

# Estado Información No Financiera AF2020

Toyota Material Handling España



Toyota Tráigo 80 - carretilla elevadora de alto rendimiento

TOGETHER  
we make a difference

**TOYOTA**

MATERIAL HANDLING

# Índice

INTRODUCCIÓN	3	Materias primas	22
MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL	4	Economía circular	22
ACERCA DE TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A.	5	<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>24</b>
Nuestra visión	6	Enfoque de gestión	25
Nuestros valores	7	Nuestra plantilla	25
Calidad, la base de nuestra estrategia empresarial	8	Remuneración	27
Objetivos	9	Organización del trabajo y políticas de flexibilidad	27
Estructura orgánica	9	Seguridad y Salud laboral	28
Productos y servicios	12	Relaciones Sociales	29
Mercado	12	Formación de los trabajadores	29
Factores y Tendencias	12	Respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades	30
Gestión de Riesgos	13	<b>ÉTICA EMPRESARIAL</b>	<b>31</b>
Evaluación cuestiones esenciales	16	Lucha contra la corrupción y el soborno	32
<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>	<b>18</b>	Protección de los consumidores	33
Enfoque de gestión	19	Sostenibilidad en la cadena de proveedores	34
Protección de la biodiversidad	19	Respeto de los derechos humanos	35
Contaminación	20	<b>COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE</b>	<b>36</b>
Uso sostenible de los recursos	21	Información fiscal	38
Uso del agua	22	<b>TABLA DE CONTENIDOS</b>	<b>39</b>

# Introducción

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

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

La información presentada en el informe refleja el estado de la organización al término del Año Fiscal 2020 (que finalizó el 31 de marzo del 2020) y representa al 100% de nuestros empleados. Toda la información incluida en este informe es precisa, comparable y verificable, cumpliendo con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia, fiabilidad.

## Nuestra visión Zero Muda

Nuestra visión es un futuro donde el Muda es historia, y la eficiencia permite entregar siempre el máximo valor añadido a clientes y usuarios.

Un futuro sin errores ni defectos.

Un futuro en el que las personas disfrutarán de nuevas formas de trabajar beneficiándose de las nuevas tecnologías.

Un futuro en el que la gestión del big-data alimentará nuevas ideas y nos permitirá diseñar nuevos productos y servicios.

Los sistemas avanzados de gestión de flota combinados con la tecnología Machine Learning harán las operaciones de manutención super eficientes. Esto abrirá la Puerta a un mundo con menos retrasos, y flujos de bienes y datos mejorados.

Básicamente, cada entrega a fábricas, aeropuertos, almacenes, puertos, tiendas, oficinas, y hogares será puntual y extremadamente eficiente, haciendo de esta manera el mundo más sostenible.



José María Gener  
Director General de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A.

# Acerca de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A.

Toyota Material Handling España es filial de Toyota Material Handling Europe que forma parte de Toyota Industries Europe AB Group, una filial de plena propiedad de Toyota Industries Corporation, **la mayor empresa global de manipulación de materiales desde 2001** y activa en 5 regiones de todo el mundo con el objetivo de convertirse en el socio preferido en el sector de manipulación de materiales.

DATOS DE INTERÉS	FY20	FY20 vs FY19
 Empleados	537	+7,20%
 Facturación	173,9 MM €	+4,21%
 Estructura	10 delegaciones (Península, Islas Canarias)	



+ 6,9 %  
unidades vendidas



26  
Concesionarios



+ 200  
Técnicos SPV formados



+ 5,6 %  
visitas de servicio



+ 8,4%  
carretillas con contrato  
de mantenimiento

### NUESTRA VISIÓN ES "ZERO 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, nuestro personal, 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 favor de la calidad. Continuamos fortaleciendo aún más nuestras capacidades del TPS y de formación al 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 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.



(\*) MUDA (desperdicio) se puede definir como cualquier actividad en un proceso que consume recursos y que no agrega valor al producto o servicio desde el punto de vista del cliente.

### NUESTROS VALORES

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



#### Desafío

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



#### Kaizen

Kaizen significa "mejora continua" y sugiere que cada producto o proceso siempre se puede mejorar.



#### Genchi Genbutsu

Lograr una comprensión completa de un problema requiere "ir al origen" (genchi genbutsu) y evaluarlo por uno mismo.



#### Respeto

Toyota respeta a sus socios, se esfuerza al máximo por entenderlos, asume su responsabilidad y pone lo mejor de su parte para crear confianza mutua.



#### Trabajo en equipo

Valoramos la importancia de compartir conocimientos y la motivación para aprender unos de otros. Practicamos el trabajo en equipo para maximizar el rendimiento individual y del equipo.

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



# 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 actual. Es necesario liderar estos ámbitos para seguir siendo relevantes.

## CALIDAD EN TODO LO QUE HACEMOS

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

## LA PASIÓN DE LAS PERSONAS HACE QUE EL MUNDO AVANCE

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

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



## Objetivos

Como objetivo general de la empresa, TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. desea mantenerse como número 1 en el mercado, aplicando la nueva estrategia y centrándonos en nuestra visión "Cero Muda". Para ello se han desarrollado una serie de proyectos que nos permitirán eliminar "Muda", actividades sin valor añadido que optimizarán nuestros servicios permitiéndonos ofrecer un mejor servicio, algunos de los más destacados son:

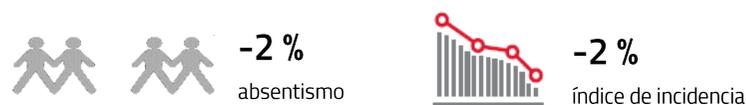
- Mejora de la Calidad: este proyecto consiste en mejorar la gestión y resolución de Incidencias, para ello se desarrollarán unas herramientas que faciliten la gestión de incidencias, así como el análisis de resultados, lo que nos permitirá, junto con la creación de diferentes comités / reuniones, detectar aquellos procesos u operativas susceptibles de mejora y poder crear un plan de acción para mejorarlos.
- Creación de un Contact Center: unificar internamente los diferentes canales de comunicación existentes para nuestros clientes con el fin de mejorar los tiempos de respuesta y la comunicación con el cliente.
- Sistema de Facturación: optimizar todo el proceso interno de facturación para mejorar el servicio al cliente.

Otros de los objetivos generales de la empresa son mantener el nivel ORO de la certificación ECOVADIS, así como reducir un 5% nuestra huella de carbono.

Dentro del área ambiental, para el próximo AF21 se han definido objetivos de reducción para algunos de nuestros aspectos ambientales: generación de residuos y consumo de recursos naturales.



Dentro del área social, para el próximo AF21 se han definido los siguientes objetivos:



## 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 opera en cuatro áreas de negocio: equipo de manipulación de materiales (59%), automoción (motores, aire acondicionado, electrónica del automóvil) (34%), maquinaria textil (4%) y logística (3%). La empresa cotiza en la bolsa de Tokio.

### TOYOTA INDUSTRIES EUROPE

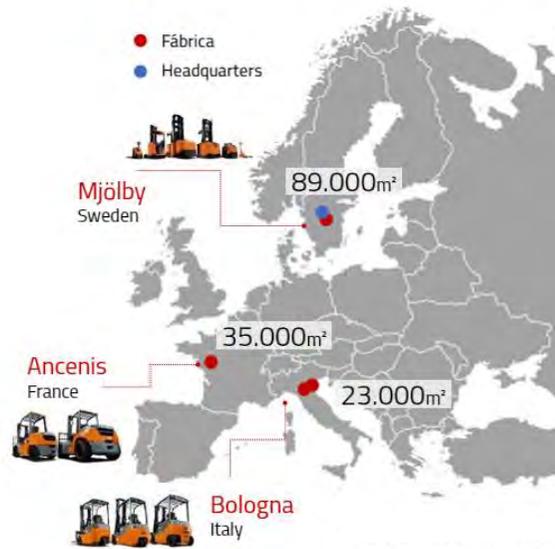
Toyota Industries Europe AB es una empresa privada radicada en Suecia que responde cada año a las autoridades cumpliendo los estándares de contabilidad suecas para empresas de gran tamaño. Toyota Industries Europe AB es la empresa matriz legal de un número reducido de otras empresas como Toyota Material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

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

### TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE

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

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



Nuestra empresa cuenta con 21 empresas nacionales de ventas y servicio y 4 entidades de asistencia, a las que se suman más de 200 concesionarios y 15 distribuidores independientes en 20 países.

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

### TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA

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

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

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

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



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

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

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

### EQUIPO DIRECTIVO

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



### PRODUCTOS Y SERVICIOS

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



Producto

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

Garantizada.



Alquiler

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

Garantizada.



Reparación

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

Garantizada.



Service

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

recambios originales.



Conectividad

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

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



Automatización

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

carretillas de almacén automatizadas y portacargas semiautomáticos.



Lean

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

Management".



Litio Modular

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

energéticas de cada equipo.

### MERCADO EN EL QUE SE OPERA

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

### FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR A NUESTRA FUTURA EVOLUCIÓN

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

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

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

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

### Soluciones de Conectividad:

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

### Nuevos Modelos de Energía:

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

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

### Automatización y Logística 4.0:

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

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



### GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

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

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

### Organización interna

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



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

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

### Materialidad

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

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

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

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

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

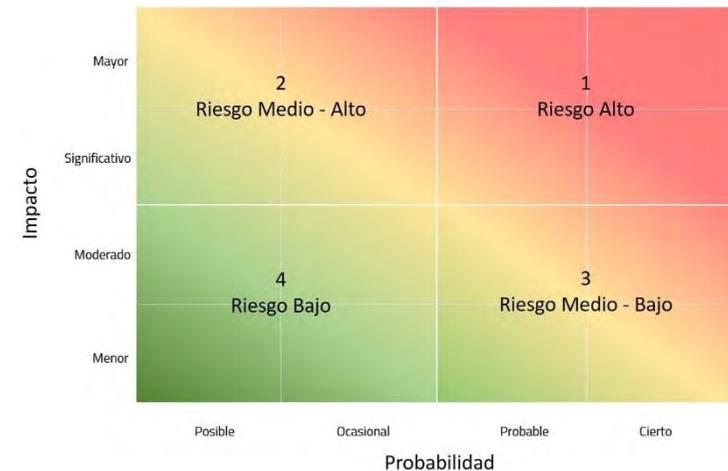
- Cumplimiento normativo: Entendido como el riesgo originado por el no cumplimiento por parte del personal de la empresa de las normas internas y/o legales que aplican a cualquier actividad desarrollada por Toyota Material Handling España.

### Proceso de Gestión de riesgos

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

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

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



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

El resultado final de la gestión de riesgos de Toyota material Handling España ha concluido en un portfolio de riesgos potenciales, que incluye su descripción, categorización y valoración de probabilidad de ocurrencia y pérdida potencial para la compañía, tal como se muestra a continuación:

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

### COVID19

El presente análisis de riesgos de Toyota Material Handling España, S.A. se ha enmarcado en el ejercicio fiscal terminado el 31 de marzo de 2020, al que hace referencia el presente Estado de Información No Financiera.

Siendo así, la terrible pandemia que está viviendo el mundo por la proliferación del Coronavirus COVID19, tenía unos efectos totalmente inciertos a la fecha de 31 de marzo de 2020, dado que la declaración de confinamiento nacional fue declarada con efectos a partir del 16 de marzo y, por consiguiente, con un impacto de tan solo quince días en el desarrollo de todo el ejercicio fiscal.

Por ello, se añade esta nota aclaratoria para explicar por qué los efectos de la pandemia no están incluidos en la tabla anterior de riesgos.

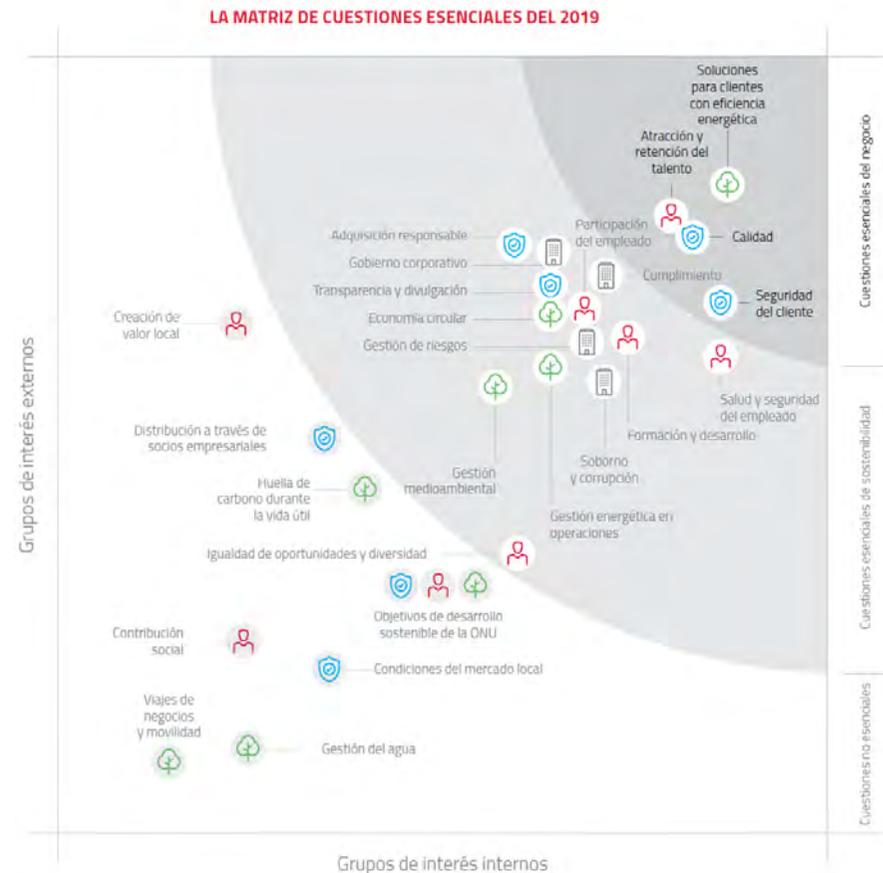
# Evaluación de las cuestiones esenciales

Las cuestiones esenciales que abordaremos en este informe están basadas en la matriz de cuestiones esenciales revisada por TOYOTA MATERIAL HANDLING EUROPE en 2017, la primera fue elaborada en 2012, después de llevar a cabo un segundo diálogo formal con 56 grupos de interés, a los que se solicitó que priorizaran 27 cuestiones que según la compañía se encuentran en nuestro "ámbito de influencia". TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA formó parte de los grupos de interés internos, donde se ha garantizado una representación sólida de empleados de posventa y del mercado de servicio (que componen prácticamente la mitad de nuestro personal, pero que presentan dificultades para la comunicación mediante correo electrónico) al hacer partícipe a 15 líderes de equipos de servicio en varias entidades y que, mediante sus reuniones habituales, llegaron a aproximadamente 250 técnicos. Los 22 grupos de interés externos incluyen asociaciones industriales, una organización social, un asesor independiente, un auditor, nuestro propietario, una empresa filial y otra asociada, el ámbito académico, medios, un representante de gobierno local, un trabajador de un tercero y varios proveedores y clientes. Las opiniones proporcionadas presentan una variedad mayor que la obtenida por estudios realizados, y varios participantes contactaron con otros expertos/responsables de toma de decisiones de sus departamentos u organizaciones respectivas para completar los estudios.

## 17 CUESTIONES ESENCIALES

Los grupos de interés identificaron un total de 17 cuestiones esenciales, sobre los que decidimos elaborar informes de acuerdo con los principios de los estándares GRI de 2016. A pesar de que los grupos de interés no consideran como cuestión esencial la gestión medioambiental, hemos decidido incluir esta área en nuestros informes ya que es un imperativo esencial para Toyota Industries Corporation y para nosotros. Así, creamos informes sobre 17 cuestiones. Definimos cuestiones esenciales como aquellas que nuestros grupos de interés internos y externos determinan que poseen un impacto potencial sobre nuestros negocios de "importante" o "alto".

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



### PRIORIZACION DE LAS CUESTIONES ESENCIALES

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



Establecemos estándares exigentes en nuestra conducta empresarial

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



### MAXIMIZAR la calidad y la seguridad del cliente

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



### OPTIMIZAR las oportunidades personales de progresar

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



### MINIMIZAR el impacto medioambiental

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

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

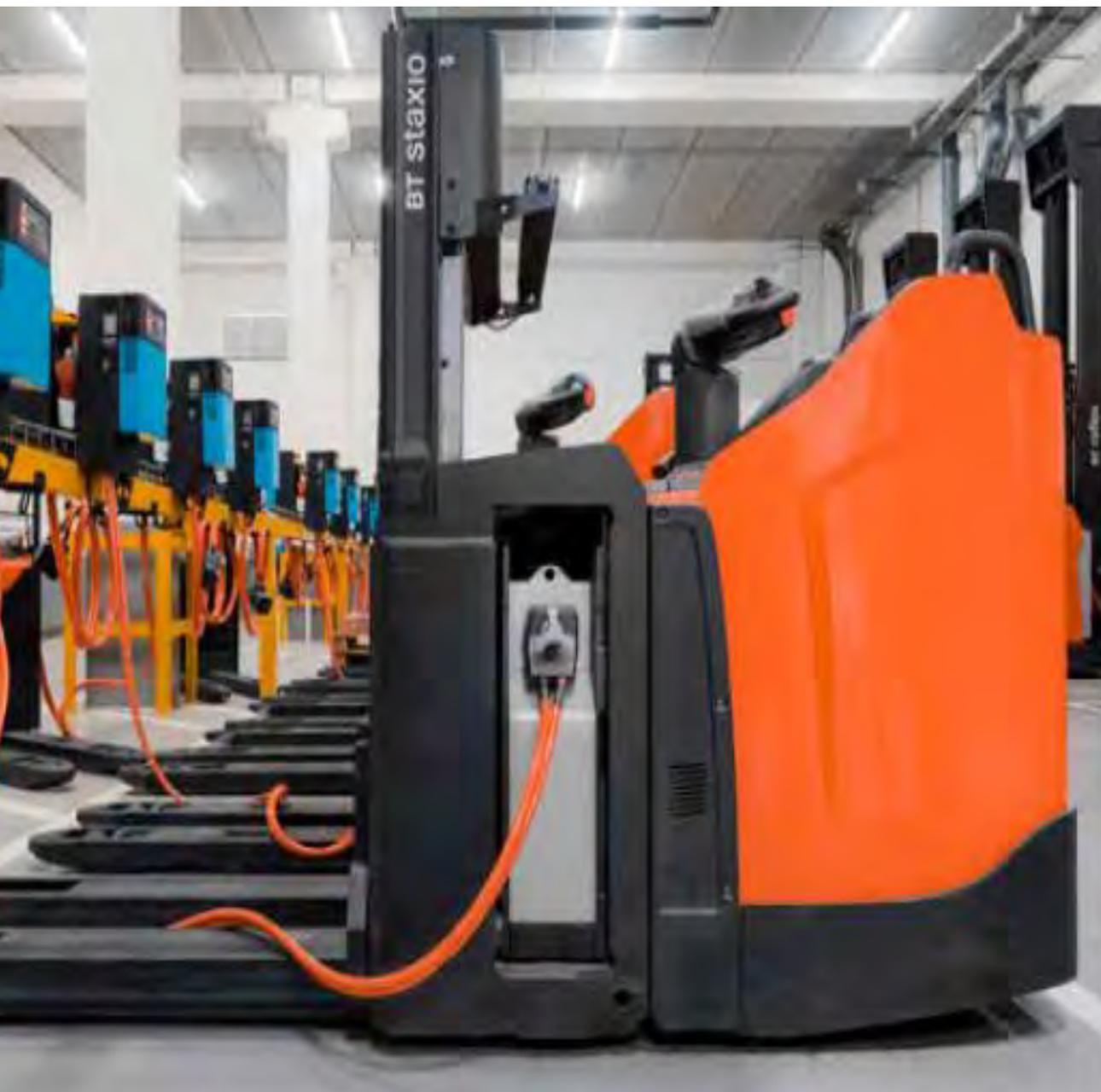
La inspiración esencial que extraemos de los SDG es la importancia de trabajar de forma conjunta con nuestros grupos de interés para crear un mundo más sostenible. Debido a ello, a lo largo del informe nos centramos en ejemplos de colaboración con nuestros clientes, proveedores, empleados, organismos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



# Gestión ambiental

**TOYOTA**

MATERIAL HANDLING



**+3,4 %**

ventas de carretillas  
de ocasión



**1.203**

piezas aprovechadas



**- 24%**

Tn residuos generados



**- 6,3 %**

emisiones CO2



**- 9,65 %**

consumo eléctrico

### ENFOQUE DE GESTIÓN

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

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

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

Cumplimos con toda la legislación vigente, hasta la fecha no hemos tenido ningún accidente ambiental ni hemos recibido ninguna sanción por incumplimiento de ningún tipo, con todo esto y debido al bajo riesgo ambiental de nuestra actividad, no se considera necesario disponer de una provisión financiera para posibles riesgos ambientales.

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

### PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

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

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. recibió en 2019 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándola entre el primer 2% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 3% en relación al área de Medio Ambiente.



### CONTAMINACIÓN

Las emisiones relacionadas con el consumo energético se pueden reducir al optimizar la eficiencia. En 2015, previo a la aprobación del RD 56/2016, de 12 de febrero, relativa a la eficiencia energética, realizamos la auditoría de eficiencia energética en tres de nuestras delegaciones abarcando más del 85% del consumo energético de Toyota Material Handling España, S.A.

Todos los objetivos medioambientales definidos por la dirección de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. para este AF20 estaban dirigidos a la reducción de nuestra huella ambiental, habiéndose conseguido en su totalidad.

Para el cálculo de la huella de carbono de TMHES se utiliza el método de la Oficina Catalana del Cambio Climático, teniendo en cuenta los siguientes alcances:

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

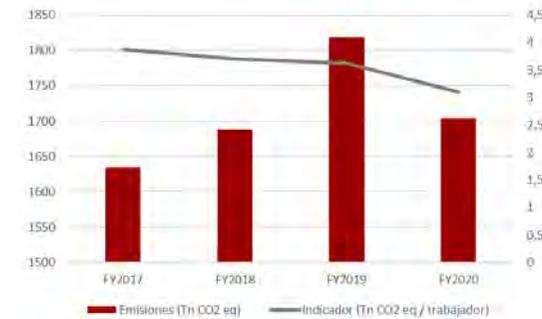
Los factores de emisión utilizados para el cálculo de las emisiones provienen de estándares de referencia y se actualizan anualmente.

Emisiones CO <sub>2</sub> (Tn)	AF2020	AF2019	AF2018	AF2017
Alcance 1	1.475,95	1.472,51	1.345,30	1.316,35
Alcance 2	228,28	345,91	342,02	318,40
Emisiones CO <sub>2</sub> (Tn / trabajador)	AF2020	AF2019	AF2018	AF2017
	3,10	3,63	3,70	3,87

Para el AF2021 tenemos previsto incorporar aspectos del Alcance 3 en el cálculo de la huella de carbono.

Durante el AF2020 hemos reducido nuestra huella de carbono en 114,4 Tn respecto al año anterior, principalmente debido a la reducción del consumo eléctrico. Esta reducción del 6,3% respecto al AF2019 se incrementa si calculamos la huella de carbono por trabajador, consiguiendo un 14,6% menos de emisiones que el AF2019.

EMISIONES DE CO<sub>2</sub> (toneladas)



Hemos actuado también para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en el transporte utilizado para la distribución de las máquinas desde nuestra fábrica en Mjölby (Suecia) sustituyendo el transporte por carretera por un transporte intermodal (carretera, ferrocarril) que nos ha permitido reducir 395.136 Kg / CO<sub>2</sub> durante el año 2019 y 1.361.510 Kg / CO<sub>2</sub> desde 2017.

Para reducir emisiones de CO<sub>2</sub> en la distribución de las máquinas, tanto indirecta, desde fábrica a nuestras sedes centrales, como directa, de nuestra compañía a nuestros clientes, se implantará durante el AF2021 el proyecto DiDel (Direct Deliveries) que nos permitirá reducir el número de envíos y de distancia recorrida para las entregas de las máquinas.

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

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

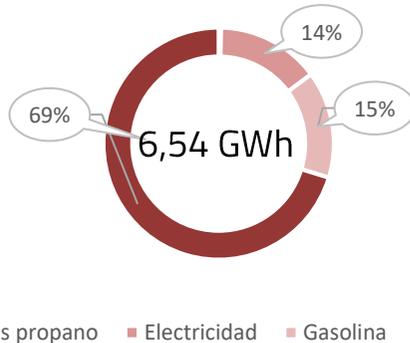
En nuestro taller de Madrid disponemos de dos focos emisores: uno por la cabina de pintura y otro por el extractor de la cabina de lijado. Sobre el primero no es necesario realizar controles de emisión por bajo consumo de disolventes y sobre el segundo se realiza un control de emisiones de partículas cada 2,5 años siendo el último correcto, con un resultado de 2,7 mg/Nm<sup>3</sup>.

### USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

En el AF 2020, nuestros ingresos han crecido un 4% respecto al AF anterior y aun así nuestro consumo total de energía ha descendido un 1,3%.

Toyota Material Handling España utilizó 6,54 GWh de energía en el AF 2020, una reducción del 1,3% respecto al AF 2019. El combustible diésel es, con el 69%, la fuente de energía principal de nuestro mix energético, utilizado principalmente por furgonetas del servicio posventa. No obstante, el combustible diésel ha descendido un 4% respecto al AF 2019, teniendo en cuenta además que la flota de vehículos ha aumentado un 3% en el mismo periodo.

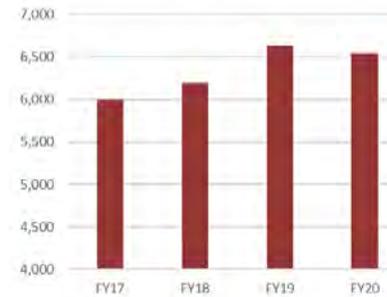
### USO DE ENERGÍA POR COMBUSTIBLE DEL AF 2020 (GWh)



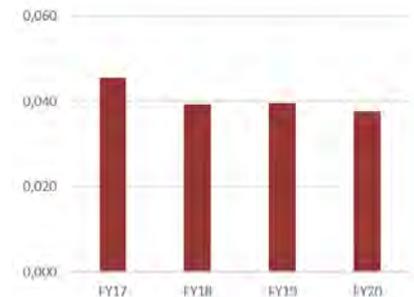
El 85% de nuestro consumo energético proviene de nuestra flota de vehículos, por este motivo, las medidas adoptadas para reducir las emisiones de CO2 se centran en acciones para reducir el consumo de combustible. Las medidas implantadas en TMHES en los últimos 4 años para la reducción del consumo de combustible se han centrado en la modificación de la política de la flota de vehículos estableciendo criterios de sostenibilidad: reducción del peso de los vehículos industriales, sustituir vehículos industriales por modelos más eficientes, conversión de la flota de turismos a vehículos híbridos o de menor consumo, información de conducción eficiente, control y seguimiento de consumos por conductor. Este AF2020, del total de turismos existentes en nuestra flota de vehículos, el 57% son híbridos.

La proporción del combustible diésel sobre el total de combustible de toda nuestra flota de vehículos ha pasado del 86% al 83% respecto al AF 2019, habiendo aumentado la flota de vehículos un 3%.

### USO DE ENERGÍA (GWh)



### USO DE ENERGÍA / INGRESOS (GWh / €)

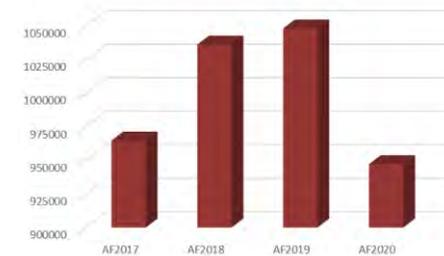


Respecto al uso total de energía, la electricidad supone el 14%, proviniendo el 100% de la red eléctrica. En el AF 2020, nuestra plantilla ha aumentado en un 14% y nuestros ingresos han crecido un 4% respecto al AF anterior y aun así nuestro consumo eléctrico total ha descendido un 10%.

### CONSUMO ELÉCTRICO AF 2020 (kWh) POR DELEGACIÓN



### EVOLUCIÓN CONSUMO ELÉCTRICO (kWh)



Aunque el peso de nuestras acciones se haya dirigido en el consumo de combustible, se ha modificado nuestra política de compras integrando criterios de sostenibilidad para mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones: sustitución del sistema de iluminación actual por otro más eficiente en la gran mayoría de nuestras delegaciones, incluyendo sensores de movimiento, climatización más eficiente. La inversión es un factor esencial para la reducción de consumo, pero consideramos que igual de importante es la sensibilización del personal, por la que hemos apostado en los últimos años: comunicaciones ambientales periódicas, formación incluida en el plan de acogida.

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

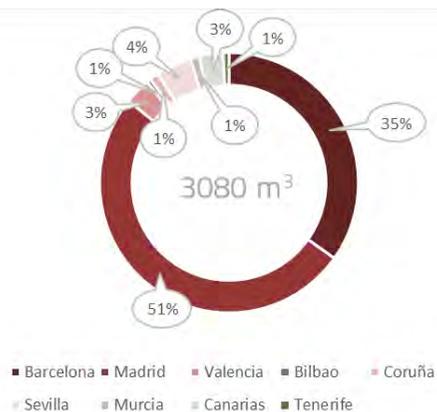
### USO DEL AGUA

La facturación de Toyota Material Handling España ha aumentado un 4% respecto el AF 2019, en este mismo periodo hemos aumentado un 20% el consumo de agua. Este aumento de la facturación ha provocado también un incremento de personal, así como de la producción, implantando el negocio de Casual Hire (flota de alquiler a corto plazo) en la mayoría de nuestras delegaciones. Durante este AF2020 el incremento en el consumo de agua se ha debido a una fuga oculta en las instalaciones de nuestra delegación en Madrid.

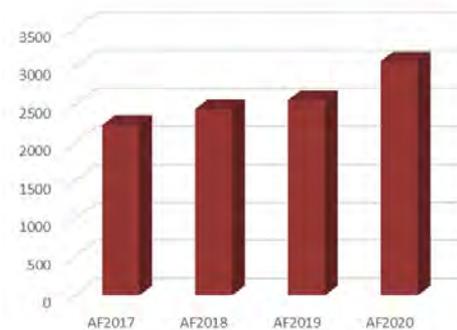
El 100% del agua consumida proviene de la red municipal y, en todas nuestras delegaciones, se emplea básicamente para el uso sanitario y la limpieza de carretillas de ocasión.

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

CONSUMO DE AGUA AF 2020 (m³) POR DELEGACIÓN



EVOLUCIÓN CONSUMO AGUA (m³)



### MATERIAS PRIMAS

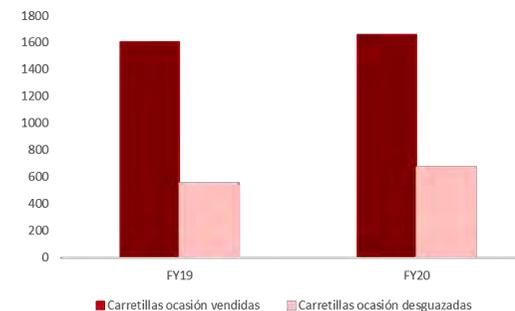
En TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. no fabricamos nuestros productos, distribuimos las máquinas producidas por nuestras fábricas. Para desarrollar nuestra actividad de reparación y mantenimiento de carretillas elevadoras necesitamos básicamente las piezas de recambio originales de Toyota compradas y suministradas por nuestras fábricas.

### ECONOMÍA CIRCULAR

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

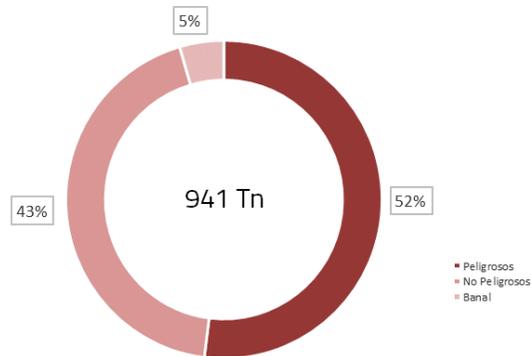
Las máquinas de la flota de Alquiler a Largo Plazo (ALP) cuando llegan al final de su vida contractual se someten a un análisis para determinar si se puede alargar su vida útil incorporándolas a la flota de máquinas de ocasión o bien a la flota de máquinas de Alquiler a Corto Plazo (ACP). La venta de máquinas de ocasión ha aumentado más de un 3% respecto al AF2019.

Cuando una máquina llega definitivamente al final de su vida útil debe ser desguazada. Disponemos de un equipo en nuestros talleres que se encarga de recuperar todas aquellas piezas que todavía son utilizables para crear el denominado Stock 0 de piezas de recambios. Estas piezas son sólo utilizadas para la reparación y el mantenimiento de las máquinas de nuestra flota de máquinas de ACP y nos permiten reducir la cantidad de residuos generados. Durante el AF2020 se han utilizado 1.203 piezas del Stock 0 y se han desguazado 693 máquinas.

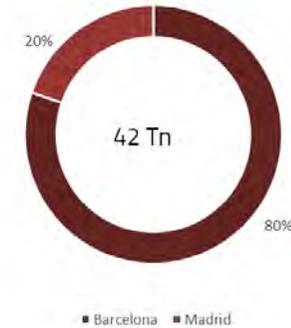


Seguimos la misma política a la hora de desechar las baterías al final de su vida útil, en ocasiones se pueden aprovechar elementos de las baterías para futuras reparaciones de las máquinas de la flota de ACP.

RESIDUOS GENERADOS AF 2020 (Tn)



RESIDUOS BANAL POR DELEGACIÓN AF 2020 (Tn)



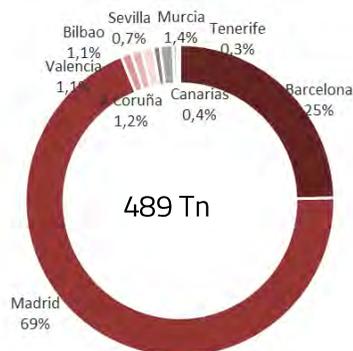
El desperdicio de alimentos no está considerado como una cuestión esencial en nuestra matriz de materialidad. En ninguna de nuestras delegaciones se ofrece servicio de comidas, por este motivo no hemos desarrollado ninguna acción para combatir el desperdicio de alimentos.

Año tras año mejoramos la segregación de los residuos en origen en todos nuestros centros. Este AF2020 hemos decidido separar el residuo banal, hasta ahora contabilizado como residuo no peligroso, para permitirnos analizar su evolución hasta conseguir el objetivo de cero residuos a vertedero. Así como segregar en origen el residuo plástico generado en oficinas y en el embalaje de nuestros productos.

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

POR DELEGACIÓN AF 2020 (Tn)

RESIDUOS PELIGROSOS



RESIDUOS NOPELIGROSOS



# Gestión de Recursos Humanos

**TOYOTA**

MATERIAL HANDLING



**33**

Horas de formación  
por empleado



**100%**

Plantilla con Evaluación del  
Desempeño realizada



**96**

Cursos en la Academia  
TMH

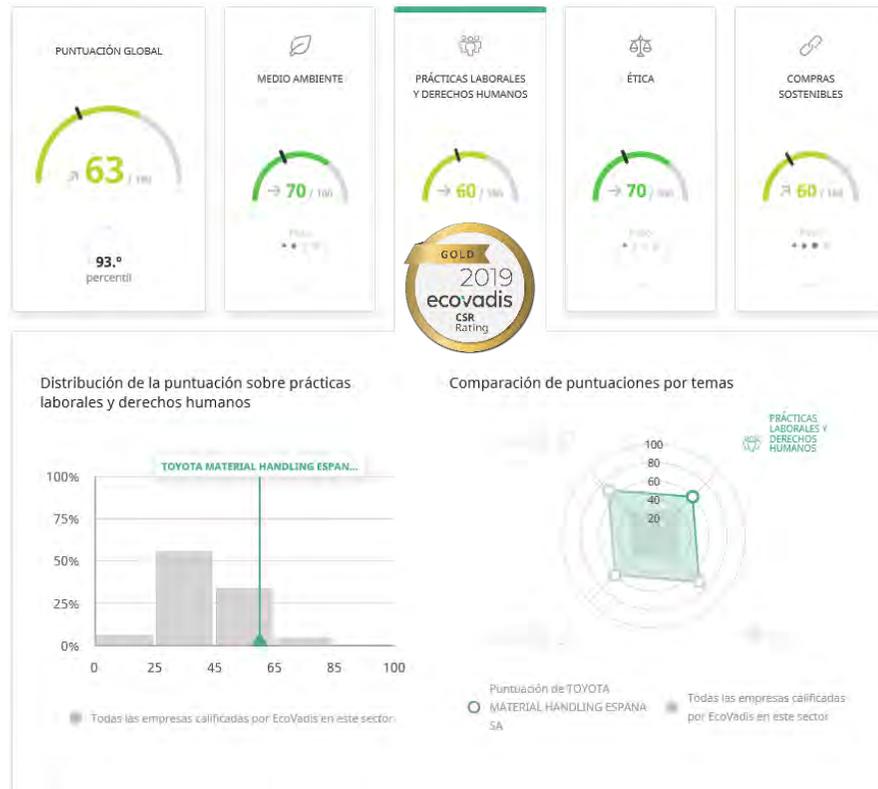


**70%**

Técnicos con STEP Bronce

### ENFOQUE DE GESTIÓN

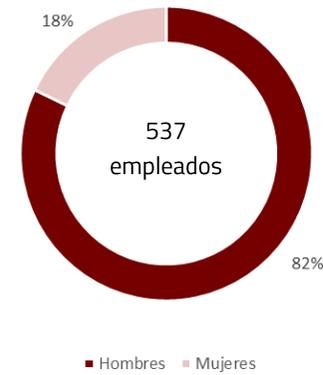
TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. recibió en 2019 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándola entre el primer 2% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 17% en relación al área de Prácticas Laborales y Derechos Humanos.



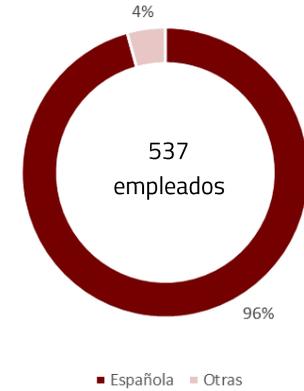
### NUESTRA PLANTILLA

En TOYOTA MATERIA HANDLING ESPAÑA, S.A. a 31 de marzo de 2020 (final del AF2020) nuestra plantilla era de 537 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

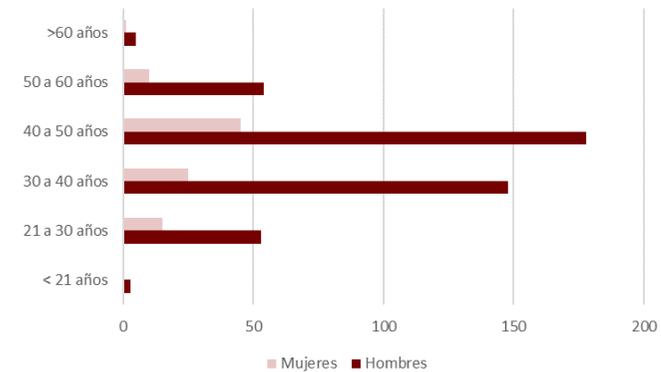
#### DISTRIBUCIÓN POR SEXO



#### DISTRIBUCIÓN POR NACIONALIDAD



#### DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y SEXO



DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO



DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO, SEXO Y EDAD

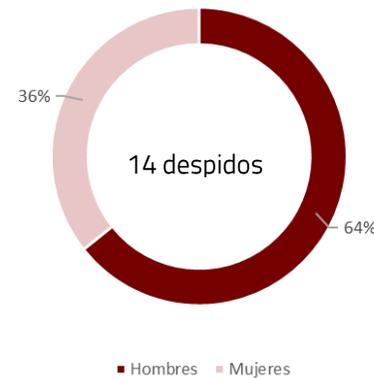
Contrato	Mujeres		Hombres	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
<21 años	0	0	0	3
21 a 30 años	6	9	37	16
30 a 40 años	20	5	130	18
40 a 50 años	43	2	169	9
50 a 60 años	10	0	54	0
>60 años	1	0	5	0

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO, SEXO Y PUESTO DE TRABAJO

Contrato	Mujeres		Hombres	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Oficinas	77	16	59	10
Vendedores	3	0	71	4
Técnicos SPV	0	0	208	26
Técnicos Taller	0	0	40	5
Mozos	0	0	17	1

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

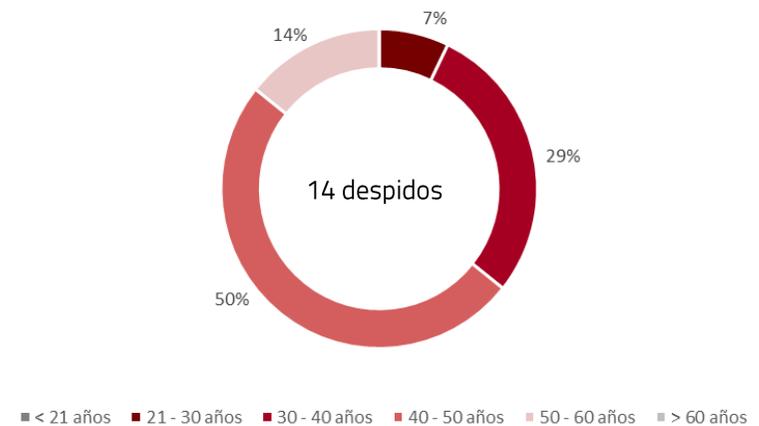
DESPIDOS POR SEXO



DESPIDOS POR PUESTO DE TRABAJO



DESPIDOS POR EDAD



TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA tiene contratados 4 empleados (3 hombres y una mujer) con algún grado de discapacidad y trabaja con Centros Especiales de Empleo como empresas proveedoras, como medida alternativa propuesta por la legislación vigente.

Todos nuestros centros garantizan la accesibilidad de las personas con discapacidad, aunque en algunos de ellos el acceso total está limitada a la planta baja.

### FACTURACIÓN A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO (AF2020)

Empresa	Delegación	Facturación €
ILUNION LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE	Todas	4.562,91
OSGA, S.L.	Todas	81.194,83
SERVEIS INTEGRALS DE FINQUES URBANES, S.L. (SIFU)	Barcelona	19.246,24
ESCID, S.L.	Todas	27.013,87
GRUPO SIFU MURCIA, S.L.	Murcia	4.069,52
SIFU MADRID, S.L.	Madrid	61.156,20
FUNDACIÓ PRIVADA ILERSIS	Todas	41.010,13
<b>TOTAL</b>		<b>238.253,70</b>

### REMUNERACIÓN

La remuneración media del equipo directivo durante este AF2020, incluyendo retribución variable, vehículo de empresa, plan de pensiones, seguro médico y seguro de vida ha sido de 131.312,60€. Esta remuneración está exenta de discriminación sexual debido a que una única mujer ocupa un puesto directivo. Este equipo directivo incluye a directivos que trabajan para Europa pero que tienen formalizado contrato de trabajo español.

### REMUNERACIÓN PROMEDIO POR SEXO

Mujeres	Hombres	Brecha salarial
24.281	26.296	8 %

### REMUNERACIÓN PROMEDIO POR PUESTO DE TRABAJO

	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
Taller	-	20.409	-
Oficinas	22.404	31.279	28 %
Responsable departamento	38.309	33.348	-15 %
Técnicos SPV	-	20.510	-
Comercial	*	24.728	*
Responsable comercial	-	54.748	-
Ejecutivo Grandes Cuentas	37.000	42.920	14 %

\* La remuneración promedio del puesto de comercial no está discriminada por sexo debido a que sólo una mujer ocupa este puesto de trabajo.

### REMUNERACIÓN PROMEDIO POR EDAD

Rango de edad	Mujeres	Hombres	Brecha salarial
< 21 años	-	17.794	-
21 – 30 años	23.106	20.349	-14 %
30 – 40 años	21.271	21.605	2 %
40 – 50 años	23.553	27.487	14 %
50 – 60 años	35.918	40.563	11 %
> 60 años	31.679	35.393	10 %

### ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y POLÍTICAS DE FLEXIBILIDAD

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

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

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

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

### ABSENTISMO POR DELEGACIÓN Y SEXO

	Mujeres	Hombres	TOTAL
Barcelona	601	1.990	2.591
Madrid	298	1.051	1.349
Valencia	13	296	309
Bilbao	33	330	363
A Coruña	-	240	240
Sevilla	12	263	275
Murcia	2	45	47
Canarias	-	100	100
<b>TOTAL</b>	<b>959</b>	<b>4.315</b>	<b>5.274</b>

### ABSENTISMO POR TIPOLOGÍA Y SEXO

	Mujeres	Hombres	TOTAL
Accidente laboral	5	510	515
Enfermedad común	874	3.141	4.015
Maternidad	80	-	80
Paternidad	-	664	664
<b>TOTAL</b>	<b>959</b>	<b>4.315</b>	<b>5.274</b>

### SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

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

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

Otras acciones implantadas a través de este programa son:

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

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

En nuestros centros de Barcelona y Madrid disponemos también de un Comité de Seguridad y Salud.

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

Toyota Material Handling España cuenta en su organización con un departamento de Prevención de Riesgos Laborales que vela por la seguridad y salud de todos los empleados, además trabajamos con un Servicio de Prevención Ajeno.

### INDICADORES GLOBALES

	AF2020	AF2019	AF2018	AF2017
Índice Frecuencia	25,07	19,29	23,63	35,49
Índice Gravedad	0,56	0,27	0,40	1,09

### ÍNDICE DE FRECUENCIA POR DELEGACIÓN Y SEXO AF2020

	Mujeres	Hombres	Total
Barcelona	8,61	13,37	9,63
Madrid	0,00	41,59	36,28
Valencia	0,00	56,83	51,67
Bilbao	0,00	63,15	56,83
A Coruña	0,00	22,73	21,86
Sevilla	0,00	42,62	39,65
Murcia	0,00	0,00	0,00
Canarias	0,00	0,00	0,00

### ÍNDICE DE GRAVEDAD POR DELEGACIÓN Y SEXO AF2020

	Mujeres	Hombres	Total
Barcelona	0,04	0,67	0,48
Madrid	0,00	0,79	0,69
Valencia	0,00	0,55	0,50
Bilbao	0,00	1,20	1,08
A Coruña	0,00	0,30	0,28
Sevilla	0,00	0,72	0,67
Murcia	0,00	0,00	0,00
Canarias	0,00	0,00	0,00

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

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

ACCIDENTES LABORALES	AF2020	AF2019	AF2018	AF2017
Mujeres	1	0	0	0
Hombres	23	17	19	27
ENFERMEDAD PROFESIONAL	0	0	0	0

### RELACIONES SOCIALES

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

Anualmente se realiza una evaluación del desempeño al 100% de la plantilla con el fin de recoger las inquietudes de los empleados y realizar un plan de desarrollo para el siguiente año.

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

En TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. existen dos comités de empresa constituidos, uno en el centro de Barcelona y otro en el de Madrid. Ambos centros tienen constituido también un comité de Seguridad y Salud. Aunque el resto de las delegaciones, por ser más pequeñas, no dispongan de representación sindical y no estén representados en los comités de empresa y de seguridad salud, las decisiones que se toman en ambos comités son aplicadas al resto del personal.

### FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES

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

Anualmente se desarrolla un plan de formación que se alimenta, entre otros, de todas aquellas necesidades detectadas en la evaluación del desempeño anual de los trabajadores.

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

La formación interna se desarrolla tanto presencialmente como a través de nuestra plataforma e-learning TMH Academy. Nuestro departamento de Formación se encarga de desarrollar y actualizar continuamente dentro de la TMH Academy programas de formación específicos por puesto de trabajo o bien generales para todos los empleados. En nuestra academia existen 96 cursos para el aprendizaje online, 38 de los cuales han sido de nueva creación durante este AF2020.

Teniendo en cuenta que el servicio posventa supone alrededor de la mitad de la plantilla de Toyota Material Handling España, se ha desarrollado a nivel de grupo el concepto de servicio Toyota (TSC - Toyota Service Concept) que pretende adaptar los principios de eficiencia del sistema de producción de Toyota (TPS - Toyota Production System) a nuestro negocio de servicios. El TSC define nuestra estrategia de planificación, gestión y para proporcionar estándares de servicio excepcionales durante todo el tiempo de servicio de las carretillas, así como nuestra relación con los clientes. La formación del técnico es esencial para prestar un servicio de carretilla elevadora eficiente.

Nuestro programa de formación del técnico posventa (STEP) está disponible para nuestro equipo de técnicos, así como para los técnicos de nuestra red de concesionarios certificados e independientes. STEP garantiza que los técnicos poseen el conocimiento adecuado para satisfacer requisitos técnicos y generar relaciones de confianza con los clientes. Todos nuestros técnicos poseen la formación específica y necesaria para prestar servicio a nuestras carretillas en condiciones de seguridad y respetando el medioambiente con los estándares de calidad más altos. El 70% de los técnicos han conseguido el nivel Bronce del programa STEP.

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

Nuestros talleres de Barcelona y Madrid disponen de la certificación ASEC, así como el 50% de nuestra red de concesionarios. Los programas ASEC y STEP son un factor esencial en la mejora del conjunto de nuestras capacidades, por ello continuaremos trabajando para conseguir nuestro objetivo para el AF2021: recertificar el taller de Madrid y de los concesionarios a los que corresponde, así como certificar dos concesionarios más.

Estudios generales demuestran que el factor esencial para la retención del personal es la calidad del liderazgo. Por este motivo desde nuestra central han desarrollado una serie de programas para el desarrollo del liderazgo, con el motivo de crear un banco de talento que permita desarrollar, planificar e implementar los planes de sucesión del personal de mayor edad.

Uno de estos programas, TALENT, ofrece a los participantes las herramientas necesarias para avanzar en su evolución hacia funciones de liderazgo superiores. Dos trabajadores de Toyota Material Handling España han asistido a este programa durante los años 2017 y 2018, primer y segundo año del programa.

Durante el AF2020 se ha invertido un 23% más en horas de formación respecto al año fiscal anterior, realizándose 17.904,5 horas de formación que supone una media de 33 horas de formación por empleado.

### HORAS DE FORMACIÓN POR PUESTO DE TRABAJO

	Horas AF2020	Horas AF2019
Oficinas	3.728,0	2.707,5
Comercial	4.334,0	2.869,0
Técnicos SPV	7.708,5	7.476,5
Técnicos Taller	2.059,5	1.393,0
Mozos	74,5	113,0
<b>TOTAL</b>	<b>17.904,5</b>	<b>14.559,0</b>

### RESPECTO A LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

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

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

Durante la redacción de este informe, la empresa está desarrollando la actualización del plan de igualdad de oportunidades, que se prevé que estará finalizado durante el AF2021.

**TOYOTA**

MATERIAL HANDLING

# Ética empresarial



**+ 200**

Conductores de  
carretillas formados



**95,1%**

Índice de soluciones  
en la primera visita



**100%**

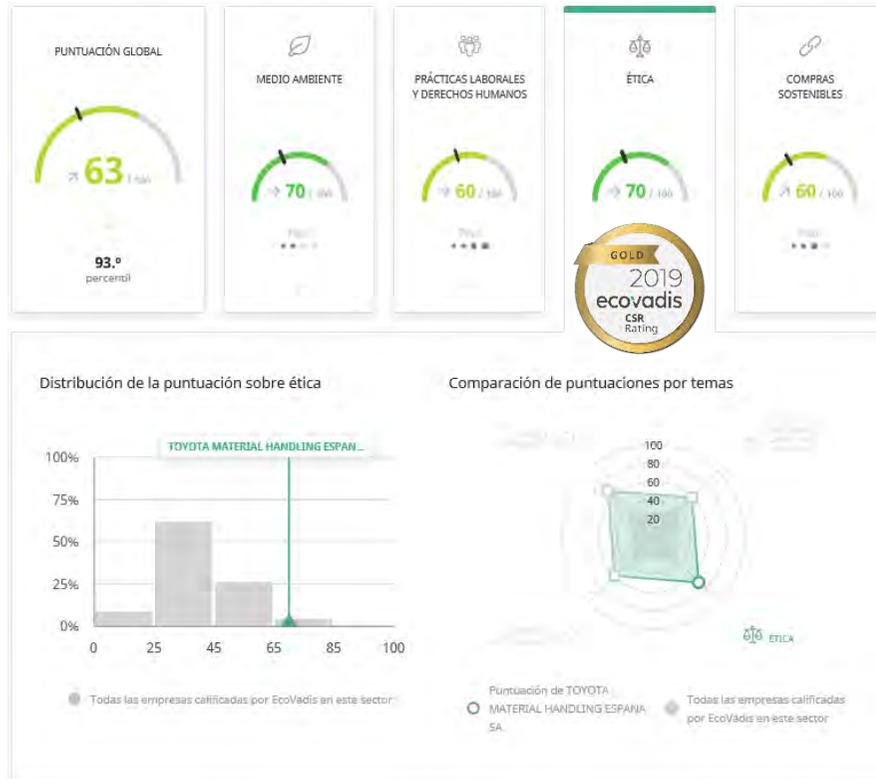
Personal formado  
en Código de conducta



**56**

NPS Servicio Posventa

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. recibió en 2019 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándola entre el primer 2% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 4% en relación al área de Ética empresarial, donde se observa el rendimiento en ámbitos como estructura administrativa, gobierno corporativo, liderazgo, cumplimiento, soborno y corrupción, gestión de riesgos, etc.



### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

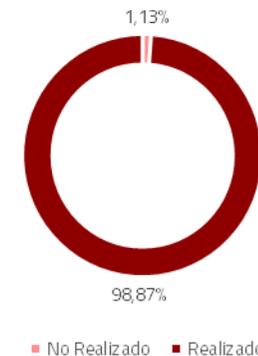
Nuestro Código de conducta nos impide, de forma directa o indirecta, exigir o aceptar obsequios u otros beneficios injustificados de ningún proveedor, cliente o tercero (incluidos los organismos y autoridades públicas, y similares), relacionados con una transacción comercial o de otra índole. Además, hemos implementado la Guía de obsequios y atenciones sociales, integrada en la formación en el Código de conducta, obligatoria para todos los empleados. Esta normativa se basa en las

orientaciones legales existentes relativas a la aceptación y abastecimiento de obsequios, beneficios y atenciones sociales. Incluye una prueba para que los empleados puedan verificar la oferta recibida y les permita tomar la mejor decisión. Existen casos complejos en los que los empleados deben contactar con sus compañeros, superiores o bien con la persona responsable de cumplimiento para obtener orientación.

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

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

### PERSONAL FORMADO EN CONCIENCIACIÓN DE SEGURIDAD



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

La gestión de riesgos es esencial para gestionar o reducir los impactos negativos a nuestros negocios u operaciones y para fortalecer el "consentimiento operativo" dentro de la sociedad.

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

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

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

### PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Todas las máquinas que distribuimos disponen del marcado CE y están fabricadas acorde a las normativas vigentes. Cumplen con los requisitos de la Directiva de maquinaria 2006/42/EC así como el cumplimiento de las siguientes normas: EN ISO 3691-1, EN ISO 3691-3, EN ISO 3691-5, EN 1525, ISO 24134, EN 1175-1; de la Directiva de Baja Tensión 2014/35/EU para productos con motor eléctrico y la de Compatibilidad Electromagnética 2014/30/EU con el cumplimiento de las siguientes normas: EN 12895.

En 1998, Toyota introdujo su sistema de estabilidad activa (SAS, System for Active Stability) en sus carretillas contrapesadas para reducir el riesgo de vuelco al girar con cargas, una de las causas más frecuentes de lesiones en los conductores de carretillas elevadoras, y esta tecnología es todavía exclusiva de Toyota Material Handling.

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

Ofrecemos a nuestros clientes el sistema de gestión de flotas y nuestros programas de formación de conducción de carretillas para utilizar nuestras carretillas de forma segura. La formación de conducción de carretillas realizada a nuestros clientes se ha visto incrementada en un 52% respecto al año fiscal 2019, formando este año a 223 personas.

Ofrecemos soluciones automatizadas y semiautomatizadas desarrolladas a medida para nuestros clientes para optimizar la productividad y maximizar la seguridad de sus operaciones.

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

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

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

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

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

Durante el AF2020 en nuestro sistema de gestión de incidencias se registraron un total 91 reclamaciones de cliente, el 55% de las cuales se resolvieron en menos de 7 días. El mayor número de incidencias, el 30%, se deben a pequeños daños ocurridos durante el transporte que son solucionadas por nuestro servicio posventa. Ninguna de estas reclamaciones se debe a incumplimientos normativos.

### RECLAMACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

	Reclamaciones
Cientes	72
Concesionarios	19
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>

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

Durante el AF2020 hemos empezado a trabajar en el proyecto "Mejora de la Calidad" con el objetivo de agilizar el proceso de análisis, gestión y resolución de incidencias. Se prevé su implantación para el AF2021.

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

### RECLAMACIONES DEL NPS

	Reclamaciones
Servicio Posventa	110
Ventas	4
Alquiler a Corto Plazo	4

### SOSTENIBILIDAD EN LA CADENA DE PROVEEDORES

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. recibió en 2019 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándola entre el primer 2% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 5% en relación al área de Compras Sostenibles.



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

En el procedimiento de Compras de nuestro Sistema Integrado de Gestión se detallan los criterios de sostenibilidad a tener en cuenta según el tipo de compra a realizar. Además, para asegurar la

transparencia e igualdad de oportunidades entre proveedores para cualquier compra de producto o servicio se solicita un mínimo de 3 presupuestos, que deberán ser ratificados por la dirección financiera y la dirección general en casos de compras de inmovilizado o sumas que superen los límites descritos en el procedimiento de compras.

Aunque no realizamos auditorías a nuestros proveedores, disponemos de un procedimiento para la homologación de proveedores en el que se indica el tipo de proveedor susceptible de homologación y se tiene en cuenta su grado de implantación de sistemas de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio ambiente. Con nuestros proveedores críticos se realizan reuniones periódicas para realizar un seguimiento del servicio, además son evaluados periódicamente en función de la calidad del servicio, resolución de incidencias y plazo de entrega y, en caso necesario, se acuerdan acciones correctivas o de mejora, de las que se lleva a cabo un seguimiento y evaluación de la eficacia en las reuniones periódicas de seguimiento.

Tenemos como objetivo que toda nuestra red de concesionarios disponga de la certificación ASEC (After Sales Service Evaluation & Certification) para que estén totalmente homogenizados con la compañía. Actualmente el 50% de nuestra red está certificada, y para el próximo AF2021 queremos certificar 2 nuevos concesionarios y además recertificar todos aquellos a los que corresponda. Esta certificación se recibe una vez sometidos a una auditoría presencial con resultado favorable y debe ser recertificada cada 3 años.

### RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. dispone de un Código de Conducta en el que se detalla la conducta ética que esperamos de nuestros empleados al interactuar entre ellos, con empresas clientes y proveedoras, otros grupos de interés o con la sociedad en general. Aborda una gran variedad de cuestiones como la discriminación y el respeto por los derechos humanos, y también circunstancias como el uso de los activos de la empresa, el uso de información privilegiada, el cumplimiento de la legislación y normativas locales y la preservación del medio ambiente.

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

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

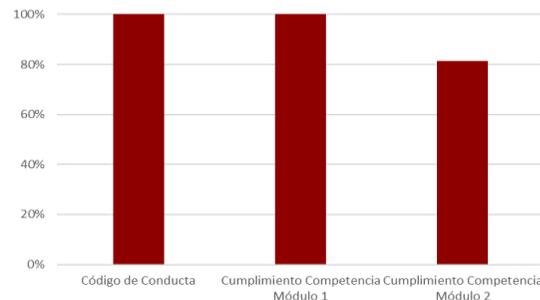
Se ha creado también una línea externa de asistencia del código de conducta, disponible en todo momento para los empleados, accesible vía teléfono y sitio web para realizar consultas.

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

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

No hemos establecido ninguna medida para garantizar que no se realizan trabajos forzados u obligatorios ni trabajo infantil porque no existe opción dentro de la cultura de la empresa para que se lleven a cabo estas situaciones.

### PERSONAL FORMADO EN CÓDIGO DE CONDUCTA Y CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA



# Compromiso social y desarrollo sostenible



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

Nuestra organización apuesta por la contratación local. El 58% de la plantilla está formada por personal comercial y del servicio posventa que son contratados en el área geográfica en la que desarrollarán su trabajo.

En relación al personal que opera desde nuestras oficinas existen diferentes situaciones, aunque el gran porcentaje de trabajadores residen cerca de nuestras instalaciones:

	Misma población	< 10 km	< 15 km	< 20 km
Barcelona	4%	37%	57%	88%
Madrid	15%	15%	49%	58%
Valencia	-	-	100%	
Bilbao	25%	100%		
Coruña	-	-	75%	
Sevilla	25%	50%	50%	75%
Murcia	100%			
Canarias	-	-	50%	

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

### ESTUDIOS CURSADOS POR LOS ESTUDIANTES

	Provincia	Estudiantes
CFGS Administración y Finanzas	Barcelona	5
CFGS Automoción	Barcelona	1
CFGS ASIX	Barcelona	1
CFGS Comercio y Transporte	Barcelona	1
CFGM Electromecánica	Burgos	1
Ingeniería Mecánica	Barcelona	1
Grado Empresariales	Madrid / Francia	2
Grado Dirección de Empresas	Barcelona	1
Máster en Logística	Zaragoza	2
Máster en Marketing y Comunicación	Barcelona	1
Máster en PRL	Barcelona	1

Toyota Material Handling España colabora desde hace años con organizaciones sin ánimo de lucro donando máquinas o bien cediéndolas durante el tiempo necesario sin coste alguno. Durante el AF2020 se han cedido máquinas durante un mes y medio al Banco de Alimentos para la campaña de "El Gran Recapte" por valor de 2.480€.

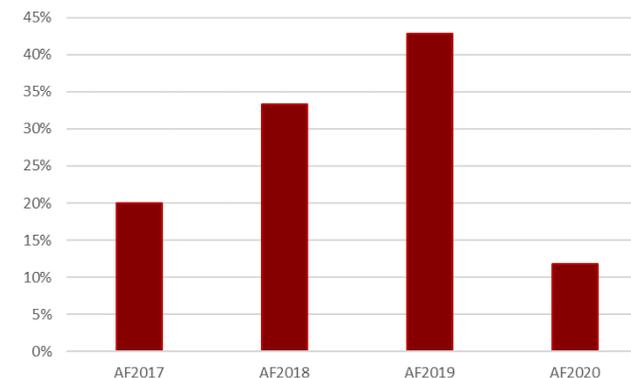
Antes de finalizar el año fiscal se han acordado varias acciones de donación y cesión de máquinas para Cruz Roja y Banco de Alimentos que se llevarán a cabo entrado ya el AF2021.

Por otra parte, como iniciativa del personal, se dispone de un contenedor para la recogida de tapones de plástico que, con carácter anual, son entregados a alguna asociación sin ánimo de lucro, siguiendo siempre las directrices establecidas por la compañía. Durante este AF2020 se han donado 154kg de tapones a la Asociación del Cáncer de Parets del Vallès.



En nuestro compromiso con la sociedad apostamos por la contratación juvenil, por este motivo, colaboramos con la Formación Profesional DUAL de varios centros educativos cercanos a nuestras delegaciones lo que nos ha permitido, durante este AF2020, acompañar en la introducción al mundo laboral a 9 estudiantes. También colaboramos con diferentes universidades a través del programa Universidad – Empresa que ha permitido a 8 estudiantes realizar un periodo de prácticas con nosotros.

Durante este AF2020 un 12% de estos estudiantes han sido contratados por la empresa. Este porcentaje es considerablemente inferior al del resto de años debido a las circunstancias con las que hemos finalizado el año fiscal. La tendencia es totalmente al alza desde el AF2017.



Toyota Material Handling España es miembro de la Asociación Española de Manutención (FEM-AEM). Para colaborar con el sector hemos realizado diferentes acciones de patrocinio a diferentes asociaciones:

- AECOC: Asociación empresarial de fabricantes y distribuidores que reúne todos los agentes de la cadena de valor. Hemos patrocinado los siguientes eventos:
  - Congreso Supply Chain
  - Foro Nacional de Transporte
- UNO: Asociación de empresas del sector logístico. Patrocinamos el evento:
  - Encuentro empresarial LOGISTICA y TRANSPORTE
- CEL (Centro Español de Logística): Asociación de referencia nacional e internacional para la gestión de la cadena de suministro en España. Patrocinamos sus Jornadas de Smart Logistics.

Varios compañeros de nuestra delegación de Madrid participaron durante este año fiscal en la carrera de 10 km organizada por MercaMadrid para fomentar los hábitos saludables, la empresa les subvencionó la inscripción y la ropa deportiva.

En nuestra delegación de Valencia, varios compañeros participan desde hace años en la carrera de empresas y la maratón de Valencia, la empresa les subvenciona la inscripción y la camiseta.



La empresa ha subvencionado con una equipación deportiva a nuestro jefe de equipo del Servicio Posventa de Barcelona, Josep Obrador, gran marchista en categoría máster con varios títulos de campeón de Cataluña y España a sus espaldas.



### INFORMACIÓN FISCAL

En la tabla siguiente se detalla la información fiscal del AF2020.

#### INFORMACIÓN FISCAL

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

(\*) En este caso la información hace referencia al año natural 2019.

# TABLA DE CONTENIDOS

Requerimiento de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Página
Modelo de negocio	Entorno empresarial	GRI 102-3 Ubicación de la sede 9, 10
	Organización y estructura	GRI 102-1 Nombre de la organización GRI 102-3 Ubicación de la sede GRI 102-7 Tamaño de la organización 5, 9, 10
	Mercados en los que opera	GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-6 Mercados servidos GRI 102-7 Tamaño de la organización 10, 12
	Objetivos y estrategias	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-7 Tamaño de la organización 8, 9, 10, 11, 12, 13
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-7 Tamaño de la organización 12, 13
Enfoque de gestión	Descripción de políticas (procedimiento de diligencia debida)	GRI 103 Enfoque de gestión para cada uno de los ámbitos 13, 17, 19, 21, 26, 27, 36
	Resultados de esas políticas	GRI 103 Enfoque de gestión para cada uno de los ámbitos 13, 17, 19, 21, 26, 27, 36
	Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a la actividad	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades 12, 13, 14, 15
Cuestiones ambientales	Información sobre los efectos de la actividad en el medio ambiente	GRI 103-1 Medio ambiente 19
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-1 Medio ambiente 19
	Aplicación del principio de precaución, provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-1 Medio ambiente 19
	Contaminación	GRI 103-1 Contaminación 20
	Economía circular y prevención y gestión de residuos	GRI 103-1 Economía circular GRI 301-2 Insumos reciclados GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación 22, 23

Uso sostenible de los recursos	GRI 303-1 Insumos reciclados	21, 22	
	GRI 303-4 Vertidos de agua		
	GRI 303-5 Consumo de agua		
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso y volumen		
	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización		
	GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización		
Cambio climático	GRI 302-4 Reducción del consumo energético	20	
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)		
Protección de la biodiversidad	GRI 305-5 Reducciones de las emisiones de GEI	19	
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		
	GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	25, 26, 27
		GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	
		GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	
	Organización del trabajo	GRI 102-35 Políticas de remuneración	27, 28
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	
	Salud y Seguridad	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	28, 29
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	
	Relaciones Sociales	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	29
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	
		GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	
	Formación	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consulta y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	29, 30
	Accesibilidad	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	27, 30
	Igualdad	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	30
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		

Respeto de los derechos humanos	Enfoque de gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	32
	Derechos humanos	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	
		GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	
		GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
		GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	35
		GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	
Lucha contra la corrupción y el soborno	Prevención de la corrupción y el soborno	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	32, 33
	Lucha contra el blanqueo de capitales	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	32, 33
	Aportación a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	37
Información sobre la sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	
		GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	
		GRI 102-43 Enfoques para la participación de los grupos de interés	36, 37, 38
	Subcontratación y proveedores	GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	
	Consumidores	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	34, 35
Información fiscal		GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	33, 34
		GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	38

# INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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

En virtud de lo establecido en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre (en lo sucesivo, la "Ley 11/2018") hemos procedido a la verificación del Estado de la Información no Financiera (en lo sucesivo, el "EInF" de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.L. correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2020.

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

## Metodología y equipo verificador

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

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

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

## Independencia

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

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

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

## Responsabilidad del verificador independiente

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

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