle Clark,
director de RR.HH y QHSE,
Toyota Material Handling UK

TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN

ECOVADIS

Nuestros principales clientes incluyen cada vez más evaluaciones CSR en sus procesos de abastecimiento. 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 55.000 proveedores en todo el mundo sobre su conducta medioambiental, social y ética. Su plataforma online permite a 175 multinacionales acceder a las calificaciones de sus proveedores seleccionados en 150 países.

La evaluación CSR del AF 2019 realizada por EcoVadis otorgó a Toyota Material Handling Europe una puntuación general del 76%, situándonos en el **3% superior** de empresas en el sector de maquinaria para fines generales. Obtuvimos la calificación Oro de EcoVadis para Toyota Material Handling Europe, y también para 16 de 25 entidades locales. Las evaluaciones locales de EcoVadis en este informe están basadas en la evaluación más reciente disponible de EcoVadis en los años naturales 2018 y 2019. A fecha de publicación de este informe, un total de 8 entidades están en proceso de reevaluación por 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

Quando los clientes nos solicitan nuestra puntuación CDP, mencionamos el hecho de que CDP solo admite candidaturas al más alto nivel empresarial. En 2019, Toyota Industries Corporation obtuvo 2 calificaciones de nivel A de CDP , 1 por cambio climático y 1 por gestión del agua.

ISO

Todos nuestros 34 certificados están disponibles en nuestro sitio web.

NUESTRO HISTORIAL DE EVALUACIONES ECOVADIS

Año del informe	Objetivo para el AF 2021	AF 2019	AF 2018	AF 2013
Clasificación de Toyota Material Handling Europe	3% superior	2% superior	3% superior, Premio de Mejor Compromiso de Grupo	60% superior
Mantener Toyota Material Handling Europe	Oro	Oro	Oro	Plata
Puntuación total de EcoVadis	75%	76%	73%	51%
Puntuación secundaria de EcoVadis - Prácticas laborales	80%	80%	70%	50%
Puntuación secundaria de EcoVadis - Medioambiente	80%	80%	80%	70%
Puntuación secundaria de EcoVadis - Prácticas de negocios éticas	70%	70%	60%	50%
Puntuación secundaria de EcoVadis - Adquisición responsable	70%	70%	70%	30%
Oro a nivel local	20	16	10	-



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

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

SEGURIDAD DEL CLIENTE

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

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

ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTES CON CARRETILLAS ELEVADORAS



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

NUESTRA ESTRATEGIA

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

CUATRO PASOS PARA LA SEGURIDAD DEL CLIENTE



1. Asistencia mutua de liderazgo

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





2. Equipos seguros

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

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

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

3. Procesos

Ayudamos a nuestros clientes a utilizar nuestras carretillas con seguridad a través de nuestro sistema de gestión de flota y nuestros programas de formación de 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 en apoyo de la mejora de la ergonomía en este [enlace](#).

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

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

4. Conducta de las personas

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

En la mayoría de los países, la legislación no aborda de forma adecuada las conductas seguras. En muchos países, la legislación es más básica de lo que consideramos necesaria para permitir que los clientes operen de forma segura. Muchos países solo requieren un día de formación para operar un vehículo con una complejidad muy superior a la de un automóvil. Sin embargo, no se espera de nadie que en un solo día esté suficientemente cualificado para conducir un automóvil. Debido a ello, hemos diseñado una estrategia europea que cumple con la mayoría de las normativas locales y que responde a las expectativas más exigentes de clientes que desean un **programa de formación del operario**. Hemos impartido formación en carretillas elevadoras a **350** responsables de salud y seguridad globales de clientes desde el 2015. En el AF 2019, la empresa formó a más de 35.000 operarios de manipulación de materiales de 11 países de Europa, extendiendo sus capacidades formativas a otros países europeos. Toyota Material Handling Europe cuenta ahora con 86 centros de formación y 136 instructores en activo.





MAXIMIZAR LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DEL CLIENTE

VISIÓN 2050	OBJETIVO Y/O KPI DEL AF 2021	ESTADO DEL AF 2019	ESTADO DEL AF 2018	ESTADO DEL AF 2017
CALIDAD DEL PRODUCTO El suministro continuo de productos atractivos que anticipan las necesidades del cliente al implementar procesos de eliminación de defectos.	5 galardones al diseño adicionales en el periodo AF 2018 - AF 2021	3	2	5
	1 concurso de estudiantes de diseño cada 2 años	-	1	-
	1 concurso de estudiantes de ingeniería cada 2 años	-	1	-
	Proveedores que reciben formación en "Dantotsu" (sin objetivo)	8	10	44
	Proveedores que reciben visitas de calidad "Dantotsu" en sus instalaciones (sin objetivo)	295	317	346
	Proveedores sujetos a auditorías de calidad de sus instalaciones (sin objetivo)	104	161	238
	Mantener el alcance de la certificación ISO 9001 de operaciones a >75% de los ingresos totales	> 70%	> 75%	> 75%
CALIDAD DEL PROCESO Ser un referente en calidad del proceso en todas nuestras 21 empresas de ventas y servicio.	Implementación de Toyota Service Concept en todas las empresas de ventas y servicio	20	12	10 (objetivo de 21)
	Implementación de T-Stream en el 50% de las empresas de ventas y servicio	Versión 1 implementada en 17 empresas MSCO	Primera publicación de T-Stream	Preestudio adicional
	Mantenimiento del certificado ASEC en el 100% de las empresas de ventas y servicio	55%	41%	35%
	Obtención de Net Promoter Score > = 54 para el 100% de las empresas de ventas y servicio	NPS = 52	NPS = 49	NPS = 42
	Índice de soluciones a la primera > = 95% en todas las empresas de ventas y servicio	95,7%	95,3%	95,5%
	Implementación de T-ONE en el 50% de las empresas de ventas y servicio	Proceso establecido	Proceso establecido	238
	ADQUISICIÓN RESPONSABLE Identificar los socios adecuados que nos ayuden a nosotros y a nuestros clientes a satisfacer todos nuestros objetivos de sostenibilidad.	Mantener que todos nuestros proveedores principales sigan adheridos al Código de conducta para proveedores	100%	100%
Mecanismo de control para evaluar el cumplimiento de los proveedores		Bajo revisión	-	Establecido
Mantener al 100% de compradores formados en el abastecimiento responsable		100%	100%	100% (objetivo del 100%)
Autoevaluación CSR para todos los principales proveedores directos de materiales		50	30	30 (objetivo de 30)
Autoevaluación CSR para 10 proveedores indirectos de materiales		Prueba finalizada	Prueba finalizada	5
Instalación de la herramienta de evaluación de riesgos por parte de todos los principales proveedores directos de materiales		Establecido	-	-
Revisión de los procesos de evaluación CSR de todos los proveedores		Bajo revisión	-	-
TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN Permanecer en el 3% superior en transparencia y divulgación entre > 40.000 proveedores globales evaluados por EcoVadis, calificando el rendimiento en asuntos medioambientales, sociales y de gobierno.	Mantener la posición de liderazgo de Toyota Material Handling Europe en transparencia y sostenibilidad	1% superior	3% superior	3% superior
	Mantener la calificación Oro de EcoVadis para Toyota Material Handling Europe a nivel europeo	1	1	1
	Obtención de la calificación Oro a nivel local de 17 filiales locales	16	9	10
	Obtención del nivel bronce de EcoVadis por parte de 8 distribuidores independientes	Programa piloto iniciado	-	-
	Continuación de los informes de sostenibilidad de acuerdo con GRI abarcando > 95% de los empleados	Estándares GRI > 95%	Estándares GRI > 95%	Estándares GRI > 90%
	Informe GRI de comprobación independiente para el AF 2021	No	No	No
	Hemos comenzado la colaboración, planificación y elaboración de presupuestos con nuestro auditor financiero para extender sus servicios de comprobación con el objetivo de incluir una declaración suya en nuestro Informe de sostenibilidad del AF 2021.	No	No	No
SEGURIDAD DEL CLIENTE Objetivo de cero accidentes con equipo de manipulación de materiales en la UE.	Optimización de nuestra estrategia para ayudar a nuestros clientes a optimizar la salud y la seguridad en sus operaciones de manipulación de materiales	3 Glud & Marstrand Logitri , Kesko	-	-
	Publicación anual de 3 casos prácticos de cliente			
	Disponibilidad de todas nuestras soluciones de seguridad para clientes en todas las 21 empresas de ventas y servicio (dojo, posters, evaluación del riesgo, formación, recursos telemáticos, automatización)	Sí	-	-
	Integración de tecnología de seguridad adicional en productos estándar	Sí	-	-
	Todas las carretillas preparadas para el sistema de gestión de flota i_Site	Sí	+150%	+100%
	Formación en carretillas elevadoras para los responsables de seguridad global de nuestros clientes: 100	182 (nuevo objetivo TBD)	60 (objetivo de 60)	50 (objetivo de 50)
	Continuar la promoción de la seguridad como socio de EU-OSHA desde 2010	Sí	Sí	Sí
Análisis de riesgos del cliente - Introducción en 3 países para el AF 2020, introducción en 6 países para el AF 2021	Iniciado			

Si desea más información sobre años anteriores, consulte nuestros informes de sostenibilidad previos.



OPTIMIZAR

LAS OPORTUNIDADES PERSONALES DE PROGRESAR



Estoy orgulloso de la integración de nuestra ambiciosa Estrategia de personal que realiza nuestra sólida red de líderes de RR.HH. locales. Como resultado, más del 80% de nuestros 11.410 empleados en Europa trabajan en este momento en fábricas y empresas de ventas cuyas prácticas laborales han sido calificadas como "Avanzadas" por la agencia independiente de calificación de la sostenibilidad EcoVadis. Para el 2021, queremos que todas nuestras entidades en Europa alcancen el estado "Excepcional" o "Avanzando" mediante la mejora de las oportunidades personales de progresar.

Peter Damberg,
vicepresidente superior de recursos humanos,
comunicación corporativa y de desarrollo
sostenible, Toyota Material Handling Europe



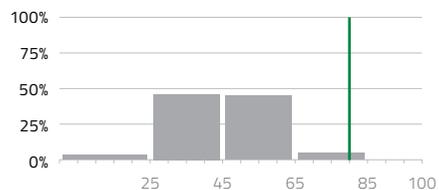
PUNTUACIÓN EN DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

Según EcoVadis

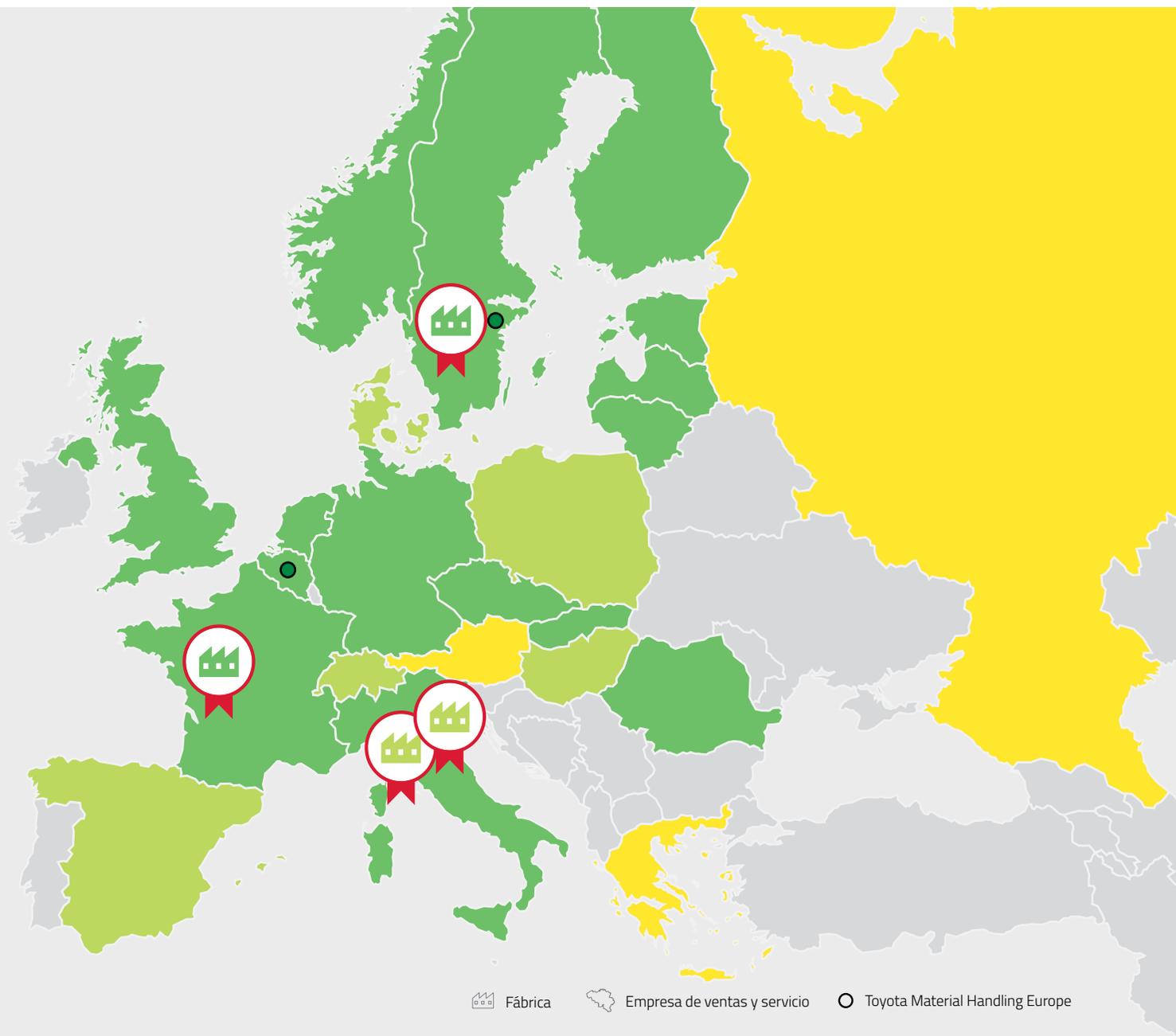
- >=80% Excepcional
- 70% Avanzado
- 60% Confirmado
- 50% Intermedio
- 40% Parcial
- 30% Supera
- <30% Susponde
- Operadores deterceros

DISTRIBUCIÓN DE PUNTUACIONES POR ASUNTO

Toyota Material Handling Europe **80%**



■ Todas las empresas evaluadas por EcoVadis en nuestro sector



Fábrica

Empresa de ventas y servicio

Toyota Material Handling Europe



OPTIMIZAR LAS OPORTUNIDADES PERSONALES DE PROGRESAR

DATOS DE INTERÉS

La capacidad de Toyota Material Handling Europe de mantener y ampliar su negocio así como proporcionar productos de gran calidad a los clientes depende de la contribución de sus personas. Por ello, nuestra capacidad de atraer, retener y desarrollar a empleados cualificados en toda la organización es esencial.

A medida que hemos construido una Estrategia de personal, organización de RR.HH. e indicadores KPI de RR.HH. armonizadas en el conjunto de Europa, hemos experimentado un éxito mayor en la promoción del desarrollo de mejores prácticas de atracción y retención del talento, desarrollo de nuestro personal y respeto a la igualdad de oportunidades, haciendo partícipe a los empleados.



200

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



12

sesiones

de aprendizaje electrónico completadas por empleado por año de media



OHSAS 18001 (ahora ISO 45001) por

4 fábricas

3 empresas de ventas y servicio



100%

de empleados

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



15% de mujeres directivas

mientras que el 16% de la plantilla es femenina



1.481 empleados nuevos

contratados desde el AF 2018



1032 cursos

disponibles en nuestra academia de aprendizaje electrónico en 13 idiomas (+39% frente al AF 2018).



ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

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

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

ESTRATEGIA DE PERSONAL

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

Hemos revisado nuestra Estrategia de personal central para apoyar nuestra nueva estrategia empresarial "Cero Muda". Al adaptar nuestras actividades de RR.HH. con las prioridades nuevas de nuestra estrategia empresarial, hemos elevado la prioridad de la digitalización, invirtiendo en competencias y recursos nuevos para nuestras divisiones de soluciones logísticas.

EVOLUCIÓN DIGITAL	VELOCIDAD Y RESPONSABILIDAD	VENTAJA COMPETITIVA	COMUNICACIÓN COMO IMPULSOR DEL CAMBIO	LIDERAZGO DE LA SOSTENIBILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> Nuevo espacio de trabajo digital Talentsoft 	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo y acción resuelto Delegación Transversalidad Talents y formación de gestores 	<ul style="list-style-type: none"> Marca del empleador Competencia nueva Crecimiento de la capacidad 	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Transparencia Claridad estratégica Una dirección 	<ul style="list-style-type: none"> Valores en acción Salud y seguridad Clima y energía Nuevo negocio

INTEGRACIÓN Y DESVINCULACIÓN

Como empleados de empresas con programas de integración de gran calidad que **permiten obtener competencias altas de forma mucho más rápida**, les otorgamos una gran importancia. Celebramos días de orientación tres veces al año en nuestras entidades principales, y animamos a nuestras entidades a organizar actividades de introducción a nivel local.

En 2019 experimentamos un **índice de rotación del 10%**, inferior al promedio del 10% de la industria manufacturera, un aumento del 8% respecto al año anterior. Reducir este número es ahora una prioridad principal. Pretendemos mantener un porcentaje inferior al 8% en el futuro.

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

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

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

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

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

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



FORMACIÓN Y DESARROLLO

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 nuestro personal:

- Reciben formación y trabajan en conformidad con nuestro Código de conducta, principios y valores. Los Principios rectores de Toyota y el Toyota Way son dirigidos por líderes que comprenden y poseen las capacidades para estar a la altura de nuestra Filosofía de liderazgo.
- Reciben 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
- Tienen la oportunidad de desarrollar sus capacidades y su experiencia durante su carrera profesional con nosotros mediante la formación técnica, como el Toyota Production System (TPS), o nuestro programa de integración en ventas.
- Son evaluados de forma justa por su trabajo, y dialogan de forma continua con sus superiores mediante nuestras nuevas herramientas de Rendimiento ágil, además de recibir el apoyo para su desarrollo posterior como se detalla en nuestra Política de desarrollo de las competencias.
- Reciben formación complementaria mediante profesionales notables captados externamente como parte de nuestro programa de planificación de la sucesión y nuestro programa Management Trainee (formación de gestor).

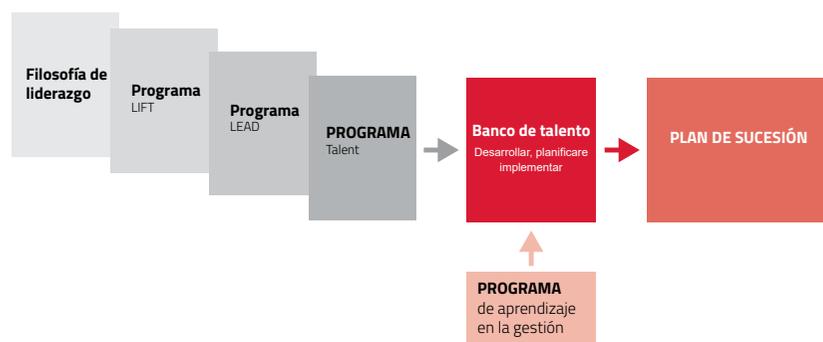




El mundo está en cambio constante, los clientes interactúan y tiene, expectativas nuevas, y nuestra gestión del personal también evoluciona. El programa LEAD me ofreció confianza en mi responsabilidad de liderazgo, y he aprendido de mis compañeros y orientadores.

Nathalie Arlt,
responsable de marketing,
CESAB Material Handling Europe

DESARROLLO DEL LIDERAZGO



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

PROGRAMA

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

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

LIFT

Para satisfacer la necesidad creciente de ser capaces de generar valor mediante varias funciones orgánicas, hemos presentado nuestro primer programa LIFT para el **desarrollo de líderes multifuncionales**. 14 personas participaron en el primer programa LIFT en el AF 2019, y para el AF 2021 más de 50 empleados habrán completado el programa.

TALENT

En total, una combinación de 34 **responsables 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 Management Trainee (formación de gestor)**. Realizamos nuestro primer programa en el AF 2019 con 8 participantes. Hemos contratado a 8 personas de alto rendimiento de toda Europa (5 hombres, 3 mujeres) con una experiencia laboral de 3 a 8 años, que han realizado tareas distintas en toda nuestra organización y puntos geográficos como parte 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 aprendices.



PROGRAMAS DE DESARROLLO DEL EMPLEADO

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

TRAINING ACADEMY

Proporcionamos oportunidades para el aprendizaje formal y la formación a empleados a tiempo parcial y completo. Un departamento dedicado gestiona nuestra Training Academy (academia de formación) en la red y en línea. Se desarrollan y actualizan de forma continua programas de formación adaptados para ámbitos empresariales específicos o para todos los empleados. Por ejemplo, nuestro "Porfolio 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, estando disponible bajo demanda.

En el AF 2019, **1032 cursos** (frente a 745 en el AF 2018) estuvieron disponibles en nuestra academia de aprendizaje electrónico, 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 AF 2017, nuestra Network Academy (academia en red) tuvo **más de 3.000 usuarios externos, ofreciendo más de 170 cursos** de ventas, servicios, capacidades técnicas y sobre nuestro software de gestión de flota I_Site.

TOYOTA SERVICE CONCEPT Y FORMACIÓN

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

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

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

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





Creo en un entorno laboral que protege el bienestar emocional y mental de sus empleados para permitir que progresen, permitiendo que satisfagan las necesidades de nuestros clientes aprovechando al máximo sus capacidades. Un liderazgo sólido es el activo más importante para el desarrollo de nuestra cultura empresarial. Tener una visión clara del cumplimiento de nuestros compromisos y asumir la responsabilidad de todas nuestras acciones. Hoy más que nunca, la sostenibilidad es responsabilidad de cada uno de nuestros empleados.

Viktória Prevužňáková,
responsable de RR.HH. y cumplimiento,
Toyota Material Handling Slovakia

PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO

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

EVALUACIONES

Tenemos la convicción de que una cultura 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 AF 2019, el 73% de nuestros empleados pasaron por una evaluación anual del rendimiento. Damos las gracias a las 15 entidades que han alcanzado el objetivo de puntuación del 80% antes de la fecha límite del 2021: Austria, Suiza, República Checa, España, Finlandia, Hungría, producción en Francia, producción en Suecia, Países Bajos, Eslovaquia, Rumanía, Rusia, Suecia, Noruega y TMHEL en Amberes.

Frente al AF 2018:

- 11 entidades mejoraron su evaluación
- 7 entidades conservaron su evaluación anterior
- 11 entidades redujeron su evaluación

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

REPRESENTACIÓN

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

COMITÉ DE EMPRESA EUROPEO

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

VOLUNTARIADO

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

Nos esforzamos en realizar una contribución positiva a la sociedad, y deseamos hacer a nuestros empleados partícipes de ello. En el AF 2019 donamos unos EUR 100.000 a organizaciones sin ánimo de lucro sociales y medioambientales. Además, más de 500 empleados realizaron distintas actividades de voluntariado como la recaudación de fondos de solidaridad, el apoyo a medidas medioambientales locales, aumentar la concienciación en asuntos de discapacidad, eventos para estudiantes, y más.

Un número alto de entidades organizaron carreras solidarias. 51 empleados de Toyota Material Handling France participaron en el triatlón de La Baule, 24 empleados en Italia participaron en una carrera solidaria contra el cáncer y 260 empleados en Suecia apoyaron iniciativas de donación de sangre mediante una carrera solidaria.

Con el apoyo de una organización externa, Toyota Material Handling France celebró un taller para aumentar la concienciación en asuntos de discapacidad. El taller se ha diseñado para que empleados sin discapacidades comprendan mejor las dificultades y experiencias diarias de los empleados con discapacidad visual, auditiva o física, o aquellos con una enfermedad psicósomática. El evento contó con la asistencia de 81 empleados, donde cocinaron con anteojeras o tapones para los oídos. Compartieron las experiencias de sus colegas con necesidades especiales mediante la simulación de discapacidades, y compartieron información sobre discapacidades.



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.

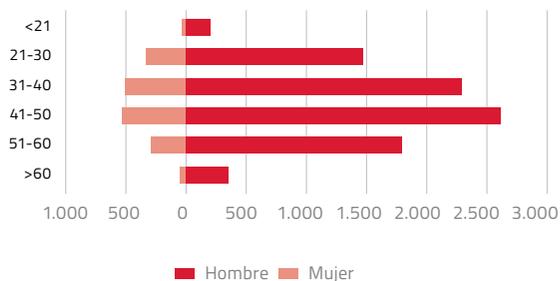
Al término del AF 2019, Toyota Material Handling Europe contaba con un total de 11.410 empleados. El personal temporal supuso aproximadamente el 3,8%, mientras que el 96,2% estaba contratado a tiempo completo. Nuestra plantilla presenta un 16% de mujeres, y el 22% superan los 50 años. Disponemos de 5.100 técnicos de servicio, de los que solo uno es mujer.

Aunque al término del AF 2019 el 15% de nuestros responsables eran mujeres, pretendemos aumentar gradualmente este porcentaje al incluir al 30% de empleadas en nuestros programas de formación del liderazgo.

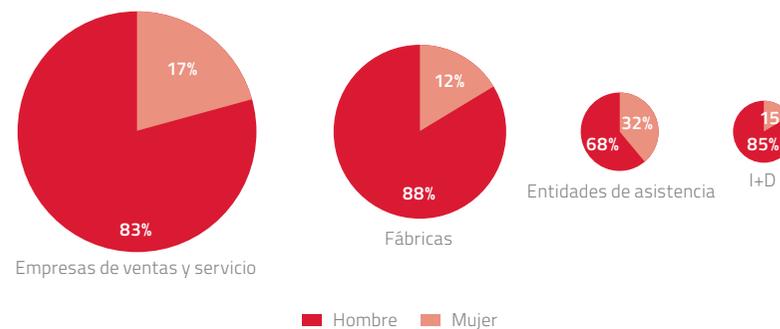
Debido a que aproximadamente 1 de cada 5 empleados supera los 50 años, hemos adoptado medidas para el envejecimiento saludable en el lugar de trabajo y para garantizar un entorno laboral apto para empleados de todas las edades. Consideramos que los "lugares de trabajo saludables" son un factor esencial 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 al principio del 2018 un grupo de trabajo para la diversidad de género. Se compone de miembros de nuestra central de RR.HH., departamentos de Desarrollo Sostenible y Cumplimiento Legal, y tiene la obligación de informar de forma periódica a nuestro Comité de Gobierno. Evaluará nuestra diversidad de género actual, riesgos y oportunidades potenciales, y pretende definir e integrar una estrategia de diversidad e igualdad de oportunidades para el AF 2021.

EMPLEADOS POR EDAD Y GÉNERO



EMPLEADOS POR FUNCIÓN Y GÉNERO





SALUD Y SEGURIDAD DEL EMPLEADO

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

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

Con la información proporcionada por algunos de nuestros especialistas en salud y seguridad de mayor experiencia de nuestras entidades de Francia, España y Suecia, hemos elaborado un borrador de una detallada **política de Salud y seguridad** que ha sido adoptada por el Equipo de Gestión Europeo y transmitido a todo el negocio en el AF 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 factor integral en todas las actividades y decisiones en toda la empresa.
- Cooperar para evitar accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo mediante la identificación, evaluación y eliminación de riesgos.
- Identificar y eliminar de forma sistemática las causas de accidentes o conatos producidos con el objetivo de evitar que ocurran.
- Garantizar que los superiores y la estructura jerárquica sean responsables de la seguridad en el trabajo, con la ayuda de especialistas en seguridad.
- Garantizar que todos los responsables lideren con el ejemplo. Sean responsables del entorno laboral y un modelo a seguir.
- Garantizar que todos los empleados cuenten con todas las instrucciones, formación y equipo necesarios para la aplicación de métodos de trabajo seguros.
- Cumplan con la legislación, normativas y requisitos aplicables.

GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD

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

PRODUCCIÓN

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

Gestión

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

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

Comités de salud y seguridad

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

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



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

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

EMPRESAS DE VENTAS Y SERVICIO

Gestión

En nuestras empresas de ventas y servicio, la decisión de adoptar o no el sistema de gestión de salud y seguridad OHSAS 18001, ahora ISO 45001, se toma de forma independiente por el equipo de gestión de cada entidad. A día de hoy, ha sido adoptada en nuestras fábricas de Italia, Francia y Suecia, y en nuestras empresas de ventas en Italia, República Checa y Rumanía. Las empresas de ventas en el Reino Unido y Francia tienen el objetivo de contar con la certificación en el AF 2021.

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

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

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

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

Comités de salud y seguridad

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

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

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

ENTIDADES DE ASISTENCIA Y LOGÍSTICA

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

NUESTRA RED EXTERNA

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

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





Desde 2012 hemos podido reducir nuestro índice de absentismo un 30% en Toyota Material Handling Belgium gracias a nuestros esfuerzos en la educación y la prevención. En enero de 2019, Toyota Material Handling Belgium se trasladó a un centro nuevo, donde se introdujo un "Dojo de seguridad". Es un lugar de aprendizaje activo de la salud y de la seguridad abierto a todos los empleados. Nuestro objetivo es construir de forma gradual una cultura donde la salud y la seguridad sean una prioridad para todos.

Marina Rooms,
responsable de recursos humanos,
Toyota Material Handling Belgium

Walter Van Vlasselaer,
responsable de calidad y seguridad,
Toyota Material Handling Belgium

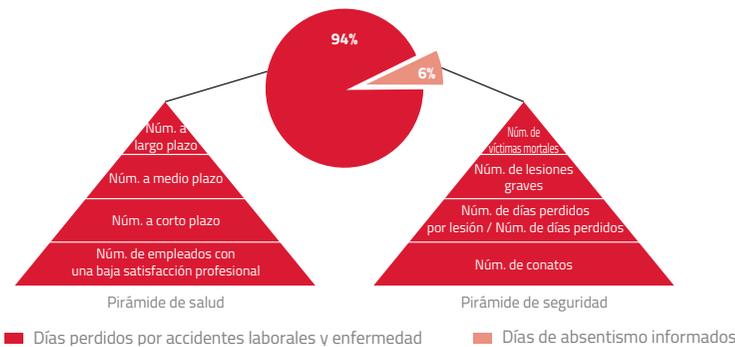
DATOS DE FRECUENCIA DE ABSENTISMO, LESIONES Y TIEMPO PERDIDO POR LESIONES

ÍNDICE DE ABSENTISMO

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

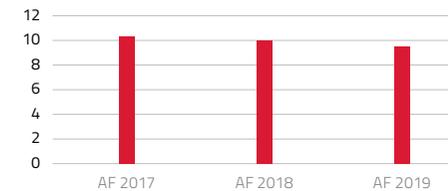
En general, observamos que en los últimos años un promedio del 6% del absentismo respondía a accidentes en el lugar de trabajo, mientras que el absentismo por enfermedad representaba el 94% restante.

DÍAS DE ABSENTISMO INFORMADOS EN EL AF 2019



De forma más detallada, podemos afirmar que el índice de absentismo medio para nuestras 29 entidades durante los tres últimos años es de **9 días** por empleado y año, siendo bastante estable.

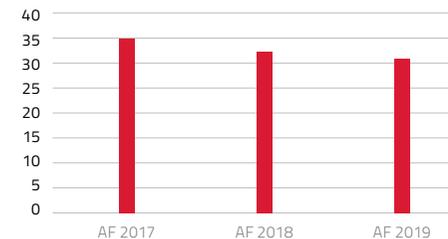
ÍNDICE DE ABSENTISMO / EMPLEADO / AÑO – PROMEDIO DE 29 ENTIDADES



ÍNDICE DE LESIONES

El índice de lesiones combinado de nuestras 29 entidades presenta una media de 30 lesiones por millón de horas de trabajo frente a 35 en el AF 2017. Nuestras fábricas mostraron un aumento del índice total de lesiones, pero han logrado reducir las lesiones graves. Este aumento responde principalmente al aumento de lesiones superficiales, como

ÍNDICE DE LESIONES / MILLÓN DE HORAS TRABAJADAS – PROMEDIO DE 29 ENTIDADES



cortes y golpes.

Debido a que Toyota Material Handling Europe emplea a más de 5.100 técnicos de servicio, representan aproximadamente el 50% de la plantilla de la empresa. Además, el 25% de toda la plantilla tiene más de 50 años. Aunque es posible eliminar los movimientos exigentes en la fábrica y las instalaciones, tener técnicos en movimiento trabajando en instalaciones de clientes en posturas incómodas puede conllevar fácilmente un sobreesfuerzo.



Al introducir buenas prácticas, los empleadores pueden proteger la salud de sus empleados y velar por el futuro de sus negocios. Colaboramos con grupos de interés de importancia para ofrecer ejemplos de medidas exitosas y crear una cultura de la prevención en toda Europa.

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

OTRAS INICIATIVAS DE SEGURIDAD

CAMPAÑAS DE EU-OSHA

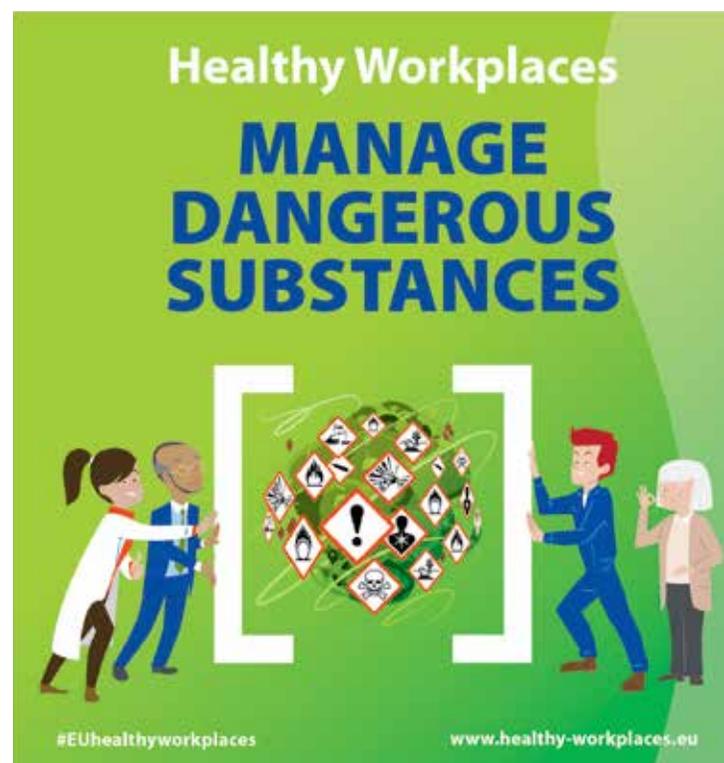
Como socio de campaña oficial de la **Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA)** desde 2010, y como miembro del grupo de dirección de socios de campaña desde 2014, Toyota promovió las campañas bianuales a nivel europeo de EU-OSHA de "Mantenimiento seguro", "Trabajo conjunto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

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

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

CONFERENCIAS DE SOSTENIBILIDAD

Los líderes y especialistas en seguridad también participan en conferencias anuales de sostenibilidad. Desde el 2013, la salud y la seguridad representa más del 50% de los puntos a tratar. En el AF 2019, recibimos más de 40 especialistas en salud y seguridad, nuestros responsables de sostenibilidad locales y regionales de 20 entidades, en el evento de buenas prácticas de Toyota Material Handling Europe, Toyota Industries Corporation Europe y Toyota Industries Corporation Japan. La **séptima conferencia europea** tuvo como objetivo garantizar el cumplimiento legal, reafirmar nuestra cultura de seguridad y mejorar la tecnología y las medidas de salud y seguridad. El Equipo Central Europeo presentó datos de rendimiento de objetivos locales y del grupo sobre índices de accidentes y absentismo, y las entidades locales presentaron sus mejores prácticas.





OPTIMIZAR LAS OPORTUNIDADES PERSONALES DE PROGRESAR

VISIÓN 2050

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

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

OBJETIVO Y/O KPI DEL AF 2021	ESTADO DEL AF 2019	ESTADO DEL AF 2018	ESTADO DEL AF 2017
Índice de rotación < 8%	10,2%	8%	8%
Porcentaje de entrevistas de salida con abandonos voluntarios: 80%	17,8%	8%	-
Puntuación EcoVadis de RR.HH. del 80% - Nivel avanzado	80%	70%	70%
Tres casos prácticos: nuestra "estrategia de las personas" anual	0	Estrategia de personal aprobada	
Establecimiento de prácticas de remuneración europeas	Continuar con la simplificación de los procedimientos de RR.HH. Priorización de la estructura de cargos y remuneraciones	Simplificación de procedimientos y estructuras de RR.HH.	Creación del Comité de Remuneración

FORMACIÓN Y DESARROLLO

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

Programas de desarrollo del liderazgo

Todos los responsables nuevos deben recibir formación básica en liderazgo y la introducción a nuestra Filosofía de liderazgo.	Presentación de la nueva filosofía de liderazgo	Establecimiento del proceso	-
Programa GROW para líderes multifuncionales: 40* formados en el 2015 - 2021	12	Iniciar el proceso	-
Programa Management Trainee: 16* formados en el 2015 - 2021	8	Programa iniciado	-
Programa GROW para líderes funcionales: 300* formados en el 2015 - 2021	200	120	60
Programa de talento para responsables superiores del futuro: 50* formados en el 2015 - 2021	50	34	34

Programas de desarrollo del empleado

Todos los empleados nuevos deben recibir formación inicial	Programa implementado, 4 completados	Programa pendiente de inicio	-
Introducción y aplicación de perfiles de competencias	4 perfiles introducidos	Establecimiento del proceso	
Número de cursos disponibles en la academia de aprendizaje electrónico (sin objetivo)	1032	745	681
Número de idiomas disponibles en la academia de aprendizaje electrónico (sin objetivo)	13	13	13
Service Technician Education Programme (programa de formación para técnicos de servicio): 92% nivel Bronce	92%	92%	92%

PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO

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

100% de índice de evaluación	73,2%	63% (objetivo del 80%)	65% (objetivo del 80%)
Entidades con un índice de evaluación > = 80%	15	10	17
Rendimiento ágil introducido en 29 entidades	9	9	
Introducción de estudios de empleado en varias entidades (sin objetivo)	2	2	

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DIVERSIDAD

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

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

30% mujeres	22%	20%	
Nacionalidades diversas	✓	✓	
Edades diversas	✓	✓	
Desarrollo de la estrategia de diversidad e igualdad de oportunidades	En curso	Iniciado	-

SALUD Y SEGURIDAD DEL PERSONAL

Convertirse en un líder del sector industrial en la salud y seguridad del personal y lograr la Visión de seguridad de cero accidentes de Toyota Industries Corporation.

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

> 80% de los empleados cubiertos por comités de salud y seguridad	> 80%	> 80%	> 80%
Índice de lesiones: número de lesiones por millón de horas trabajadas (sin objetivo)	30	33	35
Índices de absentismo: la suma de absentismo por enfermedad y días perdidos por lesiones por empleado (objetivo < 8 días / empleado / año)	9,4	9,9	10
40 especialistas participarán en eventos de salud y seguridad	50	40	40
Aumentar la cobertura operativa de los sistemas de gestión de salud y seguridad a > 60% de los ingresos, realizando de forma simultánea la transición de todos los sistemas de la norma OSHAS 18001 a ISO 45001	41%	49%	48%



Suscrita en 1993, Toyota Industries Corporation (TICO) fue una de las primeras empresas en comprometerse a implementar el protocolo de Kioto. Debido a nuestro enfoque sistemático, las emisiones de CO₂ de nuestras 4 fábricas de mayor tamaño en Europa se han reducido en 2.100 toneladas. Esto supone una reducción de emisiones al año del 20% respecto al año 2012, mientras que la producción prácticamente se ha doblado durante el mismo periodo. Este es uno de los muchos motivos por los que TMHE y 10 de sus filiales obtuvieron de EcoVadis la calificación "excepcional" o "avanzado" en prácticas de gestión medioambiental.

Kristian Björkman,
vicepresidente superior de operaciones de suministro
Toyota Material Handling Europe y director general
de Toyota Material Handling Manufacturing
Sweden AB



MINIMIZAR

EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL



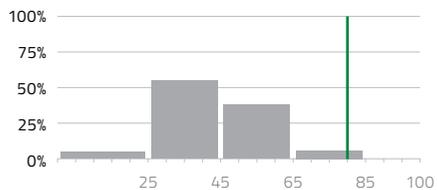
PUNTUACIÓN DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Según EcoVadis

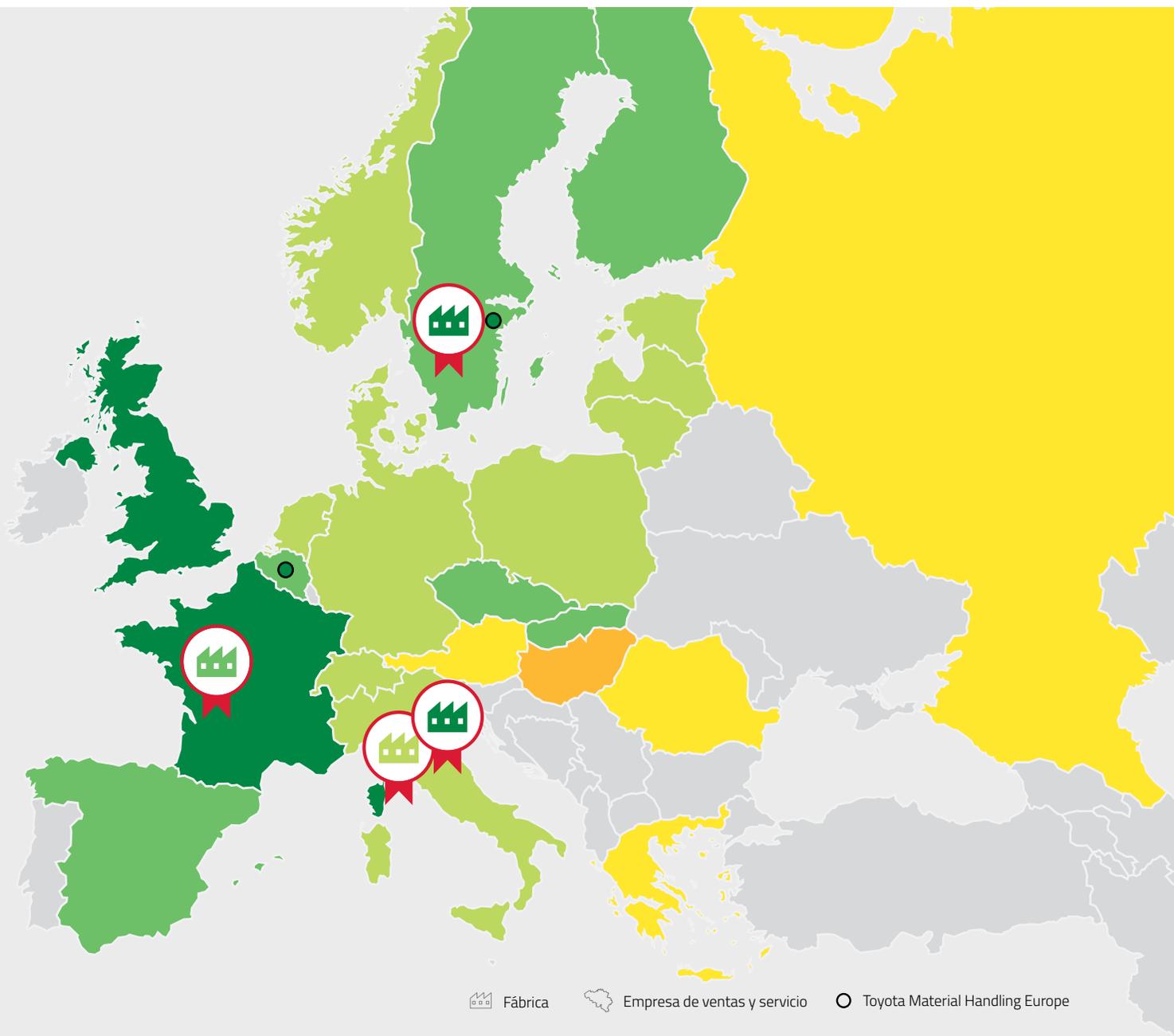
- >=80% Excepcional
- 70% Avanzado
- 60% Confirmado
- 50% Intermedio
- 40% Parcial
- 30% Supera
- <30% Suspende
- Operadores deterceros

DISTRIBUCIÓN DE PUNTUACIONES POR ASUNTO

Toyota Material Handling Europe **80%**



■ Todas las empresas evaluadas por EcoVadis en nuestro sector



Fábrica

Empresa de ventas y servicio

Toyota Material Handling Europe

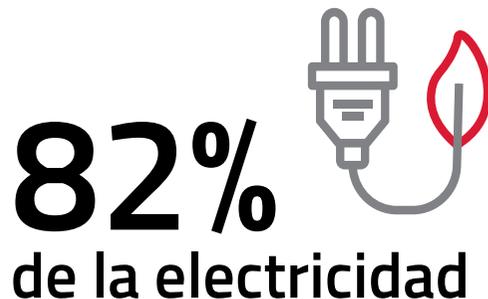


MINIMIZAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

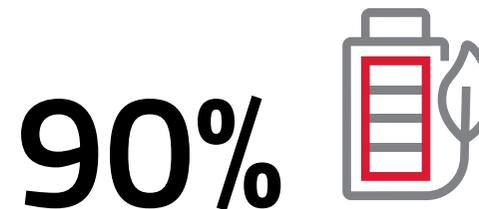
DATOS DE INTERÉS

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

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



en Europa procede de fuentes de energía renovables con cero emisiones de CO₂



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



+47%
de ventas de carretillas de ocasión

en el AF 2019 frente al AF 2013



> 55%
de ingresos

generados en fábricas y empresas de ventas y servicio con certificación ISO 14001



98%

de los proveedores obtuvieron la certificación de gestión medioambiental ISO 14001



+53%
de crecimiento

de nuestra flota de alquiler a corto y largo plazo desde el AF 2013 (optimizando el ciclo de vida útil de nuestros productos)



-38%

de emisiones de CO₂ relativas a ingresos (toneladas de CO₂ / EUR)

-21%

de emisiones de CO₂ en fábricas (toneladas de CO₂)



CERO EMISIONES DE CARBONO DE NUESTROS PRODUCTOS Y SOLUCIONES

Como fabricante y proveedor de soluciones buscamos la mejor progresiva del gasto energético de toda nuestra gama de productos y la forma en que nuestros clientes pueden optimizar su uso. La Visión medioambiental de Toyota Industries Corporation aspira a fomentar una sociedad baja en carbono mediante emisiones cero de nuestros productos y soluciones para el 2050. El Sexto plan de acción medioambiental  de Toyota Industries Corporation tiene como objetivo reducir las emisiones de CO₂ para el 2020 dando prioridad a:

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

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

Desde nuestro último informe, hemos introducido tecnología de ahorro de energía mediante baterías de iones de litio en el **90%** de nuestra gama de vehículos eléctricos. Para nuestra gama de combustión interna, hemos realizado grandes avances para satisfacer las normas sobre emisiones de la Fase V de la UE para maquinaria no de carretera.

Nuestra estrategia

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

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



1. Controlar el gasto energético

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

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

2. Evitar el despilfarro energético

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

3. Innovar en eficiencia energética

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

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



Nuestro exclusivo diseño modular, que utiliza bloques aún más pequeños de celdas de batería de iones de litio, nos permite reformular el diseño de la carretilla y ofrecer a los clientes modelos más compactos y ligeros. Combinado con un mayor ahorro energético frente a las baterías convencionales, esto implica que el modelo BT Levio LWI optimiza el consumo de energía y ofrece ventajas ergonómicas para el operario. Para el cliente que utiliza electricidad de fuentes no renovables, el ahorro energético también les permite reducir su huella de carbono.

Craig Walby,
responsable de gestión de productos,
Toyota Material Handling Europe

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

Categoría de carretilla elevadora	Categoría de carretilla	Nombre de carretilla	Consumo básico al 100%	Año del modelo básico	Optimización de consumo del modelo nuevo	Presentación del modelo nuevo	Porcentaje de optimización
Clase 3	Apiladores eléctricos	SPE160L	100%	2003	87%	2015	13%
Clase 3	Transpaleta eléctrica	LWE130	100%	2005	86%	2017	14%
Clase 3	Apiladores eléctricos	SWE120	100%	2008	90%	2014	10%
Clase 1	Carretillas contrapesadas eléctricas	Traigo 80 8T	100%	2009	75%	2018	26%

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

4. Innovar con soluciones bajas en carbono

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

Las pilas de combustible se pueden utilizar ahora como fuente de energía en el 90% de nuestras familias de productos. Sus únicas emisiones son agua y calor y el repostaje de hidrógeno para una jornada de hasta 10 horas es tan rápido como el de los motores de combustión interna. El uso de pilas de combustible en el transporte actual está limitado por la falta de infraestructuras de hidrógeno, pero algunos de nuestros clientes están descubriendo el atractivo económico de disponer las instalaciones necesarias en sus centros de trabajo. En respuesta a esta demanda, estamos desarrollando la tecnología para productos adicionales. El uso de carretillas de pila de combustible reduce las emisiones de CO₂ en 300 toneladas al año. Gracias a su capacidad de suministrar electricidad, las carretillas elevadoras de pila de combustible pueden servir como un fuente de energía en situaciones de emergencia.





CERO EMISIONES DE CARBONO DE NUESTROS PRODUCTOS Y OPERACIONES

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

GESTIÓN DE ENERGÍA Y EMISIONES

La Visión medioambiental de Toyota Industries Corporation aspira a fomentar una sociedad baja en carbono mediante "emisiones cero" de nuestras operaciones y actividades de logística para el 2050. En 1993, Toyota se comprometió públicamente a integrar la eficiencia energética en su estrategia empresarial con su primer plan de acción medioambiental. Toyota Industries Corporation ha determinado que el cambio climático es la principal prioridad medioambiental, y ha fijado un objetivo de reducción de carbono del 26% para el 2020 en todas nuestras fábricas. En 2019 nos encontramos al -21%, y hemos elaborado proyectos adicionales para alcanzar nuestro objetivo. Toyota Industries Corporation también requiere de nuestra red de ventas y servicios informes anuales de consumo energético, y los anima a fijar objetivos locales de acuerdo con el Sexto plan de acción medioambiental [de](#).

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

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

Las entidades envían datos de uso energético a nuestro software de informes no financieros, 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 Protocolo de gases de efecto invernadero, en particular su estándar para los Informes corporativos de gases de efecto invernadero.

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

MIX ENERGÉTICO Y USO DE LA ELECTRICIDAD

Toyota Material Handling Europe utilizó 771 TJ de energía en el AF 2019, un aumento del 22% frente al AF 2012. El diésel es, con el 32%, la fuente de energía principal de nuestro mix energético, utilizado principalmente por furgonetas de servicio. No obstante, su proporción del 80% en el AF 2012 en nuestro mix de combustible para automóvil ha descendido al 24% gracias a nuestra política de automóviles ecológicos (para saber más, consulte "Flota más inteligente" [Q](#)). El 20% de nuestro total de uso de energía procede de fuentes renovables, y aspiramos a aumentarlo al 35% para el AF 2021.

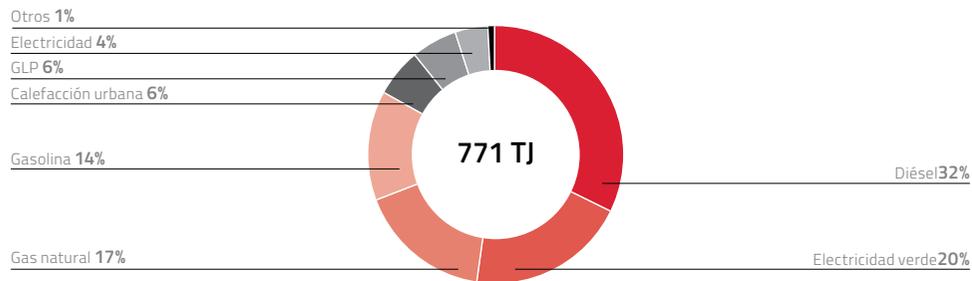
Respecto al uso total de energía, la electricidad supone el 24%, de la que el 80% proviene de fuentes renovables. Aspiramos al 100% para el AF 2021.

AUMENTO DEL USO ENERGÉTICO Y EMISIONES DE CO₂ FRENTE AL AUMENTO DE INGRESOS

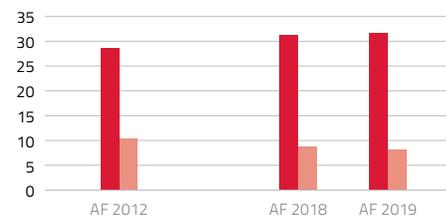
En el AF 2019, nuestros ingresos han crecido un 45% respecto a nuestro año de referencia AF 2012, mientras que nuestro consumo de energía total sólo ha aumentado un 22%. Gracias a los esfuerzos constantes de muchas de nuestras entidades en la implementación de medidas de eficiencia energética y proyectos de energía renovable, nuestras emisiones de CO₂ han permanecido prácticamente invariables (+0,1% desde el AF 2012). Esto significa que por cada euro generado por ventas en el AF 2019, emitimos un 34% menos que en el AF 2012. Los impulsores fundamentales han sido nuestras fábricas, que han reducido el total de emisiones en un 21% desde el AF 2012. Respecto a nuestras empresas de ventas y servicio, el total de emisiones de CO₂ aumentó un 8%, pero se redujo en un 29% por euro generado por ventas.



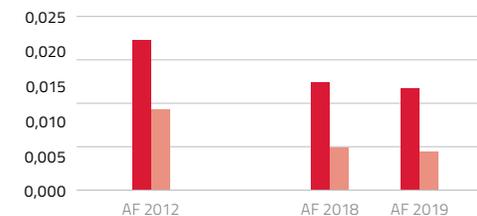
USO DE ENERGÍA POR COMBUSTIBLE EN EL AF 2019 (terajulios)



EMISIONES DE CO₂ (kilotones)

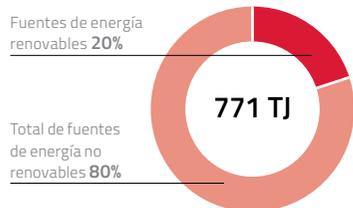


EMISIONES DE CO₂ / INGRESOS (kilotones/euro)

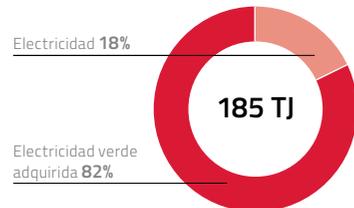


■ 21 empresas de ventas y servicio ■ 4 fábricas

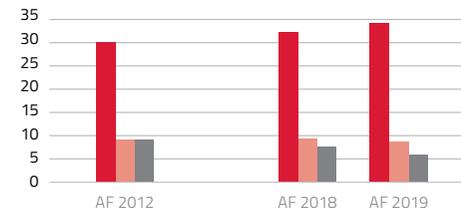
USO DE ENERGÍA EN EL AF 2019 (terajulios)



USO DE ELECTRICIDAD EN EL AF 2019 (terajulios)

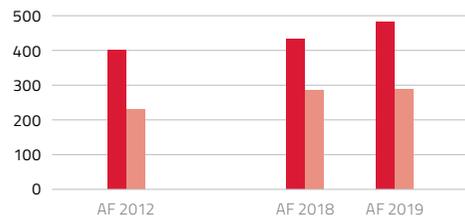


EMISIONES DE ALCANCE 1 Y DE ALCANCE 2 (kilotones)

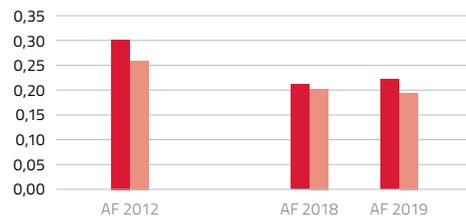


■ Alcance 1 ■ Alcance 2 - contratos de electricidad verde
■ Alcance 2 - basado en la ubicación

USO DE ENERGÍA (terajulios)



USO DE ENERGÍA / INGRESOS (terajulios/euro)



■ 21 empresas de ventas y servicio ■ 4 fábricas

Emisiones de CO ₂ (kilotones)	AF 2012	AF 2018	AF 2019	AF 2021 (objetivo)
Alcance 1	30	32	34	-
Alcance 2 - basado en la ubicación	9	9	8	-
Alcance 2 - basado en el mercado	9	7	6	-

Las emisiones de Alcance 2 por ubicación indicadas arriba se determinan sumando las emisiones producidas por la calefacción urbana a las emisiones de las redes de electricidad general y verde aplicando los factores de emisión pertinentes de la IEA.

Las emisiones de Alcance 2 por mercado indicadas arriba se determinan de forma distinta: con este método aplicamos un factor de emisiones cero al consumo de electricidad verde y un factor de emisiones del mix residual de AIB a la red eléctrica, mientras que el factor de emisiones producidas por la calefacción urbana es igual que para el método por ubicación.

La reducción en el tiempo indicada en las emisiones del mercado se debe a la transición del consumo eléctrico a fuentes renovables.



Nos enorgullece ser la primera empresa de ventas que ha obtenido la certificación energética ISO 50001. Frente al AF 2012, hemos reducido en un 47% el uso de energía por unidad de ingreso. Nos complace poder transmitir y compartir esta obligación con nuestros proveedores, concesionarios y clientes.

Jiří Franz,
control de negocio y responsable de sostenibilidad,
Toyota Material Handling Czech

PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE REDUCCIÓN DE ENERGÍA

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

FLOTAS MÁS INTELIGENTES

En el AF 2015, presentamos nuestras directrices de automóviles de empresa ecológicos, con una transición hacia más automóviles híbridos de empresa y una flota con un consumo de combustible reducido. La proporción de **diésel** del mix de combustible de nuestros coches de empresa y furgonetas de servicio ha pasado del **89% al 70%** desde el AF 2012.

Con 4 millones de visitas de servicio al año, el 60% de nuestro uso de combustible y el 29% de nuestro uso total de energía se debe al combustible para furgonetas de servicio. Gracias a transportar un 20% menos de peso, al uso de furgonetas de servicio más pequeñas así como del uso de navegadores GPS y de la conducción ecológica, consumimos menos combustible y reducimos las emisiones de CO₂.

EDIFICIOS MÁS INTELIGENTES

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

Se han abierto dos instalaciones de demostración al cliente de carga solar en nuestras instalaciones:

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

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





El futuro es el resultado de las decisiones que tomamos en el presente. Depende de nosotros proteger el planeta y aumentar la concienciación sobre los problemas medioambientales.

Giorgio Polonio,
director general,
Toyota Material Handling Manufacturing Italy

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Desde el último informe, hemos elevado la gestión medioambiental, de agua y de residuos a cuestión esencial de sostenibilidad ya que es una prioridad de Toyota. El compromiso medioambiental de la Visión 2050 de Toyota Industries Corporation aspira a contribuir para una sociedad basada en el reciclaje al alcanzar "Cero agua al desagüe", crear una sociedad en armonía con la naturaleza al promover un efecto positivo en la biodiversidad, y promover la gestión medioambiental. La Visión 2030 pone las 3 "Es" (Ecology, Energy y Environment (ecología, energía y medioambiente)) en el centro de la estrategia de negocios de Toyota.

El Sexto plan de acción medioambiental de Toyota Industries Corporation nos compromete a:

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

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

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

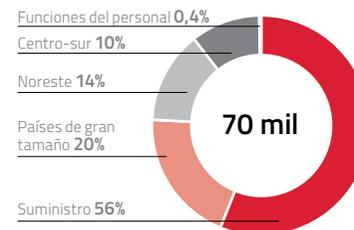
Toyota Industries Corporation requiere a nuestras fábricas mantener la certificación de sistema de gestión medioambiental ISO 14001. Además, nuestras empresas de ventas y servicio en Francia, Reino Unido, República Checa, Rumanía, España y Finlandia y Suecia han adoptado de forma voluntaria el ISO 14001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

USO DE AGUA

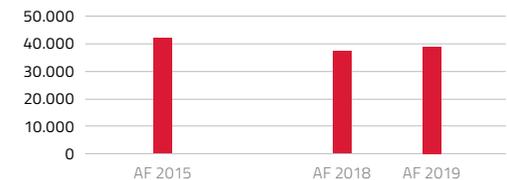
La eficiencia hídrica y la energética están estrechamente relacionadas, ya que un consumo menor de agua implica un consumo menor de energía, lo que produce menos costes: el 10% de la electricidad de una operación industrial media está relacionada con el bombeo de agua. Por ello, un ahorro en el consumo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

Este informe cuenta con datos de uso de agua de todas las 29 entidades de Toyota Material Handling en Europa (4 fábricas, 20 empresas de venta y servicio y 4 entidades de asistencia). En total, más del **98%** del consumo de agua informado es agua municipal. El agua pluvial supone menos del 0,9%, el agua de procesos de reciclaje menos del 0,6%, y menos del 0,32 % es agua subterránea. En el AF 2019, Toyota Material Handling consumió más de 70.000 m³ de agua, de los que más del 56% se utilizaron en nuestras fábricas como parte del proceso de producción. La mayoría del agua utilizada por nuestras empresas de ventas y servicio se utilizó para la limpieza de carretillas de ocasión y de arrendamiento. Nuestras fábricas utilizaron aproximadamente un 7,5% menos de agua frente al AF 2015, mientras que los ingresos de fábrica aumentaron en un 50%, lo que concede a la reducción una importancia aún mayor en términos relativos.

CONSUMO DE AGUA DEL AF 2019 (m³) POR REGION



CONSUMO DE AGUA (m³) FABRICAS



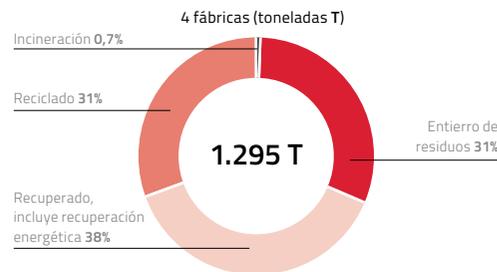


ELIMINACIÓN DE RESIDUOS

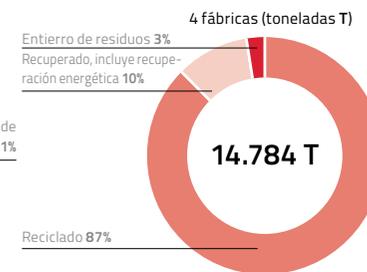
Este informe consolida indicadores KPI de residuos de 4 fábricas por segunda vez. Los residuos de estas fábricas se generan principalmente por la producción, mantenimiento y desguace de carretillas. A día de hoy, 15 de nuestras 20 empresas de ventas y servicio y ninguna de nuestras 4 oficinas de personal informan sobre sus residuos, insuficiente para realizar una extrapolación fiable. En los siguientes años aspiramos a informar sobre los residuos de empresas de ventas y servicio, cuando las definiciones de residuos sean más específicas que simplemente peligrosos/no peligrosos.

Desde el AF 2015, la información sobre residuos peligrosos ha aumentado en un 37%, y en un 47% para residuos no peligrosos. Desde el AF 2015, la cantidad total de residuos ha aumentado un 46%, mientras que los ingresos de fábrica han aumentado un 50% en el mismo periodo. Esto demuestra que el índice de crecimiento del total de residuos es inferior al índice de crecimiento, lo que indica un control operativo razonable. El aumento relativamente más rápido del índice de crecimiento de los residuos peligrosos se debe al mayor detalle en los informes, cambios en la legislación local y cambios en los procesos.

RESIDUOS PELIGROSOS EN EL AF 2019



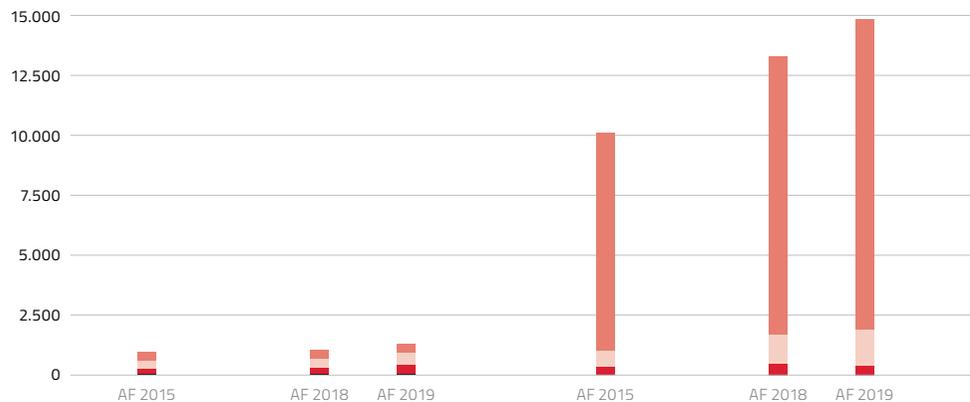
RESIDUOS NO PELIGROSOS EN EL AF 2019



En el AF 2019 no se informó de la biodegradación, incineración, almacenamiento en las instalaciones o reuso de ningún residuo no peligroso. Esto no tiene en cuenta el volumen de nuestras carretillas de ocasión.

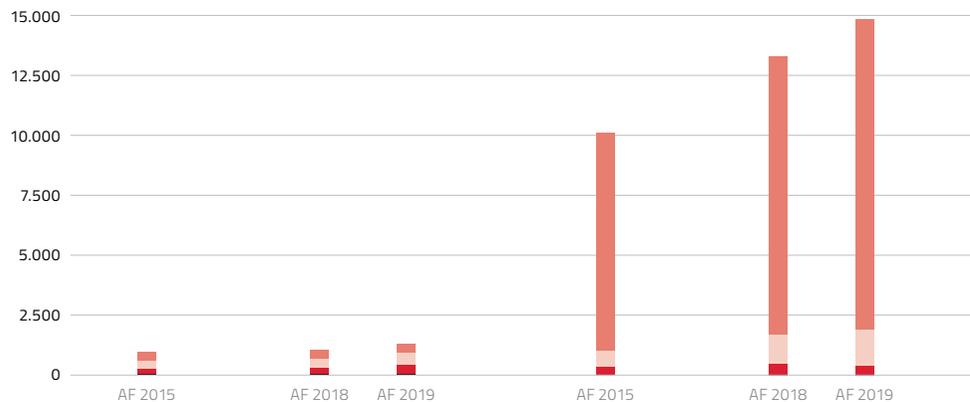
RESIDUOS PELIGROSOS

4 fábricas (toneladas)

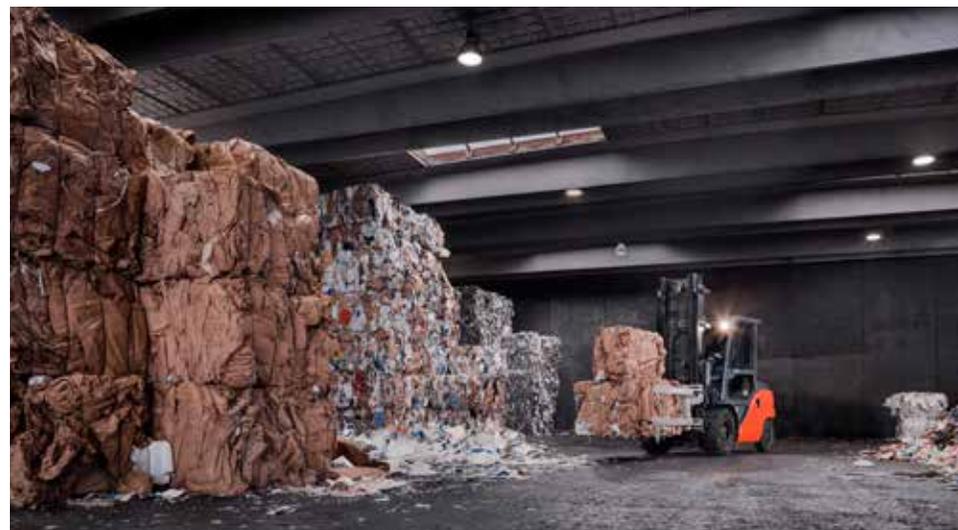


RESIDUOS NO PELIGROSOS

4 fábricas (toneladas)



- Entierro de residuos
- Reciclado
- Recuperado, incl. recuperación energética
- Incineración
- Reutilizado
- Almacenamiento en las instalaciones
- Biodegradado
- Residuos (no) peligrosos vs. ingresos





Teniendo en cuenta las directrices de desarrollo sostenible de Personas, Planeta y Beneficios, hemos elaborado una estrategia de segunda vida para nuestras carretillas presentando la "Campaña de ocasión". Debido a que nuestros empleados comprenden las ventajas de la economía circular, actúan como una potente fuerza de ventas compuesta de 120 empleados. Al incluir a TMH Sweden en este proyecto, las dos empresas fueron pioneras en Europa en el último año (crecimiento del equipo de ocasión), una por logro relativo y otra por beneficios. Así, el valor fundamental del Trabajo en equipo pasó a ser una acción internacional, y se ha probado que la sostenibilidad es un camino viable hacia el éxito.

Leulescu Dragos,
director de arrendamiento y ocasión,
Toyota Material Handling Romania

ECONOMÍA CIRCULAR

CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO

La economía circular aún no es considerada como una cuestión esencial por nuestros grupos de interés, pero observamos un aumento de su importancia cada año. Esta cuestión nos obligará a fortalecer aún más nuestra gobernanza medioambiental interna, pero también a extender el alcance de nuestra gestión medioambiental a nuestra cadena de suministro y a las operaciones de nuestros clientes.

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



■ Dentro de nuestra esfera de control

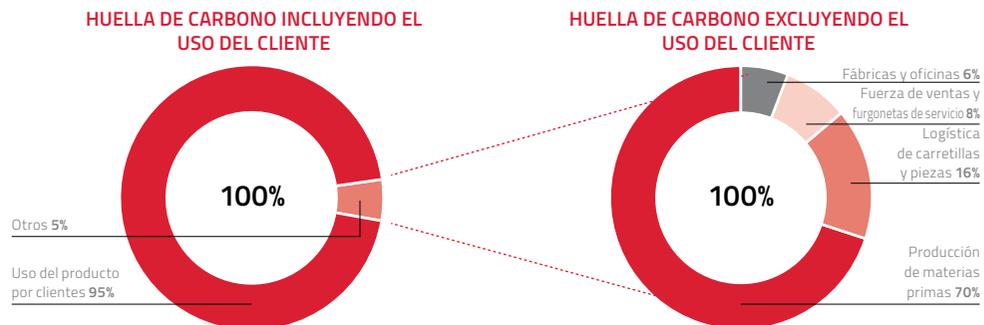
■ Dentro de nuestra esfera de influencia

■ Participación limitada a día de hoy

REFABRICACIÓN

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

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



Toyota Industries Corporation ha realizado una acción similar para la gama completa de sus productos, puede encontrar información en la página 74 del informe de 2019 de Toyota Industries.



La sostenibilidad y la protección climática son una exigencia fundamental para empresas y fabricantes. En Arrendamiento y ocasión nos ocupamos de la "segunda" y "última" vida de nuestras carretillas. En todo momento, desarrollamos procesos y políticas que garantizan estándares altos y un impacto respetuoso con el medioambiente. Este es el camino para fortalecer nuestra reputación de cara a nuestros clientes y apoyar nuestra estrategia de calidad en todo lo que hacemos.

Gisela Fagerstedt,
responsable superior de operaciones de taller, arrendamiento y ocasión,
Toyota Material Handling Europe

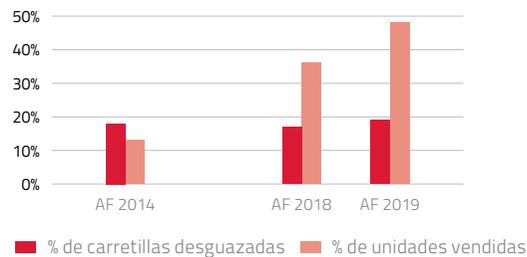
ESTRATEGIA SECOND LIFE

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

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. Así, también optimizamos el uso de nuestros productos, un factor importante que considerar si tenemos en cuenta que el uso media de una carretilla es solo del 35%. Desde el AF 2014, nuestra flota de arrendamiento de corto y largo plazo ha crecido un 53%, siendo a día de hoy más de la mitad de las unidades distribuidas a nuestros clientes cada año.

Desde el AF 2013, hemos aumentado las ventas de carretillas de ocasión en casi un 48%, reduciendo a su vez el número de unidades desguazadas en 3 puntos porcentuales. Un producto refabricado ofrece a los clientes con una menor capacidad económica la opción de adquirir una carretilla certificada por Toyota a un menor coste.

AUMENTO DEL 48% EN VENTAS DE CARRETILLAS DE OCASIÓN





MINIMIZAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

VISIÓN 2050	OBJETIVO Y/O KPI DEL AF 2021	ESTADO DEL AF 2019	ESTADO DEL AF 2018	ESTADO DEL AF 2017
<p>CERO EMISIONES DE CARBONO DE NUESTROS PRODUCTOS Y SOLUCIONES</p> <p>La Visión medioambiental de Toyota Industries Corporation aspira a fomentar una sociedad baja en carbono mediante emisiones cero de nuestros productos y soluciones para el 2050.</p>	Optimizar nuestra estrategia para ayudar a nuestros clientes a optimizar su eficiencia energética y reducir su huella de carbono al año sobre cómo ayudamos a nuestros clientes a reducir su huella de carbono destacando una combinación de las prioridades de Toyota Industries Corporation	3 Uponor Logitri, Kesko	2 instalaciones de prueba de carga solar de carretillas para clientes	10 colaboraciones con clientes para optimizar la eficiencia energética y reducir las emisiones de CO ₂
	Tecnologías con una eficiencia energética aún mayor (sin objetivo específico)	4	3	-
	Electrificación (sin objetivo específico)	1	-	-
	Reducción de peso (sin objetivo específico)	1	-	-
	Reducción de pérdida de energía (sin objetivo específico)	1	-	-
	Tecnologías de pila de hidrógeno y de combustible (sin objetivo específico)	1	1	1
<p>CERO EMISIONES DE CARBONO DE NUESTRAS OPERACIONES</p> <p>Toyota Industries Corporation aspira a cero emisiones de carbono de nuestras operaciones.</p> <p>Toyota Industries Corporation pretende reducir en un 50% la emisiones de carbono de nuestras operaciones para el 2030.</p> <p>Actuamos de acuerdo con los ámbitos prioritarios de Toyota Industries Corporation para 2020 relativos a la reducción de emisiones en el Sexto plan de acción medioambiental.</p>	Desarrollar una estrategia de reducción energética y de CO ₂ para nuestras operaciones.	Bajo revisión		
	Realizar auditorías energéticas en 10 entidades una vez cada 4 años.	Cumplimiento para el AF 2020	-	-
	Ampliar las iniciativas para reducir el consumo de energía de la flota (furgonetas y automóviles de empresa).	En curso	Reducir la proporción de diésel del mix de combustible de la flota de un 89% a un 70% en 5 años.	La mayoría de los automóviles de empresa nuevos son híbridos
	-10% de uso energético frente al AF 2012**	+23%	+13%	+9%
	-10% de uso energético relativo a los ingresos frente al AF 2012**	-26%	-27%	-23%
	-30% de emisiones de CO ₂ frente al AF 2012**	2%	2%	0%
	Número de medidas de reducción de uso energético y emisiones de CO ₂ .	>146	146	131
	100% de uso de electricidad verde	82%	74%	67%
	Doblar los ingresos cubiertos por certificados ISO 50001 a > 30%	13%	14%	14%
	<p>GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL</p> <p>La gestión medioambiental de acuerdo con la Visión de Toyota Industries Corporation de "crear una sociedad en armonía con la naturaleza" y "reducir el riesgo medioambiental".</p>	Ampliar los informes de residuos a todas las fábricas	100%	100%
Ampliar los informes de residuos a todas las empresas de ventas y servicio		71%	71%	71%
Mantener una cobertura de > 60% de los ingresos bajo la certificación ISO 14001		61%	61%	60%
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		81%	81%	86%
<p>ECONOMÍA CIRCULAR</p> <p>La economía circular para facilitar la Visión de cero residuos de Toyota Industries Corporation.</p>	Aumento de ventas de unidades de interior y contrapesadas de ocasión	+48% frente al AF 2013	+44% frente al AF 2013	+32% frente al AF 2013
	Reducción de carretillas desgastadas frente al AF 2013	-19% frente al AF 2013	-11% frente al AF 2013	-22% frente al AF 2013

* No se ha realizado ningún estudio durante el AF 2019, y por ello el número declarado no ha aumentado.



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

Función	Actividad	Abreviatura	Nombre de la empresa	Ciudad	País	GRI				EcoVadis		ISO / OSHAS				ISO			Comentarios		
						2013	2015	2019	2021	2019	2021	9001	14001	50001	18001	9001	14001	50001		45001	
% de empleados cubiertos.						58%	81%	97%	98%	98%	99%	77%	62%	12%	43%	77%	62%	38%	60%		
% de ingresos cubiertos.						59%	80%	96%	96%	98%	99%	76%	61%	14%	49%	77%	61%	39%	62%		
Suministro (operación de 5 fábricas + 1 almacén)	Fábrica	TMHMS	Toyota Material Handling Manufacturing Sweden AB	Mjölby	Suecia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	1	1	1	1		
	Fábrica	TMHMF	Toyota Material Handling Manufacturing France SAS	Ancenis	Francia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
	Fábrica	TMHMI	Suministro de Toyota Material Handling Manufacturing Italy	Bolonia	Italia	1	1	1	1	1	Plata	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	1	1	ISO 14067 para la huella de carbono del producto
	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	0	1	1	1	0	1	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	0
Región de grandes países (4)	Ventas y servicio	TMH DE	Toyota Material Handling Deutschland GmbH	Hannover	Alemania	0	1	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH FR	Toyota Material Handling France SAS	París	Francia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	1	
	Ventas y servicio	TMH IT	Toyota Material Handling Italia S.R.L	Bolonia	Italia	0	1	1	1	1	Oro	1	1	0	1	1	1	0	0	1	
	Ventas y servicio	TMH UK	Toyota Material Handling UK Ltd	Slough	Reino Unido	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	1	
Región noreste (8)	Ventas y servicio	TMH BA	Toyota Material Handling Baltic SIA	Riga	Letonia	0	0	1	1	1	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	1	0	0	0	También incluye Luxemburgo
	Ventas y servicio	TMH DK	Toyota Material Handling Danmark A/S	Slangstrup	Dinamarca	0	1	1	1	1	Oro	1	1	0	0	0	1	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH FI	Toyota Material Handling Finland Oy	Helsinki	Finlandia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	1	0	0	0	1	0	0	
	Ventas y servicio	TMH NL	Toyota Material Handling Nederland BV	Ede	Países Bajos	1	1	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	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 RU	OOO Toyota Material Handling Russia	Moscú	Rusia	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH SE	Toyota Material Handling Sweden AB	Estocolmo	Suecia	1	1	1	1	1	Oro	1	1	1	0	0	1	1	0	0	
Región centro-sur (9)	Ventas y servicio	TMH AT	Toyota Material Handling Austria GmbH	Viena	Austria	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH CH	Toyota Material Handling Schweiz AG	Bülach	Suiza	0	0	1	1	1	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	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 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 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	Plata	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH PL	Toyota Material Handling Polska Sp z.o.o.	Jaktorow	Polonia	0	0	1	1	1	Oro	1	1	0	0	0	1	0	0	0	
	Ventas y servicio	TMH RO	Toyota Material Handling Romania S.R.L.	Bucarest	Rumanía	0	0	1	1	1	Plata	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
	Ventas y servicio	TMH SK	Toyota Material Handling Slovensko s.r.o.	Bratislava	Eslovaquia	0	0	1	1	1	Oro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Otros canales de venta	Ventas y servicio	N/D	Cesab GmbH	Eberstadt	Alemania	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Ventas y servicio	N/D	Cesab Ltd	Wellingborough	Reino Unido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Personal	Oficina	TMHE	Toyota Material Handling Europe AB	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	1	Oro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Oficina	TMHE BXL	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	
	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	
Servicios financieros (2)	Oficina	TMHTF	Toyota Material Handling Truckfleet AB	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Oficina	TMHFF	Toyota Material Handling FlexibleFleet AB (extinta el marzo del 2018)	Mjölby	Suecia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	



INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE CUESTIONES ESENCIALES DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

Cuestiones esenciales	DMA, KPI, Objetivos	Pág.	Referencia al estándar GRI
MAXIMIZAR			
Calidad	Estrategia de divulgación de la gestión	21 a 27	103-1, 103-2, 103-3
	Indicadores KPI y objetivos (número de certificados ISO)	33	103-1, 103-2, 103-3
Adquisición responsable	Estrategia de divulgación de la gestión	28, 29	
	Indicadores KPI y objetivos (núm. de proveedores cubiertos por el programa ISO14001, autoevaluación CSR, ...)	33	103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 308-1, 308-2, 414-1 y 414-2
Transparencia y divulgación	Divulgación de la estrategia de gestión (divulgación general de GRI)	18, 19, 20, 30	
	Indicadores KPI y objetivos (puntuación EcoVadis)	33	103-1, 103-2, 103-3, 102-45, 417-1 a 417-3
Seguridad del cliente	Estrategia de divulgación de la gestión	31, 32, 46	
	Indicadores KPI y objetivos (cero accidentes)	33, 47	103-1, 103-2, 103-3, 416-1 y 416-2
OPTIMIZAR			
Atracción y retención del talento	Estrategia de divulgación de la gestión	35, 36, 58	
	Indicadores KPI y objetivos (índice de rotación,...)	47	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 a 401-3
Formación y desarrollo	Estrategia de divulgación de la gestión	38 a 40	
	Indicadores KPI y objetivos (núm. de cursos disponibles en la academia de aprendizaje electrónico,...)	47	103-1, 103-2, 103-3, 404-1 a 404-3
Participación del empleado	Estrategia de divulgación de la gestión	41	
	Indicadores KPI y objetivos (% de empleados con una evaluación anual del rendimiento)	47	103-1, 103-2, 103-3, 401-1 a 401-3
Diversidad e igualdad de oportunidades	Estrategia de divulgación de la gestión	42	
	Indicadores KPI y objetivos (reparto de empleados por género, edad,...)	47	103-1, 103-2, 103-3, 405-1 y 405-2
Salud y seguridad del empleado	Estrategia de divulgación de la gestión	43 a 48	
	Indicadores KPI y objetivos (núm. de días de absentismo por empleado, núm. de lesiones / 1000000 horas laborales,...)	47	103-1, 103-2, 103-3, 403-1 a 403-4
MINIMIZAR			
Soluciones para clientes con eficiencia energética	Estrategia de divulgación de la gestión	49 a 52	
	Indicadores KPI y objetivos (eficiencia de consumo de carretilla, porcentaje de soluciones de pila de combustible,...)	60	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 a 302-5
Gestión energética en operaciones	Estrategia de divulgación de la gestión	53, 54	
	Indicadores KPI y objetivos (uso de energía renovable, cero emisiones de carbono para el 2050)	60	103-1, 103-2, 103-3, 302-1 a 302-5
Economía circular	Estrategia de divulgación de la gestión	58, 59	
	Indicadores KPI y objetivos (reducir el índice de desguace de carretillas en un 20%)	60	103-1, 103-2, 103-3, 301-1 a 301-3
Gestión medioambiental	Estrategia de divulgación de la gestión	55 a 57	
	Indicadores KPI y objetivos (reducción del consumo de agua y eliminación de residuos)	60	103-1, 103-2, 103-3, 303-1, 306-2 y 306-4



DIVULGACIONES GENERALES GRI DE TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

Título de divulgación	Pág.	Divulgaciones generales GRI 102
Perfil de la organización	5, 8, 9, 61	102-1
Actividades, marcas, productos y servicios	5, 7	102-2
Ubicación de la sede	8	102-3
Ubicación de las operaciones	8, 61	102-4
Propiedad y naturaleza jurídica	8, 9, 61	102-5
Mercados abastecidos	8	102-6
Magnitud de la empresa	5	102-7
Información sobre empleados y otros trabajadores	5, 35 a 47	102-8
Cadena de suministro	7, 28, 29, 30, 33, 58	102-9
Cambios notables en la empresa y su cadena de suministro	7, 8, 9	102-10
Estrategia o principio preventivo	10, 11, 12, 13	102-11
Iniciativas externas	19, 25, 26, 30, 31, 46	102-12
Afiliación en asociaciones	8	102-13
Declaración del responsable superior de toma de decisiones	6	102-14
Valores, principios, estándares y normas de conducta	10, 11, 13	102-16
Estructura de gobierno	8	102-18
Gobierno corporativo	9, 13	102-18
Gestión de riesgos	13	102-30
Cumplimiento	12, 13	102-18
Soborno y corrupción	12, 13	205-1 y 205-2
Lista de grupos de interés	4, 16, 19, 41	102-40
Acuerdos colectivos	41	102-41
Identificación y selección de grupos de interés	16	102-42
Estrategia para la participación de grupos de interés	16	102-43
Asuntos y cuestiones esenciales declarados por los grupos de interés	17, 18, 19	102-44
Entidades incluidas en los informes financieros consolidados	8, 61	102-45
Definición del contenido del informe y límites temáticos	16, 17, 18, 19	102-46
Lista de cuestiones esenciales	17	102-47
Reformulación de la información	4	102-48
Modificaciones en la elaboración de informes	4	102-49
Periodo del informe	4	102-50
Fecha del informe más reciente	20	102-5
Ciclo abordado por el informe	4	102-52
Punto de contacto para consultas relativas al informe	14, 15	102-53
Reclamaciones sobre informes de acuerdo con los estándares GRI	4	102-54
Índice de GRI	2, 62, 63	102-55
Verificación independiente	4, 33	102-56



Glosario

SOSTENIBILIDAD: GLOSARIO DE TÉRMINOS

ASEC

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

Cero carbono

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

Concesionario

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

Corporate Social Responsibility (CSR, responsabilidad social corporativa)

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

Dantotsu

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

Desarrollo sostenible

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

Distribuidor independiente

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

EcoVadis

EcoVadis publica evaluaciones de sostenibilidad de más de 55.000 proveedores en todo el mundo teniendo en cuenta su conducta medioambiental, social y ética. Su plataforma online permite a 175 multinacionales acceder a las calificaciones de sus proveedores seleccionados en 155 países.

Efecto invernadero

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

Electricidad verde

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

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

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

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

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

Equivalentes del dióxido de carbono (eCO₂)

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



EU-OSHA

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

Gama de productos Toyota Material Handling

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

GRI

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

Huella de carbono

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

Índice de soluciones a la primera

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

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)	✓	-

Intensidad de las emisiones

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

Intensidad energética

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

ISO 9001

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

ISO 14001

Proporciona los requisitos básicos de un Sistema de gestión medioambiental.

ISO 45001

Proporciona los requisitos básicos de un Sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional.

ISO 50001

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

Key Performance Indicator (KPI, indicador clave de rendimiento)

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

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

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

Matriz de cuestiones esenciales

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



Metodología 5 S

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

Muda (despilfarro)

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

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

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

Net Promoter Score

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

Sostenibilidad

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

STEP

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

T-ONE

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

T-Stream

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

TICO

Toyota Industries Corporation

TIE

Toyota Industries Europe

TPS

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

Transparencia

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

Triple base fundamental

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

TSC

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

Informe de sostenibilidad 2019

Toyota Material Handling Europe

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

TOYOTA

MATERIAL HANDLING