

DUAL IMPACT

together we make a difference



TOYOTA

MATERIAL HANDLING

CONTENIDO

Presentación de TMHE	
TICO y Toyota Material Handling	2
Toyota Material Handling Europe	3
Toyota Way y TPS	4
Mensaje del presidente	5

Acerca de este informe	
Cuestiones esenciales	6
Informes y gobernanza	7
Objetivos de 2015 – una mirada atrás	8
Objetivos de 2017 – una mirada al futuro	9

MAXIMIZAR	
Seguridad de los empleados	10
Seguridad del cliente	11
Liderazgo	12
Equipos, procesos, personas	13

OPTIMIZAR	
Capacitar a los empleados	14
Ciudadanía corporativa	15
Prácticas empresariales éticas	16
Compra responsable	17

MINIMIZAR	
Gasto energético en las operaciones	18
Gasto energético del cliente	19
Innovaciones energéticas	20
Innovaciones con baja emisión de carbono	21

NÚMERO 1 en satisfacción del cliente	
Toyota Service Concept	22
Calidad	23
Premios a la innovación y el diseño	24
Diseño para la sociedad	25

Índice de GRI e indicadores KPI	
Indicadores KPI de impacto interno	26
Indicadores KPI de impacto externo	27

Entradas externas	
EcoVadis	28
Evaluaciones de terceros	29



En la versión en línea,
este símbolo muestra
más información.



Enlace a vídeo



www.toyota-forklifts.eu

DUAL IMPACT

Juntos creamos la diferencia

Este es nuestro segundo informe de sostenibilidad y el siguiente paso en nuestro viaje. Trabajamos con nuestros socios para abordar cuestiones clave que son importantes para todos nosotros. Hemos escuchado los comentarios de nuestros socios para mejorar la información en algunas áreas clave y nos hemos centrado en las cuestiones esenciales que más importan a nuestros socios y a nosotros mismos.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Familia Toyota*

Clientes

Proveedores

Comunidades locales

Autoridades públicas

NUESTRO ENFOQUE

Nos comprometemos con nuestros socios a trabajar juntos para cumplir los objetivos de sostenibilidad que tenemos en común.

Al concentrar nuestros esfuerzos podemos lograr el mayor efecto de Dual Impact.

ACERCA DE ESTE INFORME

Este informe aborda la gestión de la sostenibilidad y el rendimiento de Toyota Material Handling Europe (TMHE), filial propiedad de Toyota Industries Corporation (TICO). Ha sido elaborado según las directrices GRI G3.1.

Excepto donde se indique otra cosa, los datos de rendimiento se refieren a nuestros ejercicios (FY) del año 2014 (FY14) (que finalizó el 31 de marzo de 2014) y FY15 (que finalizó el 31 de marzo de 2015) y cubren más del 82 % de nuestros empleados. Los datos proceden de cuatro fábricas: Suecia, Francia y las dos de Italia; de diez empresas de ventas y servicios que cubren Bélgica, República Checa, Dinamarca, Francia, Alemania, Italia, Holanda, España, Suecia y Reino Unido; de las oficinas europeas de Bruselas y Gotemburgo y de nuestro almacén europeo en Amberes.

Puede consultar los informes integrados de TICO en www.toyota-industries.com para obtener más información sobre la estrategia, la gobernanza, y la visión 2020 de TICO y el 5º plan de acción medioambiental.

* La familia de Toyota incorpora empleados de Toyota Material Handling Europe, Toyota Industries Corporation y el grupo Toyota en general

TICO Y TOYOTA MATERIAL HANDLING

TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION (TICO) ES NÚMERO 1 MUNDIAL EN MANIPULACIÓN DE MATERIALES*

Nuestro enfoque en 'los clientes son lo primero', en innovación y en la mejora continua es una parte integral del ADN de Toyota. El compromiso de TICO por el bienestar de la sociedad tiene sus raíces en el pasado y se extiende hacia el futuro con su Visión 2020:

respaldar a las industrias y a las fundaciones sociales de todo el mundo mediante el aporte continuo de productos y servicios que se anticipen a las necesidades de los clientes, con el fin de contribuir a una sociedad confortable y a estilos de vida más fecundos".

UNA POTENTE RED GLOBAL

	TICO FY15 frente a FY13	TMHG FY15 frente a FY13	TMHE FY15 frente a FY13
Empleados	52.500 +11 %	27.100 +31 %	9.000 +8 %
Volumen de negocio	15.600 M € +3 %	6.600 M € +18 %	1.800 M € +6 %
Estructura	4 Unidades de negocio Manipulación de materiales, Logística, Automoción**, Maquinaria textil	5 Regiones Japón, Europa, Norteamérica, China, internacional	30 Países 🌐

GAMA DE PRODUCTOS - TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

TMHE ofrece una gama completa de carretillas contrapesadas térmicas y eléctricas Toyota y equipo de almacén BT. Todas nuestras carretillas se fabrican según el sistema Toyota Production System (TPS), que garantiza una alta calidad y un impacto medioambiental mínimo. Nuestros completos 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.



* Cada año desde 2001, las conocidas revistas dhf Intralogistik y Logistik Journal colocan a TICO a la cabeza de su clasificación mundial. La secuencia se basa en el rendimiento financiero de las empresas al final del año fiscal.

** TICO contribuye a la producción de vehículos de Toyota Motor Corporation y es una empresa independiente.

TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

EXCEPCIONAL EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES DE MANIPULACIÓN DE MATERIALES

Con una fuerte presencia europea en más de 30 países, nos esforzamos por ofrecer una eficiencia excepcional en las operaciones de manipulación de materiales de nuestros clientes.

Nuestra empresa fabrica y vende carretillas elevadoras Toyota, equipos para almacén BT y productos de la marca Cesab. Todos nuestros productos y soluciones pretenden MAXIMIZAR la seguridad, OPTIMIZAR los procesos empresariales y MINIMIZAR el impacto medioambiental.

ESTAMOS PRESENTES EN MÁS DE 30 PAÍSES EUROPEOS

Datos

4.500

técnicos de servicio especializados

290.000

carretillas con contrato de servicio

135.011

unidades vendidas en FY15

3.300

furgonetas de servicio completamente equipadas en nuestra flota móvil

3,5M

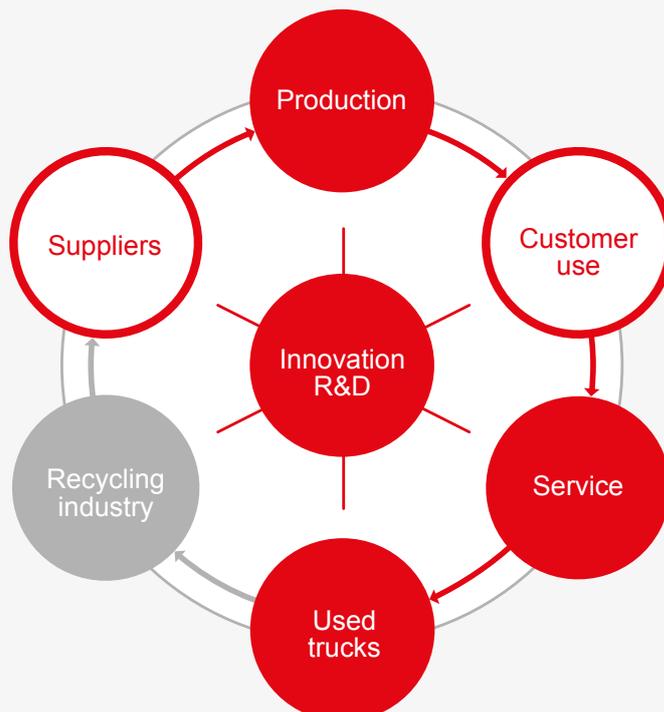
de asignaciones de servicio al año

4

fábricas europeas

CICLO DE VIDA DE NUESTROS PRODUCTOS

La Comisión Europea quiere presentar una nueva estrategia de economía circular para transformar Europa en una economía más competitiva y eficiente con los recursos. Dentro de nuestra organización ya controlamos o contamos con una influencia significativa 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 la venta de soluciones de carretillas de ocasión, permanecemos involucrados durante la vida productiva de nuestras carretillas.

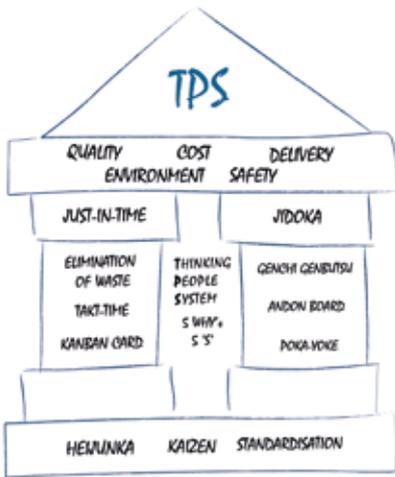


Clave

- Dentro de nuestra esfera de control
- Dentro de nuestra esfera de influencia
- Compromiso limitado por ahora

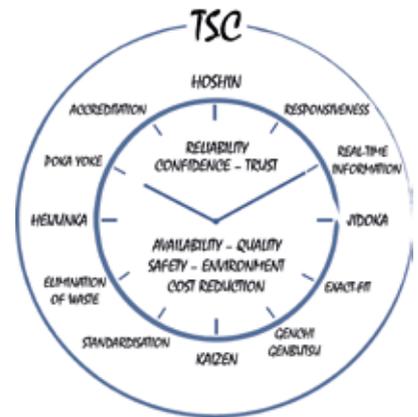
NUESTRO OBJETIVO ES CONSTRUIR CONFIANZA

SUMINISTRAMOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD QUE AGREGAN VALOR A LAS EMPRESAS DE NUESTROS CLIENTES



El sistema TPS (Toyota Production System)

es un sistema de fabricación Lean que funciona según un sistema Pull: producimos solo lo que se pide. TPS otorga a los miembros del equipo unas responsabilidades perfectamente definidas para optimizar la calidad mejorando continuamente los procesos y eliminando los desechos innecesarios 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 ayuda a centrarnos en un flujo de trabajo continuo, que llamamos 'just-in-time', y también garantiza la calidad de este flujo de trabajo.



El concepto TSC (Toyota Service Concept)

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.

CONTAMOS CON PERSONAS QUE COMPARTEN NUESTROS VALORES, COMO SE EXPONE EN "TOYOTA WAY"

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.

CONVERTIRNOS EN EL NÚMERO 1 EN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



CUATRO PILARES ESTRATÉGICOS CONFIEREN FUERZA A NUESTROS FUNDAMENTOS

NUESTROS FUNDAMENTOS

Nuestra estrategia empresarial es llegar a ocupar el primer lugar en satisfacción del cliente, ofreciendo una eficiencia excepcional en las operaciones de manipulación de materiales. La efectividad y la velocidad de transformación de nuestro negocio se basan en la fortaleza de nuestros fundamentos: seguridad, calidad, conformidad y sostenibilidad. Toyota Way y Toyota Production System nos ayudan a todos a trabajar de forma coherente hacia nuestra meta compartida. Y no son solo los fundamentos de nuestra estrategia empresarial, son también prioridades para nuestros clientes.

NUESTROS CUATRO PILARES ESTRATÉGICOS

1. Transformar la oferta

Nuestra oferta ayuda a nuestros clientes a operar con los más altos estándares de seguridad y emplear los recursos de forma más eficiente. La mayoría de nuestras familias de productos ha sido actualizada para lograr ahorros energéticos comprendidos entre 10 % y 49 %. Estamos particularmente orgullosos de nuestra solución de gestión de flota I_Site, galardonada con el Premio IFOY en 2014 y seleccionada por su excelencia técnica como la gestión estándar global de la flota en todas las operaciones globales de TICO.

Con 6 de nuestras carretillas con premios de diseño e innovación durante los periodos FY14 y FY15, los expertos independientes coinciden en que estamos transformando nuestra oferta.

2. Líder europeo en servicios

Con 4.500 técnicos de servicio que realizan 3.500.000 de visitas de servicio en toda Europa, necesitamos un sistema muy eficiente para garantizar que los clientes pueden obtener el servicio que necesitan cuando lo necesitan. El sistema TPS (Toyota Production System) reconocido mundialmente, se desarrolló originalmente para nuestros procesos de fabricación. Con el tiempo ha evolucionado hacia Toyota Service Concept como apoyo para nuestras actividades de servicio, lo que nos ha permitido un uso más eficiente de los recursos y mejorar la atención al cliente.

3. Fortalecer la posición en mercados clave

Cada mercado y segmento son importantes, pero la gestión se centra en algunos en particular. Por ejemplo, hemos abierto nuevas oficinas centrales en edificios energéticamente eficientes para simplificar nuestras operaciones en Alemania y Países Bajos. Además, hemos añadido carretillas hidrostáticas a nuestra gama para mejorar nuestra posición frente a la competencia en el segmento de alto rendimiento.

4. Optimizar la eficacia operativa

Si queremos alcanzar nuestros objetivos financieros, tenemos que pensar de forma 'integral' y 'entre departamentos'. Cada empleado de Toyota se esfuerza continuamente por eliminar los 'residuos innecesarios' en su propio nivel. En los últimos dos años, el esfuerzo colectivo de nuestros empleados nos permitió ahorrar más de 7 millones de euros, solo con la identificación de formas más eficientes de hacer negocios.

Con estas prioridades mutuas denominamos a nuestro informe de sostenibilidad: DUAL IMPACT, juntos creamos la diferencia. Dentro de DUAL IMPACT, MAXIMIZAMOS la seguridad, OPTIMIZAMOS los procesos empresariales, MINIMIZAMOS el impacto medioambiental para llegar a ser NÚMERO 1 en cuanto a satisfacción del cliente.

Matthias Fischer
President

Norio Wakabayashi
Chairman

EVALUACIÓN DE CUESTIONES ESENCIALES

IDENTIFICACIÓN DE LAS CUESTIONES ESENCIALES

Nuestra ambición es centrarnos en las cuestiones con una influencia esencial sobre nuestro éxito empresarial futuro, así como cuestiones donde nuestro negocio puede ser determinante para la sociedad y el planeta.

APORTES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo del 2013 con los grupos de interés definió las cuestiones esenciales en las que se basa nuestro marco de sostenibilidad. Los detalles se pueden encontrar en nuestro informe de 2013.

Definimos como una **matriz de cuestiones esenciales** aquellas que se consideran importantes o de gran importancia por los grupos de interés ya sean internos o externos.

Consideramos otras cuestiones como **no esenciales** o **emergentes** algunas de estas se desarrollaran en el informe cuando se estimen relevantes para el lector.

Repetiremos un diálogo formal con los grupos de interés durante 2016 y actualizaremos nuestra matriz de cuestiones esenciales, KPI y objetivos en nuestro informe de 2017. Esto complementa nuestro diálogo permanente con los grupos de interés a través de los eventos EU-OSHA, conferencias de proveedores, Comités de empresa europeos y varios eventos de cliente.

CUATRO CONJUNTOS DE CUESTIONES ESENCIALES

Hemos clasificado las cuestiones esenciales según las secciones de nuestro informe.

■ Maximización de la seguridad

Creando *lugares de trabajo seguros* en línea con la visión de seguridad de TICO, aumentamos también nuestra experiencia en el desarrollo de *servicios y productos seguros* para nuestros clientes. De este modo podemos lograr un impacto esencial ya que 1 de cada 10 accidentes laborales importantes se produce con equipo de manipulación de materiales.

● Optimización de los procesos empresariales

Nuestros empleados son la base de nuestro éxito: *la gestión del talento, la formación y el compromiso de los empleados* son nuestras prioridades en este campo.

Toyota establece altos estándares en términos de conducta en los negocios y estamos de acuerdo con nuestros grupos de interés en que *el gobierno corporativo, el cumplimiento, la gestión de riesgos, el soborno y la corrupción, y las compras responsables* son cuestiones esenciales.

▼ Minimización del impacto medioambiental

Reducir el *uso de la energía en nuestras propias operaciones* no solo nos ayudará a reducir costes. Nos proporciona información sobre cómo desarrollar *servicios y productos energéticamente eficientes y productos con una menor huella de carbono* para nuestros clientes.

★ Número 1 en satisfacción del cliente

Nuestra estrategia comercial se basa en tres cuestiones esenciales definidas por nuestros grupos de interés:

- *Calidad, fiabilidad y rendimiento* de nuestros productos y servicios.
- *Coste total de propiedad*, una herramienta que utilizamos para integrar seguridad, productividad y eficiencia energética en el análisis de costes-beneficios para los productos de Toyota.
- *Transparencia y divulgación* través de este informe de sostenibilidad y de plataformas de la cadena de suministro sostenible como EcoVadis.

MATRIZ DE CUESTIONES ESENCIALES

según los grupos de interés externos	Principal		<ul style="list-style-type: none"> ● captación y retención del talento ● cumplimiento legal ● gestión de riesgos ★ coste total de propiedad 	<ul style="list-style-type: none"> ■ productos y servicios seguros ● gobierno corporativo ▼ productos y servicios energéticamente eficientes ★ calidad, fiabilidad y rendimiento
	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ■ lugares de trabajo seguros ● involucrar a los empleados ▼ entorno local 	<ul style="list-style-type: none"> ● corrupción y soborno ● compras responsables ● formación ▼ uso de energía en operaciones ▼ productos de baja huella de carbono ★ transparencia y divulgación 	
	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ● compromiso de los grupos de interés ▼ reciclaje y reutilización ▼ gestión del agua ★ distribución a través de socios empresariales 		
	Menor	<ul style="list-style-type: none"> ● igualdad de oportunidades y diversidad ● derechos humanos ● creación de valor local ● cambios normativos ● contribuciones sociales y voluntariado ▼ huella de carbono en viajes de negocios ★ tecnología disruptiva ★ condiciones del mercado local 		
	Menor	Medio	Alto	Principal

- MAXIMIZAR la seguridad
- OPTIMIZAR los procesos empresariales
- ▼ MINIMIZAR el impacto medioambiental
- ★ NÚMERO 1 en satisfacción del cliente.
- NUESTRAS CUESTIONES ESENCIALES
- TEMAS O CUESTIONES EMERGENTES O NO ESENCIALES

según los grupos de interés internos

GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD

HISTORIAL DE LIDERAZGO DE TOYOTA

Toyota Industries Corporation definió una estrategia medioambiental global en 1993 y ha informado sobre su rendimiento medioambiental durante más de 20 años. Los informes sociales se agregaron en 2004, y en 2008, TICO inició los informes integrales económicos, sociales y medioambientales.

UN LIDERAZGO COMPROMETIDO

La sostenibilidad está en la agenda del equipo de gestión de Toyota Material Handling Europe dos veces al año: se examinan la interacción de estos temas con otras prioridades empresariales y se establecen las prioridades y objetivos futuros.

Los vicepresidentes regionales son informados una vez al trimestre sobre el rendimiento frente a indicadores clave de rendimiento (KPI) y trabajan con los directores locales para establecer prioridades de acción. Estas pueden ser diferentes según cada entidad, en función de los riesgos y oportunidades a nivel local. Un grupo directivo de sostenibilidad establece la agenda de la reunión del equipo de gestión con informes directos de cada vicepresidente funcional en el equipo de gestión.

Nuestra red de sostenibilidad

Cada una de las 27 entidades de toda Europa designó a un responsable de sostenibilidad cuyas funciones son:

- gestionar el cumplimiento legal en áreas relacionadas con la sostenibilidad,
- informar del desarrollo de los indicadores KPI de sostenibilidad frente a los objetivos y,
- promover las prácticas recomendadas con la gestión local.

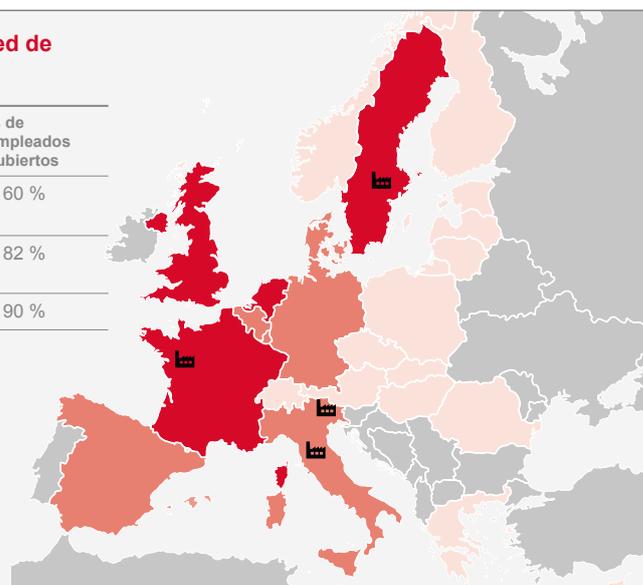
Estos 27 responsables locales reciben el apoyo de cuatro responsables regionales de ventas y servicios, un responsable funcional de fabricación y un equipo central de sostenibilidad con sede en Bruselas. Se reúnen en conferencias web de forma regular y en persona una vez al año.

Informes de sostenibilidad

En FY15 se utilizó la solución Cloudapps como software de sostenibilidad basado en la nube en las 27 entidades europeas. Esta plataforma permite la recopilación eficiente de datos y la gestión del rendimiento para los indicadores KPI definidos como cuestiones esenciales e identificadas en el informe de 2013. Este proceso reemplaza el enfoque basado en hojas de cálculo que se utilizó para recopilar datos para nuestro anterior informe y que resultó difícil de implementar.

Ampliamos nuestra red de sostenibilidad

Ámbito	% de empleados cubiertos
 +  Ámbito del informe de 2013	> 60 %
 Agregado al informe de 2015	> 82 %
 Objetivo para 2017	> 90 %
 Red de concesionarios independientes (actualmente fuera del ámbito)	



NUESTROS DESTINATARIOS: LA FAMILIA TOYOTA

Siguiendo la filosofía de Toyota, consideramos nuestros clientes, empleados, distribuidores, proveedores, autoridades públicas y nuestras comunidades locales como miembros de la 'Familia Toyota'. Este término refleja fielmente cómo preferimos construir relaciones a largo plazo. En el informe utilizamos el término más común 'grupos de interés' que se refiere al mismo grupo de personas y organizaciones.

Este informe responde a la presión cada vez mayor de nuestros grupos de interés por una mayor transparencia y divulgación. También sirve como preparación para el cumplimiento de la Directiva Europea sobre informes no financieros que hará que este tipo de informes sea obligatorio para las grandes empresas a partir de 2018.

Comité de empresa europeo (EWC)

El EWC tiene un interés especial en cuestiones relacionadas con el trabajo. El rendimiento respecto a RR.HH. y KPI de seguridad se comparten cada año en la reunión del EWC en Bruselas y las opiniones de los representantes de los empleados se tienen en cuenta en el desarrollo de planes de acción.

Respuesta a los grupos de interés

En respuesta a los comentarios de los grupos de interés sobre nuestro primer informe, los accionistas no están incluidos en esta lista ya que somos una subsidiaria al 100 % de Toyota Industries Corporation. Los accionistas de Toyota Industries Corporation son los destinatarios principales del informe integral económico, social y medioambiental de TICO, que puede encontrarse en www.toyota-industries.com

Cuando ha sido posible se han abordado en este informe otros comentarios de grupos de interés y, en cualquier caso, hemos incluido nuestra respuesta en un documento de preguntas y respuestas en nuestro sitio Web. 

NUESTROS OBJETIVOS, VISIÓN DE FUTURO

Yendo más allá del cumplimiento legal, nuestra estrategia de sostenibilidad tiene como objetivo crear valor compartido para nuestros clientes, nosotros mismos y las sociedades donde operamos.

En la página 8 analizamos nuestro rendimiento respecto a los objetivos marcados en nuestro informe de 2013, y en la página 9 definimos nuestra visión de futuro y establecemos los objetivos que queremos alcanzar antes de publicar nuestro tercer informe en 2017.

OBJETIVOS DE 2015 COMO CUMPLIMOS NUESTROS OBJETIVOS EN 2014-2015

- ✓ Alcanzado
- ~ Alcanzado parcialmente
- ✗ No alcanzado

			Ir a página	Progreso
MAXIMIZAR SEGURIDAD	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Fortalecer nuestra participación en la campaña EU-OSHA para fomentar lugares de trabajo más seguros	12	✓
		Mejorar indirectamente la seguridad de los clientes con el crecimiento de la gestión de flota I_Site en un 20 %	13	✓
	OPERACIONES	Implementar la visión de seguridad de TICO en nuestras fábricas	10	✓
		Trabajar hacia "cero accidentes"	10	~
		Consolidar los datos de accidentes y enfermedad a nivel europeo	10	✓
	OPTIMIZAR PROCESOS EMPRESARIALES	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Todos los proveedores principales deben firmar el código de conducta de proveedores	17
Aumentar en un 10 % el número de operadores de clientes formados			15	✓
Desarrollar la comprensión del impacto medioambiental de nuestra cadena de suministro			17	✗
Mantener la cobertura total de empleados formados en el Código de conducta			16	✓
OPERACIONES		Extender la recopilación de datos de sostenibilidad a todas las entidades	14	~
		Introducir LEAD, nuestro nuevo programa de desarrollo de liderazgo	14	✓
		Todas las entidades deben realizar sus evaluaciones de rendimiento	14	~
		Aumentar el número de proveedores con ISO 14001	16	✓
		Realizar el primer programa de talentos en Europa	17	✓
MINIMIZAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Colaborar con 10 clientes europeos de flotas para reducir sus emisiones de CO ₂	19	~
		Mayor crecimiento en las ventas de carretillas de ocasión	21	✓
		Mejorar la eficiencia energética de 5 familias de productos	20	✓
		Extensión de la gama de productos de baterías Li-ion y de pilas de combustible	21	✓
	OPERACIONES	Desarrollo de una estrategia energética en nuestras operaciones	18,19	✓
		Realizar auditorías energéticas en 10 entidades	18	✓
NÚMERO 1 EN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Desarrollar el concepto TSC (Toyota Service Concept) y aplicarlo en 5 países	22	✓
		Establecer una metodología común para monitorizar la satisfacción del cliente	22	✓
		Establecer la tasa de "soluciones a la primera" como un KPI importante en la red	22	✓
	OPERACIONES	Maximizar la calidad al reducir las reclamaciones de garantía en un 80 % respecto a 2007	23	✓
		Implantar los programas STEP y ASEC de formación de técnicos en toda Europa	22	✓

OBJETIVOS DE 2017 PROXIMOS PASOS

MAXIMIZAR SEGURIDAD	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Continuar nuestra asociación con EU-OSHA con la nueva campaña "Trabajos saludables en cada edad" Duplicar el número de carretillas habilitadas para operar con el sistema de gestión de flota I_Site respecto a FY15 Formación piloto para carretillas para 50 gerentes de seguridad globales y europeos
	OPERACIONES	Adaptar la visión de seguridad de TICO para su puesta en práctica en nuestras empresas de ventas y servicios
OPTIMIZAR PROCESOS EMPRESARIALES	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Establecer un mecanismo de control para evaluar el cumplimiento de los proveedores respecto al código de proveedor Formar al 100 % de nuestro personal de compras en 'compra responsable' Fomentar una mayor comprensión del impacto medioambiental de nuestra cadena de suministro Llevar a cabo las (auto) evaluaciones CSR en los 30 proveedores principales de materiales directos Pilotar un enfoque de autoevaluación para los proveedores de materiales indirectos
	OPERACIONES	Publicar datos consolidados de sostenibilidad para todas las entidades de TMHE Programa LEAD – alcanzar los 64 participantes en 2 años Las herramientas de gestión visual TPS se deben aplicar en todas las entidades Llevar a cabo una encuesta entre los empleados de toda Europa
MINIMIZAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Proseguir con la colaboración con 10 clientes europeos de flotas para reducir sus emisiones de CO ₂ Aumento de las ventas de carretillas de ocasión en un 20 % Lanzamiento de productos silenciosos adicionales
	OPERACIONES	Reducir el consumo de energía en un 10 % en toda Europa respecto al FY12 Desarrollar una política empresa de automoción verde Ampliar las iniciativas para reducir el consumo de energía de la flota
NÚMERO 1 EN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	PRODUCTOS Y SERVICIOS	Utilizar plenamente Toyota Service Concept (TSC) en todas las empresas de ventas y servicios Utilizar el sistema NPS (Net Promoter System) en todas las empresas de ventas y servicios Objetivo de una tasa de "soluciones a la primera" del 95 % en toda la red
	OPERACIONES	Maximizar la calidad al reducir las reclamaciones de garantía en un 88 % respecto a 2007 Aumentar el porcentaje de técnicos formados en seguridad y sostenibilidad (competencia Bronce en STEP) Tender a que la acreditación de servicio ASEC sea el 100 % en toda la red

MAXIMIZAR LA SEGURIDAD

VISIÓN DE SEGURIDAD TICO

Con el objetivo de alcanzar cero accidentes, hemos reducido la tasa de absentismo en nuestras fábricas en un 67 % en 2 años



"Al aplicar de la visión de seguridad de TICO deseamos establecer una cultura orientada a la seguridad en lugar de confiar únicamente en regulaciones y sistemas."

Norio Wakabayashi, Presidente, Toyota Material Handling Europe

SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS Gobernanza

Nuestro objetivo es ir más allá del cumplimiento legal en la gestión de la salud y la seguridad con nuestros empleados en toda Europa, mediante la aplicación de la Visión de seguridad de TICO con el respaldo de Akira Onishi, Presidente de TICO, con el objetivo de cero accidentes.

En todas nuestras fábricas se han implantado sistemas de seguridad y salud en el trabajo certificados con los estándares de OHSAS 18001, así como en empresas de ventas y servicios de Italia y República Checa.

Más del 99 % de nuestros empleados del ámbito de este informe están representados en comités formales de seguridad y salud conjuntos de directivos y empleados.

Formación

Cada una de nuestras fábricas se ha beneficiado durante muchos años de un 'Dojo' de seguridad, una área en la que los empleados reciben formación en la evaluación de riesgos, el uso seguro de equipos y el manejo de productos peligrosos ('dojo' significa 'escuela' en japonés). También hemos empezado a establecer estas áreas dedicadas en nuestras empresas de ventas y servicios de Alemania, Italia, Países Bajos, Polonia, España y Reino Unido.

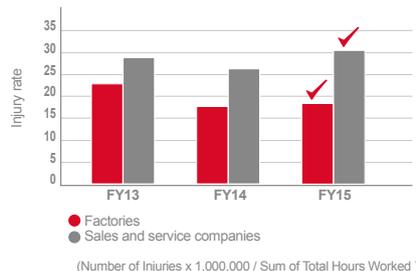
Informes de accidentes

Hemos ampliado la recopilación de datos y su consolidación a todas nuestras entidades de UE y su área económica. Seguimos enfrentándonos, como lo hacen la mayoría de las empresas que operan a nivel europeo, con el hecho de que las tasas de accidentes y lesiones se definen de forma diferente en cada país, lo que hace difícil lograr una gran exactitud al cotejar estadísticas, o a la hora de evaluar diferentes entidades. Con mucho, la medida más fiable es la mejora de cada entidad respecto a sus propios datos de años anteriores.

Una mayor preocupación por la seguridad en nuestras fábricas como resultado de la aplicación de la visión de seguridad TICO ha cosechado unas reducciones significativas de lesiones y costes por accidentes laborales.

En nuestras empresas de ventas y servicios, la mayor incidencia de lesiones y accidentes laborales es principalmente el resultado de mejoras en la divulgación y la extensión del ámbito de este informe a más empresas de ventas y servicios. La mayoría de empleados en nuestras empresas de ventas y servicios trabajan de forma remota, de modo que solo las lesiones y accidentes graves tienden a ser notificados, provocando a su vez ausencias más prolongadas en el trabajo. Mejorar la notificación de los accidentes es el primer paso para identificar las causas y desarrollar planes de acción eficaces.

Tasa de lesiones



✓ FY2015 verificado por PWC

Tasa de absentismo



✓ FY2015 verificado por PWC

* Debido a la expansión del ámbito de las entidades incluidas en este informe hemos extrapolado el 19 % de las lesiones y el absentismo para calcular un año base más preciso para FY13, de forma similar a como lo hemos hecho con las emisiones de CO₂ usando un enfoque de año base de acuerdo con el protocolo GHG

** Conclusión de PWC en la página 29 y declaración completa en nuestro sitio web.

UNA VISIÓN PARA NUESTRA INDUSTRIA

Nuestro objetivo es dar ejemplo y realizar una campaña de lugares de trabajo más seguros en colaboración con EU-OSHA



"En Italia, hemos reducido las tasas de lesiones en un 74 % desde 2007. La obtención de la certificación OHSAS 18001 en el año 2014 fue un hito clave en la creación de un enfoque más activo respecto a la seguridad por parte de los empleados y la dirección".

Francesca Simoncelli, Directora de seguridad y salud
Toyota Material Handling Italia: Caso práctico



"En nuestra fábrica de Ancenis, hemos reducido la tasa de lesiones en un 89 % desde FY13 con la realización de evaluaciones frecuentes de riesgos y la aplicación de las contramedidas adecuadas."

Laurent Marcoul, Director de seguridad y salud, Toyota Material Handling Europe, Fábrica de Ancenis, Francia:
Caso práctico

SEGURIDAD DEL CLIENTE

La seguridad del cliente es la cuestión de sostenibilidad donde podemos ejercer un mayor impacto positivo para nuestros clientes y para la sociedad en su conjunto:

- 1 de cada 10 lesiones importantes en el sector europeo de fabricación se produce con equipos de manipulación de materiales.
- La falta de formación y un comportamiento inseguro son las causas de más del 80 % de los accidentes con nuestros equipos que los clientes nos han notificado.

NUESTRO ENFOQUE

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



Por ejemplo, trabajamos con Heineken a nivel mundial para ofrecer:

1. Asistencia mutua de liderazgo

Hemos colaborado con expertos en eventos de evaluación de seguridad en Heineken y Toyota.

2. Equipo seguro

En Europa todas nuestras carretillas contrapesadas están equipadas con tecnología SAS para evitar el vuelco del vehículo, responsable del 29 % de los accidentes con carretillas elevadoras.

3. Procesos

En Portugal, Heineken ha pilotado nuestra solución de gestión de flota L_Site en sus carretillas. Se evitó que los operadores condujeran carretillas para las que no tuvieran una formación adecuada.

4. Comportamientos de las personas

Al implementar nuestro programa de seguridad conductual 'Pride in Performance' en Hereford Cider en Reino Unido, se logró una importante reducción de los accidentes, reflejada en una reducción del 94 % en los costes de mantenimiento.

"La creación de una cultura de seguridad requiere un compromiso de liderazgo: en Heineken comenzamos cada reunión con cuestiones de Seguridad y Salud."

Reyes González, Directora de seguridad global, Heineken, durante una charla de Toyota Safety Days



MAXIMIZAR LA SEGURIDAD

CONTINUACIÓN

Cuatro pasos para la seguridad del cliente



1. Liderazgo

Somos un activo **socio de campaña** de la Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo. Nos unimos al Comité Directivo de la **Iniciativa de evaluación comparativa de EU-OSHA** en 2013 y apoyamos sus eventos así como los organizados por otras empresas asociadas. En noviembre de 2014, le tocó a Toyota organizar el evento Safety Days en nuestra oficina central europea de Mjölby, Suecia.

Junto a 40 participantes que representaban a clientes, proveedores, sindicatos, asociaciones de la industria, autoridades locales y europeas, participaron también 30 colegas de Toyota.

El primer día, EU-OSHA presentó su campaña "Trabajos saludables: Gestionemos el estrés" con hechos, cifras y casos prácticos. Después de escuchar la opinión de un inspector de trabajo sueco sobre la prevención del estrés en el trabajo, los participantes debatieron en mesas redondas sobre cómo adaptarse mejor y cómo se gestiona el estrés en sus organizaciones.

El segundo día se centró en la evaluación de los indicadores de seguridad física. Se inició con una presentación sobre la seguridad en la manipulación de materiales por parte de nuestro presidente, Matthias Fischer. Después se presentaron casos prácticos por parte de los responsables de seguridad global de Lego y Heineken, tras lo cual los participantes tuvieron la oportunidad de intercambiar otra vez sus propias experiencias en talleres enfocados a la seguridad en la fabricación, manipulación de materiales, trabajadores móviles y cadenas de suministro.

Uno de los principales puntos identificados por nuestros clientes fue que no tenían un conocimiento previo de todas nuestras innovaciones en productos y servicios en el área de la seguridad. Se sugirió que debíamos presentárselo más claramente, es lo que se trata de hacer en las páginas 12 y 13.



"La dedicación y la organización han superado nuestras expectativas: queríamos crear una mayor interacción entre nuestros diferentes socios de campaña y este evento lo ha superado con creces. Además, este evento logró un considerable efecto multiplicador, al llegar a muchas organizaciones que no han estado en contacto antes con EU-OSHA, como algunos clientes de TMH, lo que ayudó a difundir los mensajes de la campaña a nuevos públicos.

Por esta razón, lo hemos documentado como un caso práctico en nuestro informe recientemente publicado 'Review of successful Occupational Safety and Health benchmarking initiatives'

Dr. Dietmar Elsler, Director de proyectos - Iniciativa para la evaluación comparativa, EU-OSHA, España



"En Metro utilizamos muchas transpaletas manuales de BT, y resulta impresionante ver la atención dedicada a la seguridad y la ergonomía tanto en el desarrollo y como en la producción de carretillas HPT."

Walter Spiertz, Director de proyectos senior, Equipment Metro, Alemania



"Como inspectora, es agradable poder realizar una contribución cuando un gran número de grupos de interés se reúnen para debatir la seguridad como una oportunidad para hacer negocios de forma inteligente."

Britt-Marie Henriksson, Inspectora de trabajo y experta en adaptación, Arbetsmiljöverket, Suecia



David Backx, Director de producto del Grupo de carretillas contrapesadas explicó las características de seguridad de Toyota durante un taller sobre seguridad en la manipulación de materiales.

2. Equipos

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. Si es necesario, realizamos un completo análisis de las causas del accidente. Un fallo de diseño se inserta sistemáticamente en nuestra revisión del diseño, y un defecto de fabricación se registra en el sistema ISO 9001 de la fábrica. Sin embargo, 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, de procesos y de seguridad conductual.

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

Siguiendo la filosofía **TPS**, la forma en que fabricamos nuestros productos con la calidad en mente y nuestro afán por reducir las reclamaciones de garantía constituyen una parte esencial para garantizar la seguridad del cliente. *Más información sobre nuestros logros en calidad en la página 4.*

3. Procesos

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

Las **operaciones automatizadas sin conductores** que utilizan nuestro sistema Autopilot logran una manipulación segura y precisa, reduciendo significativamente el riesgo de accidentes en ambientes ocupados. Equipadas con sensores para detectar obstáculos y determinar cuándo se debe reducir la velocidad o detenerse para evitar una colisión, las carretillas con Autopilot pueden trabajar sin problemas en operaciones mixtas junto a personas y vehículos conducidos por personas. Conveniente para muchos ambientes diferentes, estos vehículos reducen el gasto en energía y el despilfarro de bienes y equipos dañados. En muchos sitios de Europa, las instalaciones con Autopilot han contribuido al aumento de la productividad en hasta un 70-80 %.

I_Site es nuestro galardonado sistema de gestión de flota. Se ha demostrado que mejora la seguridad y la eficiencia en instalaciones de clientes. Desarrollado en Europa, el sistema se está implementando de forma global dentro de Toyota Material Handling. *Más información sobre I_Site en la página 20.*



"Resulta interesante ver el alto grado de compromiso de nuestros clientes cuando hablamos de seguridad de los empleados: el interés se multiplica cuando se debaten los últimos avances tecnológicos".

Søren Vester Rasmussen, Director de I_Site y proyectos, Toyota Material Handling Denmark

4. Personas

La **formación básica de operadores** es un procedimiento que garantiza el cumplimiento de las leyes que exigen a los conductores contar con una cualificación apropiada - pero en la mayoría de los países no se tiene en cuenta la seguridad conductual. Hemos diseñado un enfoque europeo que cumple con la mayoría de las regulaciones locales y responde a las expectativas más ambiciosas de algunos clientes que desean un programa de formación europeo armonizado para los operadores.

Con nuestra **formación avanzada de operadores** deseamos ayudar a nuestros clientes que buscan cambiar radicalmente el comportamiento en el lugar de trabajo para crear una cultura de la seguridad verdaderamente sostenible. *Más información en la página 22.*



"He estado trabajando durante 20 años en seguridad en soldadura en 28 países - pero es excepcional poder participar en un evento donde un importante generador de empleo promueve la seguridad de sus grupos de interés de forma abierta y honesta."

Italo Fernandes, Experto en seguridad, European Welding Federation, Portugal

OPTIMIZAR NUESTROS PROCESOS EMPRESARIALES

USO DE LAS COMPETENCIAS EXISTENTES

EcoVadis evaluó nuestras prácticas de trabajo en el año 2014 y nos calificó en el 3 % superior de los proveedores evaluados en nuestro sector.



"Para ser el número uno en la industria de la manipulación de materiales, resulta vital cuidar el talento en nuestra organización."

Peter Damberg, Vicepresidente senior, RR.HH. y Sostenibilidad, Toyota Material Handling Europe

LOS RECURSOS HUMANOS COMO RETO EMERGENTE EN EUROPA

A medida que la empresa construye una organización paneuropea de recursos humanos empleando competencias locales, se logra una mayor armonización y se promueve el desarrollo de las prácticas recomendadas.

Empleados experimentados

La pirámide de edades de nuestras fábricas y nuestras empresas de ventas y servicios ha sido relativamente constante durante los últimos años.

Nuestros empleados cuentan con una gran experiencia ya que, en su mayoría, han estado en la compañía durante muchos años. Esta es una gran ventaja, pero también tiene su contrapartida.

Al igual que muchas empresas de nuestro sector, una gran parte de nuestros empleados tiene más de 50 años. Como muchos de ellos están trabajando en un trabajo físicamente exigente, como es el de un técnico de servicio, tenemos que asegurarnos de que su salud sigue siendo una prioridad máxima. También queremos animar a estos empleados a permanecer con nosotros hasta su jubilación y garantizar que sus conocimientos se transfieran internamente para poder construir nuestra fuerza laboral del futuro.

Queremos trabajar con EU-OSHA y otros colaboradores en su próxima campaña "Trabajos saludables en cada edad".

Desarrollo de líderes

Seis mujeres y diez hombres de seis países completaron nuestro primer Programa de Talentos anual en 2015. El programa se desarrolló para garantizar el liderazgo de nuestra compañía en el futuro y desarrollar aún más las capacidades que ya poseen estos talentos. A partir de la propuesta de los responsables Senior, el equipo de gestión de Toyota Material Handling Europe nominó a estos empleados con gran potencial para que asistieran a tres talleres de formación en Europa y uno en Japón.

Más información sobre este caso práctico [R](#).

Para completar las aspiraciones de la empresa hemos lanzado el primero de los dos programas de liderazgo anual denominado LEAD. Cada programa consta de cuatro módulos en los que los empleados deben trabajar en colaboración con expertos para trabajar en el comportamiento deseado de liderazgo de la empresa.

Integración de los KPI de RR.HH. En la organización

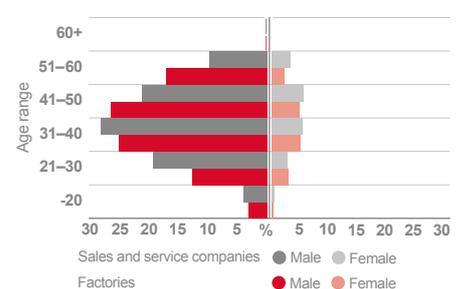
La recopilación de datos internos nos llevó a integrar indicadores KPI de recursos humanos en los informes trimestrales. A partir de este ejercicio, hemos introducido una plantilla europea para las revisiones de rendimiento personal y desarrollo. Ahora se mide la implementación con esta nueva plantilla en la que nuestras fabricas representan un 29 % y nuestras empresas de ventas y servicios un 68 % de las revisiones anuales de empleados realizadas. Nuestro objetivo es llegar al 80 % para FY17.

Empleados del ámbito de este informe*

	Hombre	Mujer	Total
Jornada completa	6613	1101	7714
Tiempo parcial	74	189	263
Contrato temporal	546	111	657

*Los datos de estas tablas cubren el 82 % de nuestros empleados dentro del ámbito de este informe como se describe en la página 1

Pirámide de edad en FY15*



DESARROLLO DE CAPACIDADES EN NUESTRAS COMUNIDADES

En FY15 formamos a a 26.000 operadores de carretillas elevadoras en toda Europa



"La recopilación de datos de sostenibilidad nos ayudó a centrarnos en cuestiones clave que derivan en una mejora adicional, como un entorno de trabajo más seguro y un mayor compromiso del empleado en estas cuestiones."

Mercè Santacreu, Directora de RR.HH., Toyota Material Handling España, recibiendo el premio Xcellens a la prevención de riesgos laborales por el programa de fisioterapia que desarrolló junto a su equipo: Caso práctico



"Fue muy gratificante ser elegido como candidato para el programa Talent. Tuve la oportunidad de conocer a ponentes interesantes y grandes conocimientos de diferentes campos. Los variados temas de estudio aumentaron mi conocimiento de diferentes situaciones de mercado y me ayudaron a pensar en nuevas maneras de interacción con los clientes. ¡El esfuerzo de la empresa en el desarrollo de su gente redundará en las respuestas a futuros desafíos!"

Tony Agneau, Director de calidad, Toyota Material Handling Europe, Fábrica de Ancenis: Caso práctico

CIUDADANÍA CORPORATIVA

Somos uno de los mayores proveedores de formación de operadores de carretillas elevadoras de Europa. La formación insuficiente ha sido identificada como la causa del 80 % de los casos de lesiones importantes en las operaciones de manipulación de materiales.

También es un conocimiento que ayuda a muchas personas a acceder a puestos con mejores condiciones de empleo. Por esta razón nos sentimos orgullosos de haber formado a 25.000 operadores de carretillas elevadoras, un aumento del 13 % respecto a FY13.

En 2014 Toyota Material Handling Francia formó a diez operadores en colaboración con la oficina de empleo local, como parte de nuestra estrategia de contribución social.

Anualmente invertimos 200.000 € en nuestras comunidades, con el énfasis puesto en el desarrollo de capacidades. Seguimos las tres prioridades corporativas de Toyota Industries Corporation:

1. Bienestar social y ayudas de emergencia
2. Ciencia y educación
3. Conservación del medio ambiente



"La colaboración con la industria es parte de nuestro ADN y resulta esencial para la investigación y la calidad de la educación superior. Muchos de nuestros alumnos realizan sus trabajos de posgrado en fábricas de Toyota Material Handling, recibiendo valiosos consejos de sus empleados. También trabajamos en estrecha colaboración con la empresa en muchos proyectos de investigación. Además del importante respaldo financiero, la relación con Toyota fortalece la investigación y la enseñanza en la universidad".

Per-Olof Brehmer, Jefe del departamento de gestión e ingeniería, Universidad de Linköping, Suecia



OPTIMIZAR NUESTROS PROCESOS EMPRESARIALES

CONTINUACIÓN

COMPORTAMIENTO RESPONSABLE

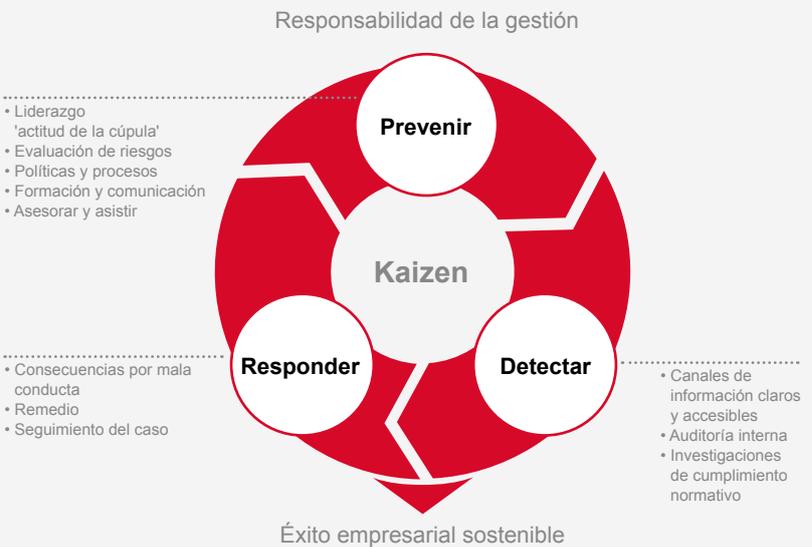
El gobierno corporativo, la gestión de riesgos, el cumplimiento legal, el soborno y la corrupción han sido identificados como cuestiones esenciales por nuestros grupos de interés (consulte la página 6).

Nuestro código de conducta ayuda a inspirar una constante confianza en Toyota Material Handling Europe y a mantener la honestidad y la integridad en toda la empresa. Antes de comprometerse a acatar el código de conducta, todos nuestros empleados siguen una formación que cubre:

- The Toyota Way
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas de la empresa
- Derechos humanos
- Un entorno de trabajo seguro y saludable
- Competencia leal
- Oferta y concesión de beneficios
- Conservación del medio ambiente
- Relaciones con las comunidades locales

En 2014, EcoVadis estudió nuestras prácticas empresariales éticas y nos calificó en el 1 % superior de los proveedores evaluados en nuestro sector.

El sistema de cumplimiento normativo de Toyota Material Handling Europe



Tratamiento de denunciantes con respeto

Desde la implementación del código de conducta en el año 2009, hemos estimulado a que los empleados informen de cualquier infracción y todas nuestras entidades cuentan con un responsable local de cumplimiento normativo. En abril de 2015, creamos un teléfono de asistencia al código de conducta de funcionamiento independiente que permite comunicar preocupaciones o solicitar asistencia cuando se detecte una infracción. Los empleados que planteen una pregunta, expongan un problema o presenten un informe a través de Internet tienen la posibilidad de permanecer en el anonimato.

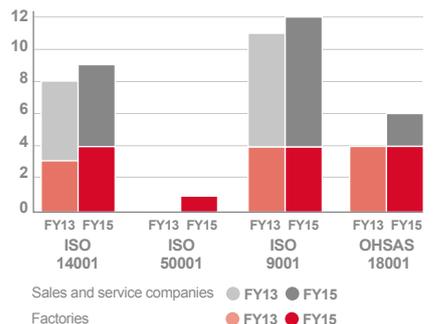
De acuerdo con nuestra Guía para informar sobre infracciones no se toleran las represalias contra quienes informan de problemas de cumplimiento reales. Esto protege al denunciante frente a discriminaciones o cualquier acción directa o indirecta que perjudique su relación laboral, sus posibles mejoras de salario, bonificaciones, desarrollo profesional u otros intereses relacionados con su trabajo.

Sistemas de gestión certificados

Todas nuestras fábricas tienen sistemas de gestión con las certificaciones ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. También animamos a que nuestras empresas de ventas y servicios logren estas certificaciones. La siguiente tabla proporciona un resumen de nuestro progreso y puede consultar un listado completo de todas las certificaciones ISO y OHSAS otorgadas a nuestras empresas en nuestra página web [aquí](#).

Certificaciones

(2013 a 2015)



"Nuestra línea de asistencia confidencial ya nos ha ayudado a identificar tempranamente los problemas y tratarlos adecuadamente. Promoverá la transparencia y garantizará nuestra buena reputación."

Richard Ekenger, Consejo legal y de cumplimiento, Toyota Material Handling Europe



"Hemos identificado a 40 proveedores principales con los que trabajamos intensamente, ofreciendo asistencia con actividades Kaizen de proveedor y formación en los principios Toyota para mejorar su rendimiento en seguridad, calidad y responsabilidad".

Susanne Petterzon, Coordinadora de compras y sostenibilidad, Toyota Material Handling Europe

COMPRAS RESPONSABLES

Impulsados por nuestro desarrollo de la sostenibilidad, nos aseguramos de que nuestros proveedores cumplen los criterios de sostenibilidad descritos en nuestra estrategia de contratación responsable como una prioridad estratégica.

- El 97 % del valor del precio anual de piezas para carretillas de proveedores nuestros con un volumen de más de 100.000 euros al año se compran a empresas con sistemas de gestión medioambiental certificados con la norma internacional ISO 14001.
- Todos nuestros principales proveedores han aceptado nuestro código de conducta para proveedores firmando la declaración de compra responsable.
- Todos los nuevos contratos incluyen la aceptación de nuestro código de conducta para proveedores y también se realiza un seguimiento de adopción general.
- Además, se ha lanzado una autoevaluación CSR con un grupo piloto de 14 proveedores.

Más del 80 % de nuestro volumen de compra anual proviene de proveedores en Europa y muchos se encuentran cerca de nuestras plantas de fabricación, lo que favorece la economía local y la reducción del impacto del transporte.

En 2014, EcoVadis estudió nuestros procesos de compra sostenible y nos calificó en el 3 % superior de los proveedores evaluados en nuestro sector.

Sostenibilidad en cascada a lo largo de la cadena de suministro

Nuestro objetivo es ir más allá de la reducción de 'residuos innecesarios' y mejorar la eficiencia en nuestras operaciones internas. Al involucrar a la cadena de suministro en nuestra visión de sostenibilidad generalizamos nuestro enfoque, como puede verse en este caso práctico

Organizamos una conferencia anual para nuestros 200 proveedores principales europeos. Trabajamos en estrecha colaboración con otros muchos para ayudar a mantener y mejorar la eficiencia en la producción, la calidad y los resultados logísticos mediante la aplicación de herramientas según los principios TPS. A su vez alentamos a nuestros proveedores directos para que sus proveedores implementen las herramientas TPS (Asaichi, análisis de puntos débiles y gestión del punto de cambio), extendiendo nuestros principios hacia abajo en la cadena de valor.

Los proveedores del año deben demostrar un gran rendimiento y estabilidad durante varios años en términos de calidad, entrega y costes y estar sinceramente interesados en asumir nuestros retos.



Dos ganadores de los premios Proveedor del año de Toyota Material Handling Europe 2015: Camoplast Solideal y Stena Stål Molkom AB

Desafiar a nuestros proveedores para elevar el rendimiento

Los proveedores se clasifican en tres categorías: Certificados, calificados y no calificados. Los proveedores certificados destacan en todas las áreas: Calidad, entrega, coste y servicio.

- Los que tiene un buen rendimiento se convierten en proveedores calificados.
- Los proveedores no calificados son los que obtienen una baja puntuación en nuestra evaluación inicial de proveedor.

Según el riesgo del negocio identificado, algunos proveedores calificados y no calificados reciben un programa individual que proveedor Kaizen (mejora continua).

En la Conferencia de proveedores de junio de 2015, señalamos una estable tendencia positiva promedio en las cuatro fábricas. Sin embargo, se ha producido una ligera reducción en la relación de los proveedores no calificados. Hemos instado a todos los proveedores a continuar sus esfuerzos para lograr la certificación y a llevar a cabo las medidas correctivas cuando sean no calificados.

Resultados de certificación de proveedores



MINIMIZAR EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

OPERACIONES ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

En 1993, Toyota se comprometió públicamente a integrar la eficiencia energética en su estrategia empresarial con su primer plan de acción medioambiental



“Aumentamos nuestros ingresos un 5 % mientras que redujimos las emisiones un 33 % en comparación con 2012, con una combinación de tecnología y prácticas empresariales éticas.”

Lydia van den Bogaard, Responsable de Sostenibilidad, Toyota Material Handling Países Bajos

Flotas más inteligentes

El consumo de combustible global de 10 países cayó un 19 %. Por ejemplo: cuando un cliente sufre una avería técnica, el seguimiento por GPS en furgonetas de servicio permite a Toyota Material Handling Reino Unido enviar al técnico de mantenimiento disponible que se encuentre más cerca. En el Reino Unido, esto supone una reducción global del consumo de combustible del 12 %, así como la mejora de nuestro servicio al cliente.

Fábricas más inteligentes

La implementación de la norma ISO 50001 ha permitido a nuestra fábrica de Ferrara (Italia) reducir el consumo energético en la producción de mástiles para carretillas elevadoras en un 9 % desde el FY12 a pesar de que la producción aumentó en un 48 %. Este caso práctico nos informa de que la impresionante disonancia continúa en 2015, con mayores ahorros energéticos a medida que sube la producción.



“Más del 75 % de los técnicos de mantenimiento de Suecia han recibido formación en conducción ecológica utilizando nuestra herramienta de e-learning TMHE Academy; hemos puesto la herramienta a disposición de otros mercados para su adaptación.”

Christer Lundberg, Especialista en Sostenibilidad, Toyota Material Handling Suecia

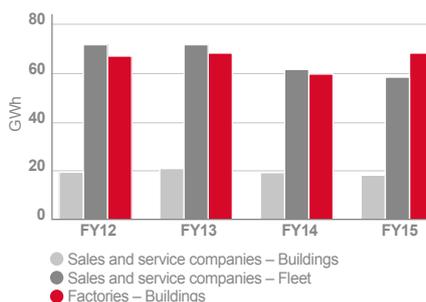


“Necesitábamos contratar mucho personal mientras trabajábamos en obtener la certificación del sistema de gestión de energía ISO 50001 y este esfuerzo de equipo continúa dando frutos.”

Rudy Zaramella, Experto medioambiental y Costanzo Marsan, Ingeniero de procesos, Toyota Material Handling Europe, Fábrica de Ferrara

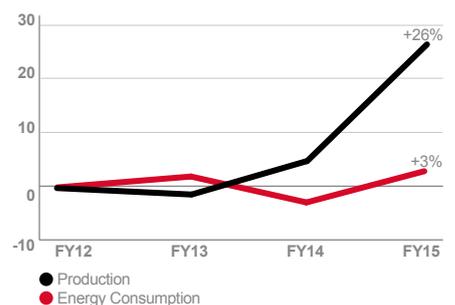
Consumo de energía

(Fábricas y empresas de ventas y servicios por edificios y flota)



Producción frente a consumo energético

(Total de fábricas)



* Debido a la expansión del ámbito de las entidades incluidas en este informe, hemos extrapolado el consumo energético un 33 %, en línea con la metodología de cálculo de año base del protocolo GHG para calcular un año base más preciso de FY12

PRODUCTOS Y SERVICIOS ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

Hemos mejorado la eficiencia energética de 8 de nuestras 9 familias de productos

Edificios con baja huella de carbono



El sistema fotovoltaico de 9800 m² que aparece en la foto superior cuenta con 2200 módulos y genera el 20 % de la electricidad utilizada en nuestra recién construida sede alemana en Hannover.

Nuestra fábrica sueca ya solo compra electricidad procedente de fuentes renovables, igual que nuestra empresa de ventas y servicio en los Países Bajos.

Toyota Material Handling Países Bajos está domiciliada ahora en un edificio con calificación de eficiencia energética A. El consumo energético es un 31 % inferior al anterior al traslado, lo que supone un ahorro anual de más de 45.000 €. Más información en este caso práctico [P](#).

EcoVadis evaluó nuestro rendimiento medioambiental en 2014 y nos calificó en el 1 % superior de los proveedores globales evaluados de nuestro sector.

GASTO ENERGÉTICO DEL CLIENTE

Trabajamos con nuestros clientes en la reducción del consumo energético y las emisiones de CO₂, de forma que puedan lograr sus objetivos de sostenibilidad al tiempo que ahorran dinero. Por ejemplo, trabajamos con Woikoski en Finlandia para ofrecer:



1. Monitorización y definición de objetivos

Nuestra solución de gestión de flota I_Site les ayuda a evitar consumos energéticos innecesarios.

2. Prevención del despilfarro energético

Ofrecimos a Woikoski consejos basados en los principios TPS para simplificar sus operaciones de manipulación de materiales y, por consiguiente, convertirlas en operaciones más energéticamente eficientes.

3. Eficiencia energética

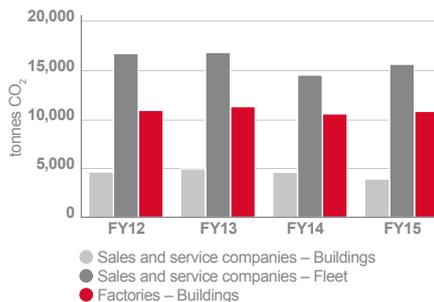
Woikoski probó nuestras carretillas y las de la competencia en sus instalaciones y midió el consumo de combustible. Como descubrieron que las nuestras eran las más eficientes, alquilaron 17 carretillas Toyota Toner con motor GLP.

4. Energías renovables

Pionera del uso de hidrógeno en Finlandia durante más de 100 años, la empresa fue la primera usuaria final de Europa en adquirir una carretilla elevadora con pila de combustible.

Emisiones de CO₂

(Fábricas y empresas de ventas y servicios por edificios y flota)



“Como pioneros en el uso del hidrógeno, elegimos proveedores que puedan desarrollar con nosotros las soluciones energéticas del mañana. Por eso fuimos los primeros en Europa en comprar una carretilla Toyota con tecnología de pila de combustible.”

Kalevi Korjala, CEO, Woikoski Oy, Finlandia



MINIMIZAR GASTO ENERGÉTICO DEL CLIENTE

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



INNOVACIONES ENERGÉTICAS

Como fabricante y proveedor de soluciones buscamos cada vez más mejoras en el gasto energético de toda nuestra gama de productos y en la forma en que nuestros clientes pueden optimizar su uso.

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 recordar a nuestros clientes:

- cuándo una batería necesita recargar, para prolongar su vida útil, y
- cuándo la batería necesita cambiarse, para mantener en estado óptimo su eficacia operativa.

2. Evitar el despilfarro energético

También animamos a nuestros clientes a utilizar **cargadores de alta frecuencia** siempre que sea técnicamente posible, ya que esto:

- acorta el tiempo de carga, optimizando así la productividad de la carretilla,
- aumenta la probabilidad de que la batería se recargue por completo, prolongando su vida productiva, y
- mejora la eficiencia de carga de la batería hasta un 15%.

3. Innovar en eficiencia energética

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



Puede encontrar más información sobre nuestros esfuerzos globales para ofrecer a los clientes nuevos motores diésel limpios con un rendimiento medioambiental significativamente mejorado en nuestro Informe global de Toyota Industries

Seis de las siete familias de productos con motores eléctricos ya disponen de **baterías de iones de litio (Li-ion)** y aspiramos a completar toda la gama. El diseño inteligente de estas baterías de iones de litio ofrece una reducción del 30 % en consumo eléctrico frente a las baterías de plomo y ácido. Se pueden recargar con rapidez, lo que mejora 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 anticipado de una batería de iones de litio es mayor que el de una batería tradicional de plomo y ácido, pero su mayor intervalo de vida útil y sus menores costes operativos suponen un retorno de la inversión completo en el plazo de 2 a 3 años. Esta tecnología también ofrece mejor relación calidad-precio gracias a las notables reducciones en gasto energético y emisiones de CO₂.

Familia del Producto	Ion-litio	Pila de combustible
Transpaletas eléctricas	✓	✓
Apiladores eléctricos	✓	
Preparadoras de pedidos	✓	✓
Carretillas retráctiles	✓	✓
Carretillas para pasillo muy estrecho		
Carretillas contrapesadas eléctricas	✓	✓
Tractores de arrastre	✓	

Más información sobre nuestros esfuerzos para crear una sociedad basada en el hidrógeno en nuestro Informe global de Toyota Industries



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

4. Innovar en soluciones con baja huella de carbono

Constantemente estamos desarrollando y promoviendo tecnología y prácticas empresariales que consigan el mínimo impacto posible para el planeta.

Las pilas de combustible se emplean ahora como fuente de energía en cuatro familias de productos. Sus únicas emisiones son agua y calor y el repostaje de hidrógeno para una jornada de 10 horas es tan rápido como el de los motores de combustión interna. El uso de pilas de combustible en el transporte se ve limitado en la actualidad por la falta de infraestructura de hidrógeno, pero algunos de nuestros clientes están descubriendo la viabilidad de montar las instalaciones necesarias en sus centros de trabajo. En respuesta a esta demanda, estamos desarrollando la tecnología para nuevos productos.

La estrategia **Second Life** de Toyota Material Handling Europe pretende reducir en un 20 % las carretillas desgastadas en los años venideros. Aunque solo los nuevos productos energéticamente eficientes son adecuados para aplicaciones de gran intensidad, los clientes acogen muy bien carretillas de ocasión o reacondicionadas para aplicaciones de menor intensidad o como vehículos adicionales que esperan utilizarse en periodos de mayor actividad.

Este caso práctico  explica cómo la producción de las materias primas es responsable de la mayor parte de la huella de carbono* en la producción de una nueva carretilla, mientras que el reacondicionamiento solo afecta a la cabina y al motor, no al chasis. El reacondicionamiento también se realiza mayoritariamente en el propio país, evitando un 15 % adicional de emisiones derivadas de la logística.

* La huella de carbono completa cubre las emisiones de los proveedores (alcance 3), a diferencia de nuestros datos de la página 19, que solo cubren las emisiones que se encuentran bajo nuestro control (alcance 1 y 2)



“Como más del 95 % de la huella total de carbono de una carretilla proviene del proceso de fabricación del acero, la prolongación de la vida útil de una carretilla no solo tiene sentido en la empresa, también es bueno para el medio ambiente.”

David Gómez, Director de soluciones de ocasión, Toyota Material Handling España



Los clientes eligen cada vez más realizar las entregas fuera del horario comercial para reducir el consumo de combustible, disminuir las emisiones de CO₂ y reducir el tiempo perdido en el tráfico. Sin embargo, en muchas regiones, las entregas 24/7 solo se permiten si se emplean equipos desarrollados para limitar el ruido al mínimo.

Las **soluciones silenciosas** de Toyota Material Handling Europe para carretillas manuales y eléctricas son las únicas carretillas del sector que están certificadas con la marca QUIET MARK según la normativa holandesa PIEK, ya que funcionan sin superar los 60 decibelios de ruido, tal como se describe en este caso práctico .



Más de tres millones de transpaletas **BT Lifters** se han fabricado en las líneas de producción de Mjölby, Suecia, desde que comenzó la fabricación en 1946. Las pruebas han demostrado que las transpaletas BT Lifter pueden durar hasta cuatro veces más que otras transpaletas manuales (HPT), obteniendo así la etiqueta ECO de TICO por los beneficios medioambientales derivados de la reducción en los procesos de fabricación, distribución y eliminación.

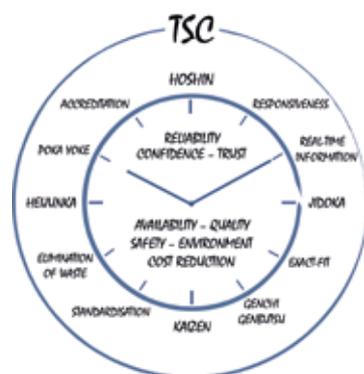
ALCANZANDO NUESTRAS METAS

De cada 10 carretillas elevadoras nuestras, más de 9 se reparan en la primera visita de servicio



“El concepto Toyota Service Concept será la filosofía que nos guíe en el desarrollo de nuestra oferta de servicio, pero también en garantizar que satisfacemos y superamos las expectativas de los clientes en el futuro.”

Joakim Plate, Director, Mercado de Servicio, Toyota Material Handling Europe



LA PROMESA TSC A LOS CLIENTES

Nuestra última aspiración en implementar el concepto de servicio de Toyota (TSC) es ofrecer la máxima fiabilidad a nuestros clientes. El concepto TSC nos ayuda a ganar y mantener su confianza respondiendo a lo que es más importante para ellos. Dirigimos nuestros esfuerzos a proporcionar la más alta calidad y ofrecer la máxima disponibilidad, productividad y rentabilidad de la carretilla, sin comprometer la seguridad ni el medio ambiente.

Net Promoter Score

En los últimos años les hemos hablado a más de 10.000 clientes sobre nuestros servicios. Les preguntamos por su satisfacción con nuestro servicio y la probabilidad de que lo recomendaran a un colega o a un contacto comercial. Sabemos que el 90 % de nuestros clientes recomendarían probablemente o muy probablemente nuestro servicio.

Estas primeras y valiosas apreciaciones han hecho que nos demos cuenta de lo valiosas que son las aportaciones de los clientes reales para nuestra empresa. La introducción del sistema Net Promoter System (NPS) en nuestra organización fue el siguiente paso, sencillo y natural, en la aproximación a nuestros clientes. La República Checa, Dinamarca, Alemania, Países Bajos, Polonia, Suecia y el Reino Unido ya están aplicando el sistema NPS y al menos otros 16 países lo harán para el final de FY17.

Más de 9 de cada 10 "soluciones a la primera"

Nuestra tasa de "soluciones a la primera", definida como la tasa de reparaciones de carretillas elevadoras que realizan los técnicos de Toyota Material Handling Europe en la primera visita de servicio, superó el 90 % en FY15.

Este caso práctico explica cómo la mejora continua mediante la formación y el soporte en línea completamente integrado nos permitirá aumentar esta tasa al menos hasta el 95 % para 2017.

Los programas de formación STEP y ASEC aportan coherencia a la experiencia del cliente

Nuestros dos programas de acreditación en el ámbito europeo: After Sales Service Evaluation & Certification (ASEC) para servicios posventa y nuestro Service Technician Education Programme (STEP) para los técnicos del servicio de asistencia técnica, garantizan que los equipos de asistencia y los distribuidores posean los conocimientos necesarios para satisfacer los requisitos técnicos y poder construir relaciones de confianza con los clientes. En estos programas se anima a los técnicos a presentar una queja si no se les ofrece un lugar de trabajo seguro en las instalaciones del cliente o si el riesgo de vertidos al medio ambiente no se contiene lo suficiente.

Este caso práctico informa sobre cómo la empresa está desplegando rápidamente ambos programas por toda la región.



“Los programas ASEC y STEP son un factor crucial en la mejora del conjunto de habilidades 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 consiguiendo la certificación de nivel de acceso ASEC para FY21.”

Antoine Reminiac, Director de Desarrollo de Operaciones de Servicio, Toyota Material Handling Europe

SATISFACIENDO LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES

Casi 9 de cada 10 clientes nuestros recomendarían Toyota Material Handling a un amigo

Aproximación a largo plazo a los objetivos de la garantía



“Nuestras mejoras inspiradas por el sistema TPS en la reducción de reclamaciones de garantía se corresponden con una mayor eficiencia global, lo que supone importantes ahorros en logística y emisiones tanto para nosotros como para nuestros clientes.”

Michael Lambert, Director de calidad, Toyota Material Handling Europe

Nuestra contribución a la Visión 2020 de Toyota Industries es continuar ofreciendo la mejor calidad de su clase en el sector. Como referencia, los gastos de garantía en 2015 habían disminuido un 80 % en comparación con 2007.

Para lograrlo, nuestras fábricas:

- de forma proactiva, evitan los problemas de calidad ya en la fase de diseño,
- ofrecen una sólida asistencia en el campo de la gestión de calidad a nuestra red de proveedores, y
- gestionan un proceso rápido y eficiente de solución de problemas en toda nuestra cadena de suministro.

Aplicación de los principios TPS con DHL

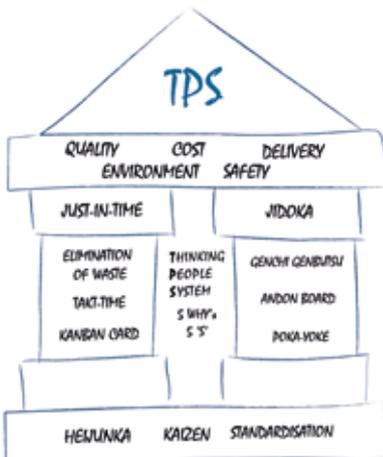
Las operaciones de manipulación comportan un riesgo de lesiones personales y daños a las carretillas, las mercancías o la infraestructura. El plan en siete pasos Pride in Performance identifica cuidadosamente los problemas, diseña soluciones personalizadas, mide los éxitos y perfila planes futuros para los clientes. Este caso práctico  explora la forma en que Toyota Material Handling Europe trabajó con conductores y responsables locales de DHL Netherlands para disminuir los costes por daños, superando el objetivo previsto de reducirlos un 15 %.



“Combinamos las herramientas de gestión de cambios de nuestras empresas (‘First Choice’ de DHL y ‘Pride in Performance’ de Toyota Material Handling) para señalar las causas de los relativamente elevados costes por daños de la instalación de DHL en Eindhoven.

Trabajando estrechamente con nuestra plantilla y utilizando los ‘paseos Gemba’ y un ‘muro del orgullo’, pudimos comunicar el problema de forma más significativa y sobresalir en nuestro objetivo de reducción de accidentes. Más importante aún, hemos creado una cultura de seguridad en la que cada uno es más consciente de su propia seguridad y de la de sus compañeros.”

Marcel Nooteboom, Director de proyectos, DHL, Eindhoven, Países Bajos



NÚMERO 1 EN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CONTINUACIÓN

DISEÑO CON IMPACTO

Los productos tienen que cumplir varios requisitos, como ser atractivos a la vista, pero también ergonómicos, seguros, funcionales, económicos y que consuman poco. Estas características son también cualidades que ganan premios de innovación y diseño. A partir del éxito obtenido con el premio iF Gold de 2012 para la carretilla BT Optio serie L, el método global de diseño de Toyota continúa aceptando este reto.

Beneficios de seguridad y medioambientales del galardonado I_Site

La automatización reduce los accidentes y el estrés en ambientes de trabajo difíciles mientras que el sistema telemático conecta las carretillas y otras fuentes de información a los sistemas de gestión de flota basados 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 una aplicación para teléfonos inteligentes que controla remotamente la flota, realiza comprobaciones previas al funcionamiento para los responsables de la seguridad y ofrece un sistema de control de acceso para los conductores.



“La innovación es un proceso colaborativo.

En 2015, fuimos invitados a participar en un taller EU-OSHA en Bilbao para desarrolladores de aplicaciones que mejoren la seguridad industrial. Compartimos nuestra experiencia, pero también obtuvimos a cambio una buena cantidad de inspiración para mejorar aún más nuestra aplicación de gestión de flota I_Site.”

Marcus Löwendahl, Director de producto de I_Site, Toyota Material Handling Europe

Concurso Toyota de diseño logístico



Tomas Jankauskas y Elisa Määttänen, finalistas de la edición de 2014, están ya trabajando en Mjölby, como diseñador de transporte y alumna, respectivamente.

El Concurso Toyota de diseño logístico se celebra cada dos años. El concurso de 2016 está en marcha y ya hemos recibido 100 presentaciones completas procedentes de 565 usuarios registrados este año. El público tendrá la oportunidad de votar su diseño favorito de carretilla desde el 22 de enero hasta el 12 de febrero de 2016.

Vea el concurso en: <http://design.toyota-forklifts.eu>

PREMIOS



Toyota Material Handling Europe recibió el prestigioso premio internacional de diseño iF 2014 por su BT Movit serie N. Esta silenciosa, ligera y versátil carretilla de arrastre es perfectamente adaptable a una gran variedad de entornos de trabajo, que van desde almacenes hasta hospitales.



Las BT Levio serie P, Traigo 80 y Tonero fueron todas avaladas por el jurado de expertos de iF en 2015. Este reconocimiento internacional confirma que nuestro diseño pone en primer lugar las necesidades del operador. Queremos que todo el mundo se sienta cómodo y seguro utilizando nuestros productos.



reddot award 2015 winner

La calidad y la innovación de la transpaleta eléctrica BT Levio serie P también conquistó al jurado de 38 miembros del premio Red Dot Award, que lo nombró: Product Design 2015 (Diseño de producto 2015).



La carretilla elevadora eléctrica Traigo 80 se convirtió en la carretilla IFOY 2014 del año a causa de su potente aceleración, que la hace un 20 % más productiva y una de las más energéticamente eficientes de su clase.



Además del premio Enterprise Software Award 2013 de Computer Weekly, I_Site recibió el premio IFOY 2014 como solución intralogística del año.



Diseño para la sociedad

Equipada con luces LED y un manillar de funcionamiento que se controla con una sola mano, la BT Movit serie S, es un excelente ejemplo de buena comunicación hombre-máquina. Diseñada para trasladar mercancías en flujo continuo, pero también para asistir al conductor al máximo, la carretilla de alto rendimiento impresionó al jurado de expertos de iF Universal Design. Una versión especialmente adaptada, la carretilla Care serie N ganó la aprobación de un jurado de 50 consumidores.



“Esta carretilla ayuda al personal del hospital a trasladar a los pacientes y estamos encantados de que el jurado reconozca las ventajas que supone para el ‘consumidor’. Recibir la distinción de favorito de los consumidores encaja a la perfección con el principio de Toyota de ser un ‘buen ciudadano’ haciendo una contribución en el sector de la asistencia médica.”

Magnus Oliveira Andersson, Jefe de Diseño,
Toyota Material Handling Europe



Favorito de los
consumidores
2015



Favorito de
los expertos
2015

DUAL IMPACT – INDICADORES DE RENDIMIENTO CLAVE (KPI)

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

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

ÍNDICE

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

● divulgación completa de este indicador según la definición de GRI

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

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

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

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

Indicadores KPI de impacto interno

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

MSCOs – Empresas de ventas y servicios

El consumo directo de energía (gas ciudad, LPG, petróleo, biomasa) conduce a emisiones directas de CO₂ (Alcance 1)

El consumo indirecto de energía (electricidad, calefacción central) conduce a emisiones directas de CO₂ (Alcance 2)

* 1TJ = 277.778 KWh



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

Indicadores KPI de impacto externo

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

ECOVADIS

LIDERANDO EL SECTOR

Como parte del mayor fabricante de carretillas elevadoras del mundo, Toyota Material Handling Europe se toma su responsabilidad medioambiental y social muy en serio. La fabricación sostenible es un esfuerzo conjunto con nuestros empleados, clientes y proveedores.

Nuestros principales clientes incluyen cada vez más valoraciones de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) en sus procesos de adquisición. Durante los últimos tres años hemos divulgado información sobre más de cien indicadores a EcoVadis. Ellos califican y evalúan nuestras políticas, directrices y rendimiento en cuatro grandes áreas: medio ambiente, prácticas laborales y derechos humanos, prácticas empresariales éticas y compra sostenible.

Estamos orgullosos de haber recibido en 2014 por nuestro rendimiento la calificación Oro de EcoVadis, uno de los mayores controladores mundiales de la sostenibilidad en la cadena de suministro de la industria.

2 % superior en transparencia

La evaluación CSR de 2014 de EcoVadis otorgó a Toyota Material Handling Europe una puntuación total de 71/100, lo que nos sitúa junto al dos por ciento superior mundial de empresas que han obtenido el reconocimiento 'Advanced CSR engagement' (Compromiso avanzado en RSC).

EcoVadis también midió comparativamente nuestro rendimiento RSC frente a más de 150 proveedores del sector de la maquinaria pesada. Toyota Material Handling Europe lidera en transparencia en los cuatro temas examinados por EcoVadis.

Comparativa

(La comparativa incluye datos de todos los proveedores de la misma categoría comercial que están en la base de datos de EcoVadis)



ENV – Environment FBP – Fair Business Practices
 LAB – Labour practices SUP – Sustainable Procurement
 ◆ TMHE Performance



CALIFICACIÓN GOLD

La mayor parte de la información contenida en este informe responde a las preguntas de los cuestionarios de EcoVadis. Esta tabla muestra nuestro progreso en las áreas temáticas definidas por EcoVadis y una referencia cruzada a las secciones y páginas correspondientes del informe.

www.ecovadis.com

	FY13	FY14	FY15		Pág.
Medio ambiente	70 %.	80 %.	80 %.	MINIMIZAR el impacto medioambiental	18,19, 20, 21
Prácticas de empleo	50 %.	70 %.	70 %.	MAXIMIZAR la seguridad	10,11,12,13
				OPTIMIZAR los procesos empresariales los recursos humanos	14, 15
Prácticas empresariales éticas	50 %.	60 %.	70 %.	OPTIMIZAR los procesos empresariales el comportamiento responsable	16
Compra sostenible	30 %.	50 %.	60 %.	OPTIMIZAR los procesos empresariales la compra responsable	17
Puntuación total de EcoVadis	51 %.	68 %.	71 %.		



“EcoVadis ofrece a los proveedores una metodología exclusiva que demuestra el rendimiento en sostenibilidad construyendo sobre lo que ya existe y garantizando que también esa percepción del ‘mundo externo’ se refleje. Para organizaciones compradoras, como Nestlé, EcoVadis es una de las metodologías utilizadas para evitar la duplicación y garantizar la colaboración en la contratación responsable de proveedores estratégicos.”

Benjamin Ware, Director Global de Evaluación y Desarrollo de Proveedores, Nestlé



“La calificación de nivel Gold de EcoVadis refleja el compromiso de Toyota Material Handling Europe en el desarrollo sostenible y nuestra aspiración de contribuir a la sociedad y al medio ambiente de los lugares en los que nos radicamos. Esta rúbrica externa de aprobación nos ayuda a reafirmar ante nuestros clientes que ponemos mucho esfuerzo en hacer negocios con responsabilidad.”

Tom Schalenbourg, Director de Desarrollo Sostenible, Toyota Material Handling Europe

EVALUACIONES DE TERCEROS

DECLARACIONES DE FIABILIDAD



Este informe se ha preparado de acuerdo con los términos de nuestro contrato de compromiso de fecha 26 de octubre de 2015, por el que nos comprometimos a emitir un informe independiente de fiabilidad limitada en conexión con el Informe de Sostenibilidad a partir del año que terminó el 31 de marzo de 2015 (incluido) de Toyota Material Handling Europe y sus filiales (el "Informe").

Hemos respetado la independencia y otros requisitos éticos del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA), que se fundó sobre los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional. Nuestra firma de auditoría aplica la Norma Internacional de Control de Calidad (ISQC) n.º 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye las políticas y procedimientos documentados relacionados

con el cumplimiento de los requisitos éticos, las normativas profesionales y los requisitos reglamentarios y legales aplicables.

Sobre la base de nuestro trabajo, tal como se describe en este Informe independiente de fiabilidad limitada, no hay nada destacable que nos lleve a creer que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad marcado con el símbolo √ (en la página 10 de este informe) del año que terminó el 31 de marzo de 2015 de la Empresa, no sea una declaración imparcial, en los aspectos esenciales, de acuerdo con los Criterios. La declaración completa de PWC se puede encontrar en nuestro sitio web. 

Marc Daelman
Auditor registrado, PwC Bedrijfsrevisoren bcvba



"Se ha contratado a WSP para realizar las auditorías energéticas conforme a la Directiva europea de eficiencia energética en las empresas de ventas y servicios de Toyota Material Handling Europe en Bélgica, Alemania, Italia, Países Bajos, Noruega, España y el Reino Unido, su fábrica en Francia y su almacén europeo en Bélgica.

Como parte del encargo, también revisamos la forma de realizar la contabilidad energética en estos emplazamientos y en la oficina europea de Bruselas. Podemos confirmar que los datos presentados en este informe son representativos de las partes de la organización cubiertas por nuestras auditorías."

Andrew Marsh-Patrick
Associate Partner, WSP

A. Marsh-Patrick

CRÉDITOS



Concepto de diseño



Consultoría y derechos de autor



Asistencia en datos de sostenibilidad



Campañas de seguridad e higiene en Europa



Software del Informe de Sostenibilidad

