

Estado Información No Financiera AF2023

Toyota Material Handling España



JUNTOS **MOVEMOS** EL MUNDO
hacia la simplificación y la sostenibilidad

Índice

INTRODUCCIÓN	3	Materias primas	25
MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL	4	Economía circular	25
ACERCA DE TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A.	5	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	26
Nuestros hitos	7	Enfoque de gestión	27
Nuestros valores	8	Nuestra plantilla	27
Productos y servicios	9	Remuneración	30
Mercado	10	Organización del trabajo y políticas de flexibilidad	31
Tendencias y soluciones actuales y futuras	10	Seguridad y Salud laboral	31
Calidad, la base de nuestra estrategia empresarial	12	Relaciones Sociales	33
Objetivos	13	Formación de los trabajadores	33
Gestión de Riesgos	14	Respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades	34
Evaluación cuestiones esenciales	17	ÉTICA EMPRESARIAL	36
GESTIÓN AMBIENTAL	20	Lucha contra la corrupción y el soborno	37
Enfoque de gestión	21	Protección de los consumidores	38
Protección de la biodiversidad	21	Sostenibilidad en la cadena de proveedores	40
Contaminación	22	Respeto de los derechos humanos	40
Uso sostenible de los recursos	22	COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD Y EL DESARROLLO SOSTENIBLE	42
Uso del agua	24	Información fiscal	44
		TABLA DE CONTENIDOS	45

Introducción

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. elabora este tercer 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 2023 (que finalizó el 31 de marzo del 2023) 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.

Mensaje de la Dirección General



Joan Catalan
Director General

Nuestra búsqueda incesante por la mejora continua ha contribuido a la obtención de un año de logros y progresos significativos. En el año fiscal AF2023, que comprende de abril 2022 a marzo 2023, hemos superado nuevamente los retos establecidos y nuestros, siempre ambiciosos, objetivos. Prueba de ello, es que nuestra cuota de participación en el mercado durante este año ha mejorado con respecto al año anterior.

Las claves de este éxito han sido nuestra firme apuesta por la **innovación, sostenibilidad, calidad y, por supuesto, el trabajo en equipo**. Durante este año fiscal, hemos actualizado varias líneas de producto, tanto en máquinas contrapesadas como en equipos de interior, enfocándolas en la obtención de una mayor eficiencia, seguridad y sostenibilidad para nuestros clientes. Estas mejoras han contribuido a fortalecer nuestra posición como referentes en tecnología y rendimiento.

Además, en Toyota hemos afianzado nuestra estrategia en automatización con la renovada división **Advanced Logistics Solutions**, en la que ofrecemos un amplio abanico de soluciones para adaptarse a cualquier tipo de negocio. Ejemplo de ello, es nuestro reciente caso de éxito, en el que hemos contribuido a la creación del almacén automático, pionero y único en España, de mantenimiento de trenes e instalaciones en toda la red de Metro de Madrid, al utilizar la tecnología más innovadora del mercado.

En este AF2023 queremos destacar el acto, celebrado el pasado marzo, en el que pusimos la primera piedra de **nuestra nueva sede central**, que estará terminada en el inicio de 2024. Iniciamos una nueva etapa para la compañía en la que mostraremos a nuestros clientes todas nuestras posibilidades de maquinaria y soluciones de automatización en una instalación más moderna, cómoda y eficiente, y compuesta por los sistemas más vanguardistas para la gestión de los residuos y la eficiencia energética. El inmueble optará a la **certificación LEED Gold concedida por el US Green Building Council**, una de las más prestigiosas del sector, con la que evidenciaremos una vez más nuestra conciencia medioambiental, tanto en nuestra infraestructura como en la operativa. Además, hemos reforzado nuestra presencia en varias zonas geográficas y ampliado estructura. En este sentido, contamos con una **nueva delegación en Castilla y León**, gracias a lo cual logramos tener una mayor cobertura para ofrecer un servicio más cercano a nuestros clientes.

Nuestros empleados siguen estando en el foco de todo lo que hacemos, y son ellos los que nos ayudan a construir un entorno sostenible y seguro. El bienestar y la salud siguen siendo nuestra prioridad. Con las nuevas instalaciones **contribuimos a mejorar las condiciones de trabajo**. En este mismo ámbito, seguimos apoyando la formación continua como elemento fundamental para el desarrollo de nuestros equipos. En el campo de la formación, queremos destacar el inicio en 2022 de un training a medida para nuestros Managers, de una duración de dos años.

Teniendo también en cuenta la conciliación familiar de nuestro personal, nuestro compromiso es seguir apostando por fórmulas como el teletrabajo, que implementamos tras la pandemia y cuyo éxito se deduce del hecho de haber mantenido el mismo nivel de servicio y atención al cliente mientras mejorábamos la calidad de trabajo de nuestra plantilla.

Otro aspecto importante a destacar es nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, dentro de la estrategia global de nuestros pilares de sostenibilidad empresarial (ESG), en la que tenemos el **objetivo Cero Emisiones en todas las operativas para el año 2030**. Seguimos invirtiendo en I+D para incrementar medidas, como la señalada anteriormente, que logren este propósito. Nuestro primer paso fue la transición a la energía verde que nos ha permitido que el 100% de la energía eléctrica que utilizamos provenga de fuentes renovables, y ahora, apostamos por la integración del hidrógeno y litio como nuevas alternativas de energía limpia.

De hecho, el proveedor de calificaciones de sostenibilidad empresarial, EcoVadis, ha avalado por cuarto año consecutivo este compromiso medioambiental al otorgar la medalla de Oro a Toyota Material Handling España, logrando posicionarnos entre el 1% de las mejores empresas evaluadas por la organización.

Con estas acciones en materia de sostenibilidad e innovación, respondemos al crecimiento consolidado de la compañía, a las necesidades de nuestros clientes y a las de nuestros trabajadores que han hecho posible estos resultados.

Especial agradecimiento a nuestros clientes que siguen confiando en nuestra experiencia para obtener la mayor eficiencia de sus operativas, a nuestros concesionarios por su gran dedicación, y a todas y cada una de las personas que conforman este gran equipo.

Desde Toyota Material Handling, continuaremos impulsando y transmitiendo nuestros valores día a día para apoyar el éxito de todos: clientes, concesionarios y equipos.

Enhorabuena y gracias a todos.

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 cargas 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 cargas.



TOYOTA INDUSTRIES CORPORATION

Nuestra empresa matriz Toyota Industries Corporation (TICO) es el líder mundial en el mercado de carretillas elevadoras y de almacén. TICO posee tres segmentos de negocio: equipos de manipulación de materiales (67%), automoción, formado por motores, aire acondicionado y electrónica del automóvil (28%) y maquinaria textil (2%). La empresa cotiza en las bolsas de Tokio y de Nagoya.

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 BT Industries AB en Toyota Industrial Equipment. La sede se encuentra en Mjölby, Suecia, cuenta con una oficina europea de marketing y ventas en Bélgica y desarrolla sus actividades en más de 42 países.

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 se adquirió Simai, con sede en Milán. 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 cargas, 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 sede principal en Coslada (Madrid) y en total 10 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 (Ancénis) 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		
Dirección General		
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.

NUESTROS HITOS



1918

Sakichi Toyoda funda la compañía de hilado y tejido Toyoda



1926

Nace Toyota Industries Corporation (TICO)



1936

Se produce el primer coche Toyota



1948

BT produce su primera transpaleta manual e introduce el Europallet estándar



1953

Nace el Toyota Production System (TPS)



1956

Toyota lanza su primera carretilla contrapesada de combustión interna



1999

Toyota revoluciona la seguridad en carretillas con el Sistema de Estabilidad Activa (SAS)



2008

Lanzamiento de la solución para la gestión de flota Toyota I_Site



2013

Lanzamiento de la gama Li-ion



2016

SIMAI se une a TMH, ampliando la oferta de gama de Tractores de Arrastre de Toyota



2017

Adquisición de Vanderlande, proveedor de soluciones de automatización integrales



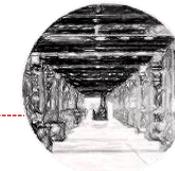
2018

Todas las carretillas de interior de Toyota con telemática integrada de serie



2020

BT Levio LW1160 con Radical Energy Design: Diseño de carretilla optimizado a las baterías de litio de Toyota



2022

Adquisición de Viastore Systems Integrador de sistemas de Intralogística

NUESTROS VALORES

Toyota Way son nuestros valores corporativos compartidos, adoptados por Toyota Material Handling en 2004. Se inspiraron en los principios rectores de Toyoda y son la base de nuestra cultura de empresa: "Mejora continua" (reto, métodos Kaizen y Genchi Genbutsu) y "Respeto 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.



Reto

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



Kaizen

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



Genchi Genbutsu

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



Respeto

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



Trabajo en equipo

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

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



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:



Alquiler

Nos ajustamos a las necesidades de nuestros clientes. 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).



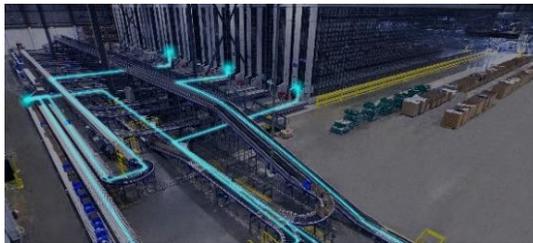
Ocasión

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



Energías

Ofrecemos las más avanzadas soluciones energéticas. Disponemos de carretillas eléctricas propulsadas con hidrógeno en el 90% de nuestra gama. Además, contamos baterías de litio modular de Toyota formados por celdas de iones de litio de última generación.



Advanced Logistics Solutions (ALS)

Soluciones de automatización que incorporan la tecnología más avanzada y se adaptan a todos los sectores y tipos de aplicación. Desarrollamos proyectos integrales personalizados de automatización logística avanzada y suministramos soluciones tecnológicas como los vehículos de guiado automático (AGV's) para lograr almacenes más rentables y eficientes.



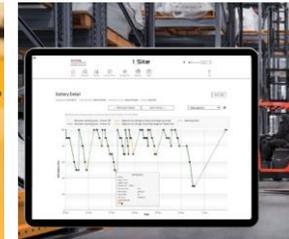
Productos y soluciones adaptadas

Disponemos de una amplia gama de equipos de almacén y carretillas elevadoras. Además, satisfacemos necesidades específicas de manipulación, fabricando carretillas según requisitos especiales.



Lean

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



I_Site

Sistema de gestión de flotas I_Site, permite conocer al detalle el uso de la flota de carretillas. Todas nuestras carretillas elevadoras de interior son inteligentes e incorporan de serie una unidad telemática y sensores.



Service

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

El equipo de diseño Toyota Material Handling tiene siempre en mente al usuario/a y a la empresa cliente para crear carretillas de calidad, ergonómicas y seguras. Durante el AF2023 nuestra carretilla retráctil BT Reflex serie E ha obtenido el reconocimiento Oro en dos premios internacionales de diseño: German Design Award e iF Design Award. También han sido galardonadas con el premio de diseño iF nuestra carretilla contrapesada eléctrica Traigo 80 y nuestro dron de carga pesada Ultralifter.



MERCADO EN EL QUE SE OPERA

Desde Toyota Material Handling España, S.A. damos cobertura a todo el **territorio español**. **Optimizamos la intralogística de las empresas** facilitando el movimiento de cargas tanto con carretillas elevadoras como con la automatización de procesos, desde los más sencillos a los más complejos y avanzados proyectos de integración. Adaptando nuestras soluciones a **diferentes ámbitos sectoriales y a todo tipo de negocio**.

SITUACIÓN ACTUAL

La situación actual del mercado, a nivel mundial, está condicionada a varios factores. A crisis actuales como la guerra en Ucrania, la creciente preocupación por el medio ambiente y el envejecimiento de la población en Europa se suman a unos nuevos hábitos por parte de los consumidores, motivados en parte por la recuperación de la demanda tras la pandemia y el auge del e-commerce. Esta situación nos ha hecho **afrentar nuevos retos** como aumento de la inflación, escasez de materias primas, creciente demanda, crisis energética, y escasez de mano de obra y, a la vez, prepararnos para un futuro cambiante estando **siempre a la vanguardia de la innovación y con el foco en la sostenibilidad**.

Esta nueva situación ha forzado a muchos almacenes a reinventarse, a ser **más eficientes y flexibles**, adaptándose a **diferentes formatos de manipulación**, una **mayor rotación** y una **demand generalizada marcada por la inmediatez**, al mismo tiempo que buscan ser **más sostenibles**. En este sentido, nuestra filosofía **Cero Muda** juega un papel fundamental al promover la **eliminación de desperdicios** a través de la **optimización de procesos**, lo cual no solo permite **ahorrar recursos**, sino también **incrementar la capacidad, seguridad y competitividad** de las empresas.

TENDENCIAS Y SOLUCIONES ACTUALES Y FUTURAS

En Toyota Material Handling nos adaptamos a estas tendencias y necesidades planteando diferentes acciones y soluciones.



Automatización

La automatización está adquiriendo cada vez más relevancia para las empresas. Por eso, con la división **Advanced Logistics Solutions** satisfacemos las diversas necesidades del mercado en términos de **automatización**. Brindamos desde el desarrollo de soluciones tecnológicas, como los

AGV's (carretillas autónomas) hasta **avanzados proyectos de automatización logística** que se adaptan a las necesidades de cada cliente, diseñando e implementando **proyectos de integración personalizados**. Automatizar procesos del almacén supone un cambio cultural y organizacional en las empresas, que deberán adaptarse al avance que supone la integración de la automatización en su logística. Por ello, nuestras soluciones incorporan la **última tecnología del mercado** y están diseñadas para ofrecer la **máxima rentabilidad y eficiencia operativa**.



Eficiencia energética

El camino a las **cero emisiones** es cada vez más importante tanto para nosotros como para nuestros clientes, por eso **apostamos por nuevos modelos de energía más eficiente y limpia**. Uno de ellos es nuestro sistema de baterías de **iones de litio modular**, diseñado específicamente para adaptarse a necesidades energéticas concretas. Este sistema garantiza un **rendimiento óptimo, bajo mantenimiento** y, a la vez, refuerza la **seguridad** en las carretillas. Además, gracias a la eficiencia energética del li-ion, solo se requiere **una única batería durante toda la vida útil de la carretilla**, eliminando la necesidad de salas de carga. Por otra parte, la solución de **pila de combustible de hidrógeno** está disponible actualmente en el **90% de nuestra gama de carretillas eléctricas**. Este sistema ofrece múltiples beneficios, como **tiempos de repostaje reducidos (1-3 minutos)**, **almacenamiento y transporte sencillos**, y **una gran densidad de energía**, y es una solución **completamente libre de emisiones de CO2** si se utiliza **hidrógeno verde**, proveniente de fuentes renovables.



Flexibilidad

En un momento en el que nuestros clientes necesitan **ofrecer flexibilidad** y adaptarse a diferentes formatos de mercancías o requerimientos en la preparación de sus pedidos, nos adaptamos a sus demandas ofreciendo **diferentes posibilidades de adquisición de maquinaria**. Además de la opción de compra de carretillas elevadoras, también contamos con la de **alquiler a corto y largo plazo**. Estas opciones brindan ventajas a nuestros clientes, ya que no se inmoviliza el material, se mantienen las carretillas **solo durante el tiempo requerido**, y permite adaptar los tamaños de flota a la fluctuación de la demanda. Durante el período de alquiler, realizamos un mantenimiento periódico de los equipos para garantizar un funcionamiento óptimo y prolongar su vida útil. De esta manera, **contribuimos también indirectamente a ser más sostenibles**.



Internet de las cosas y digitalización

El Internet de las cosas (IoT) aplicado al ámbito logístico es el procedimiento que posibilita la interconexión de objetos físicos, como las carretillas elevadoras en este caso, con la red de Internet. En este sentido, **Toyota fue pionera en integrar tecnología telemática de serie en sus carretillas de interior en 2018**, y actualmente **contamos con más de 160.000 carretillas conectadas**. Gracias a la **herramienta de gestión de flotas I_Site**, podemos utilizar los datos enviados a la nube por las carretillas inteligentes de Toyota para **medir, analizar y optimizar el rendimiento de cada máquina conectada**. Al tomar el control de su flota de carretillas, **nuestros clientes pueden medir y mejorar la rentabilidad de su negocio a largo plazo**.

Asimismo, la pandemia fue un catalizador que impulsó la digitalización en muchas organizaciones, generando un rápido avance en iniciativas tecnológicas y la implementación de cambios drásticos en los procesos. En nuestro caso, continuamos avanzando con nuevas herramientas que nos permiten establecer diferentes formas de **conectar con nuestros clientes** y brindarles un **acceso fácil a toda la información que necesitan y cuando la necesitan**.



Sostenibilidad y economía circular

Seguimos avanzando en el camino a las Cero Emisiones y trabajando en el desarrollo de futuras soluciones energéticas que nos permitan crear **almacenes cada vez más eficientes y sostenibles**. Así lo avala por cuarto año consecutivo el proveedor de calificaciones de sostenibilidad empresarial más fiable del mundo, EcoVadis, quien ha otorgado la medalla de Oro a Toyota Material Handling España, logrando posicionarnos entre el 1% de las mejores empresas evaluadas por la organización.

En línea con la sostenibilidad, también fomentamos la economía circular al ofrecer **carretillas elevadoras certificadas de segunda mano**. Realizamos una exhaustiva inspección y clasificación de las carretillas usadas en función de su estado, horas de trabajo y antigüedad. Solo los **modelos que cumplen con los estándares de calidad Toyota** son reacondicionados para su venta.



Productos y soluciones a medida

En la sociedad actual, la **tendencia a la especialización** se presenta como uno de los desafíos a los que nos enfrentamos, y la logística no es una excepción. Cada vez más, se requieren **soluciones adaptadas a diferentes tipos de clientes y a aplicaciones específicas**. Por esta razón, estudiamos cuidadosamente las características y necesidades de cada cliente para diseñar **soluciones a medida**. En la actualidad, contamos con **11 familias de producto**, que incluyen **249 modelos**. Nuestro **producto es Ad-hoc**, lo que significa que ofrece **múltiples posibilidades de adaptación**, que incluyen **diseños especiales y modificaciones**, para, además de **aumentar la seguridad**, satisfacer las diversas necesidades de negocios o aplicaciones, como el **retail, almacenes, fabricación, ambientes de temperatura controlada, transporte y distribución, y pequeñas empresas**, entre otros.



Calidad, la base de nuestra estrategia empresarial

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

OFERTA BÁSICA AMPLIADA

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

CALIDAD EN TODO LO QUE HACEMOS

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

LA PASIÓN DE LAS PERSONAS HACE QUE EL MUNDO AVANCE

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

EL CLIENTE PRIMERO

Estamos transformando nuestra empresa para ser el mejor partner para nuestros clientes. Creamos experiencias de entrega positivas en todo el mundo, y estamos convencidos que el transporte de mercancías de forma más eficiente creará un mundo más sostenible. Nuestro objetivo es ahorrar energía y reducir el desperdicio. Utilizamos la digitalización, la automatización y los servicios nuevos, pues estamos convencidos que estos serán los referentes principales de nuestro sector en la próxima década. La logística y la manipulación de materiales siguen a la producción.

Nuestros clientes pueden estar seguros de que estaremos un paso por delante, y de que integraremos la Calidad en este futuro cambiante y cada vez más complejo. Será esta Calidad la que hará que el mundo avance.

CERO MUDA LO CAMBIARÁ TODO

El futuro que deseamos crear es un futuro donde la Muda ya no existe. Todos los bienes producidos y los servicios proporcionados añaden valor para el usuario final. Las limitaciones como la espera, las deficiencias y los errores han desaparecido. En este futuro, los sistemas y equipos de manipulación de materiales están conectados e integrados totalmente y entre todos los ámbitos, aplicando la máxima automatización posible. Nuestra Visión es Cero Muda.

NUESTRA MISIÓN: MOVER EL MUNDO

Movemos el mundo. Eso es lo que hacemos, el motivo para trabajar y nuestra contribución a los clientes y a la sociedad. De forma más precisa, hacemos que sea posible el transporte de pallets, paquetes y todo tipo de mercancías de una manera más eficiente.

La manipulación de materiales es una parte significativa en la mayoría de los sectores. En este sentido, realizamos un papel fundamental en el transporte de mercancías, creando experiencias de entrega positivas en todo el mundo.



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 anualmente desarrollamos una serie de proyectos que nos permitirán optimizar nuestra operativa, eliminando "Muda" (actividades sin valor añadido), permitiéndonos ofrecer un mejor servicio, algunos de los más destacados son:

Objetivos AF23			
Área	Objetivo	Resultado	Comentarios
Empresa	Mantenernos como nº1 del mercado	✓	
	Afianzar el uso de la tecnología litio	✓	
	Digitalización	✓	
	Mantener Nivel PLATINO ECOVADIS	✗	ORO
Pendientes AF23	Nuevo sistema de Facturación		
Medio Ambiental	Reducir un 2% la huella de carbono	✓	
	Reducir un 2% el consumo de combustible diésel	✓	
	Reducir un 5% el residuo de plástico	✓	
	Reducir un 3% el residuo de cartón contaminado	✓	
Social	Reducir un 1% el absentismo	✓	
	Reducir un 1% el índice de incidencia	✓	

Para el próximo AF24 nos hemos fijado los siguientes objetivos:

Objetivos AF24	
Área	Objetivo
Empresa	Mantenernos como nº1 del mercado
	Afianzar el uso de la tecnología litio
	Digitalización
	Obtener Nivel PLATINO ECOVADIS
Medio Ambiental	Ampliar en dos delegaciones el alcance de la ISO 14001
	Reducir un 2% la huella de carbono
	Reducir un 2% el consumo de combustible diésel
	Reducir un 2% el residuo de plástico
	Reducir un 2% el residuo de cartón contaminado
Social	Reducir un 2% el residuo de plástico contaminado
	Reducir un 1% el absentismo
	Reducir un 1% el índice de incidencia

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.

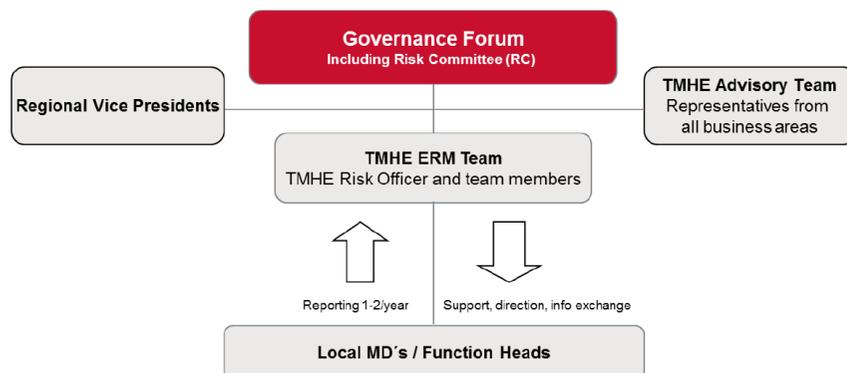
El Equipo Directivo de Toyota Material Handling España, como empresa del Grupo Toyota, repara especial atención en la detección anticipada de los riesgos, así como en su posible plan de mitigación, trabajando coordinadamente con la central europea y bajo las directrices estipuladas por el Grupo Toyota 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 a las personas, organización, información, conocimiento y activos 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 negociados que forman parte de su actividad, 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, empleados, proveedores, propietarios 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:

- 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.
- 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.
- Estratégico: 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.

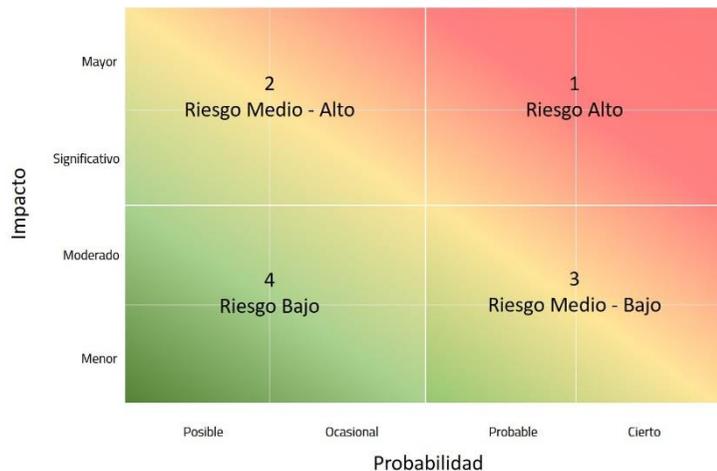
- **Financieros:** Insuficiencia de capacidad financiera para hacer frente a las obligaciones de pago de la compañía, o también aquellos riesgos que imposibilitan un reporte financiero preciso, bien sea interno o externo.
- **Operativos:** Riesgos relacionados con la propia actividad comercial y productiva de la compañía y que surgen a través de las personas y procesos que participan de la misma.

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 portafolio de riesgos potenciales, que incluye su categorización en función del tipo de riesgo y la valoración de pérdida potencial para la compañía y probabilidad, así como el número de riesgos identificados para cada categoría.

Tipo de riesgo	Categoría	Pérdida potencial	Probabilidad	# Riesgos
Cumplimiento normativo	Ataques informáticos	Alto	Medio	1
		Alto	Medio	2
		Bajo	Bajo	3
	Gobierno inapropiado de funciones	Bajo	Medio	1
		Medio	Medio	2
		Medio-Alto	Medio	1
	Relativos al producto y procesos	Medio	Medio	1
	Riesgo legal y fiscal	Medio	Bajo	1
	TOTAL			12
Emergencia	Accidentabilidad	Medio	Medio-Alto	1
	Huelgas	Medio-Alto	Bajo	1
	Vandalismo	Bajo	Bajo	1
	TOTAL			3
Estratégico	Dificultad para atraer talento	Medio-Alto	Medio	1
		Alto	Alto	1
		Alto	Medio	1
	Entorno económico y mercado	Medio-Alto	Bajo	1
		Medio-Alto	Medio-Alto	3
	Relativos a concesionarios	Medio	Bajo	1
		Medio-Alto	Medio	1
TOTAL			9	
Financiero	Riesgo de crédito	Medio	Medio	1
	Flexibilidad en alquiler de máquinas	Bajo	Bajo	1
	TOTAL			2

Tipo de riesgo	Categoría	Pérdida potencial	Probabilidad	# Riesgos
Operativo	Covid-19	Medio	Bajo	1
	Personas y talento	Medio-Alto	Medio-Alto	1
		Alto	Alto	1
	Proveedores y materias primas	Medio	Bajo	1
		Medio	Medio	1
		Medio-Alto	Medio-Alto	1
	Relativos al producto y procesos	Medio	Medio	1
		Medio-Alto	Medio	2
	Robo de capital tangible	Medio	Bajo	1
	TOTAL			
GRAN TOTAL				36

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.

PRIORIZACION DE LAS CUESTIONES ESENCIALES

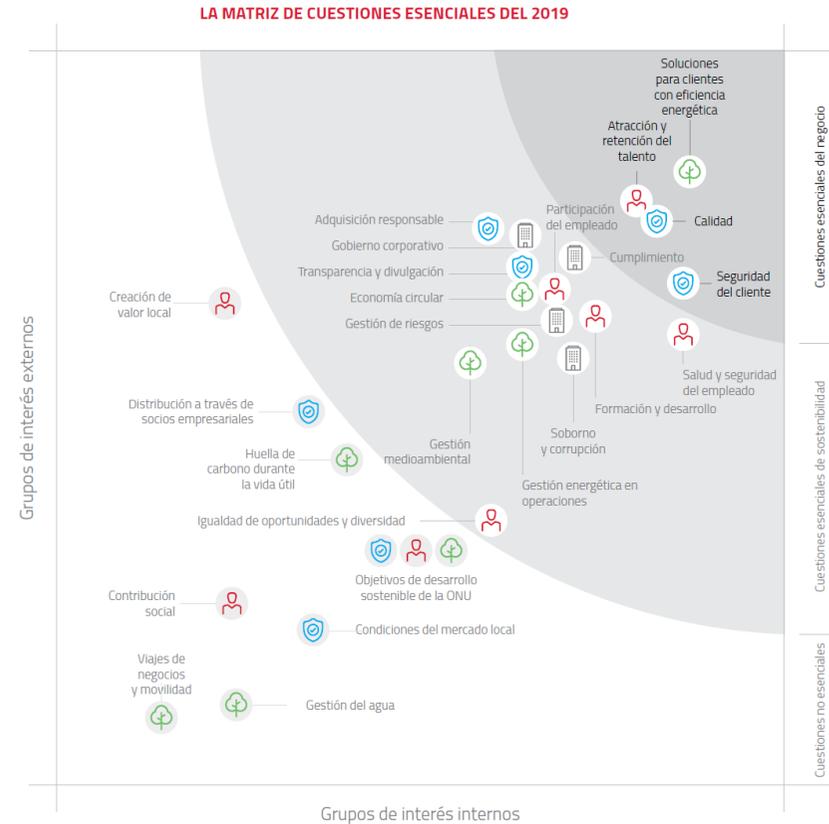
Asumimos la responsabilidad de nuestras actividades desde perspectivas económicas, sociales y medioambientales e integramos la sostenibilidad en las actividades diarias en nuestras plantas de producción, entidades de ventas y servicio y funciones de asistencia.

PERSONAS. 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 igualdad de oportunidades y la diversidad, así como la salud y la seguridad, se identificaron como elementos prioritarios en este ámbito.

PLANETA. Minimizar el impacto ambiental
 De acuerdo con la Visión 2030 de Toyota Industries Corporation, hemos aumentado nuestra experiencia en el desarrollo de productos y servicios de bajo consumo para nuestros clientes. También pretendemos reducir el uso energético en nuestras operaciones, y supervisar nuestro uso y despilfarro del agua mediante la gestión medioambiental. Animamos a nuestros socios comerciales a que también tomen medidas para proteger el planeta.

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

Establecemos estándares exigentes en nuestra conducta empresarial
 Divulgamos datos de la base de nuestros valores, que constituyen la estructura y la organización de nuestra empresa. Proporcionamos información adicional sobre normativas, políticas y directrices internas, y garantizamos un grado adecuado de cumplimiento de la legislación europea y nacional en los ámbitos de gestión de riesgos, gobierno corporativo, soborno y corrupción.



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

SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

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

CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es una de las principales áreas de interés del Pacto Verde de la UE, un paquete de legislación comunitaria nueva y revisada para transformar la economía de la UE, crear nuevos puestos de trabajo y hacer que la UE dependa menos de la energía y de las materias primas importadas, lo que creará varios retos nuevos y nuevas oportunidades para las empresas. Como el 30 % de las empresas de la lista Fortune 500 se han comprometido públicamente con los objetivos basados en la ciencia, estamos experimentando un aumento exponencial de las solicitudes de los clientes para que les ofrezcamos soluciones de eficiencia energética y les demos pruebas de la gestión de la energía en nuestras operaciones. Dentro de nuestro enfoque para minimizar el impacto ambiental, los temas relacionados con el cambio climático son los que más han avanzado, con una reducción del 30 % de las emisiones absolutas desde 2012 y un aumento de los ingresos de más del 50 % en el mismo periodo. Varios clientes también exigen pruebas de nuestro compromiso en este ámbito en forma de certificación ISO 50001, o lo que es lo mismo, un compromiso para alcanzar objetivos basados en la ciencia o para usar energía eléctrica 100 % renovable.

ÉTICA EMPRESARIAL

Esta ha sido una prioridad para nosotros desde que lanzamos nuestro Código de conducta en 2009, para lo cual abordamos una amplia gama de temas como el cumplimiento de las leyes, la lucha contra el soborno y la corrupción y las compras responsables. Son varios los clientes que exigen también pruebas de nuestro compromiso en este ámbito. Por eso, periódicamente organizamos

formaciones obligatorias sobre el Código de Conducta para todos nuestros empleados. Y, como parte importante de la gestión de la cadena de suministro, disponemos de procesos que permiten que nuestros proveedores se comprometan con nuestro código de conducta para proveedores.

Nuestros grupos de interés priorizan además los siguientes asuntos adicionales:

EXPERIENCIA DEL CLIENTE. FACILIDAD PARA HACER NEGOCIOS

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

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

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

ECONOMÍA CIRCULAR

Junto al cambio climático, la economía circular es el segundo gran foco de atención del Pacto Verde de la UE, cuyo objetivo es reducir las emisiones, estimular el empleo, reducir la dependencia de materiales importados y abordar las cuestiones de derechos humanos en las cadenas de suministro de materias primas. También en este punto, las nuevas regulaciones rompedoras ofrecerán muchas oportunidades para la innovación en los modelos de negocio. Nuestros clientes esperan cada vez más información sobre las evaluaciones del ciclo de vida (LCA, por sus siglas en inglés) de nuestros productos y soluciones. Parte del reto es que los clientes tienen expectativas diferentes sobre las normas que deben aplicarse. Cada uno de estos seis aspectos es una cuestión fundamental en el cuestionario de EcoVadis utilizado por más de 200 de nuestros clientes, así como en todos los cuestionarios de sostenibilidad de proveedores específicos de los clientes. A excepción de la seguridad de la información, todos los temas se tratan dentro de este informe de sostenibilidad. Los tres primeros temas contienen una gran cantidad de información y de detalles, pues son prioridades desde hace tiempo.

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.



En línea con nuestra filosofía corporativa, y para reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad, desde finales del AF2021 estamos adheridos a la **RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**, comprometiéndonos a llevar a cabo acciones empresariales y corporativas más responsables, con el fin de contribuir en el desarrollo sostenible.

Gestión ambiental

Switch off

Energy saving

Remember to turn electrical appliances off before leaving work

TOYOTA
MATERIAL HANDLING

The infographic features a central graphic of a hand turning a switch on a globe. The switch is currently in the 'ON' position. Below the globe, a row of icons represents various electrical appliances: a laptop, a server rack, a microscope, a light bulb, a coffee maker, a fan, a power strip, a radio, a television, a printer, a scanner, and a washing machine. The background is a green grid pattern.



94%
turismos híbridos



-8%
m³ agua



- 2,3%
emisiones CO2 /
trabajador



-1,34 Tn
emisiones CO2



- 19,46%
consumo eléctrico /
facturación

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, y la delegación de Valencia desde marzo del 2022. Nos hemos marcado el objetivo de certificar la gestión ambiental de todas nuestras delegaciones en un plazo máximo de tres años.

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, por este motivo no disponemos de una provisión específica para riesgos ambientales. 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.

Para poder detectar desviaciones ambientales y, en consecuencia, poder analizar las causas y prevenir que vuelvan a ocurrir mediante la implantación de medidas, durante este AF2023 hemos incluido en nuestra plataforma de gestión de incidencias una opción para reportar incidentes ambientales. Des de su implantación, y hasta la fecha, no se ha detectado ningún tipo de incidente.

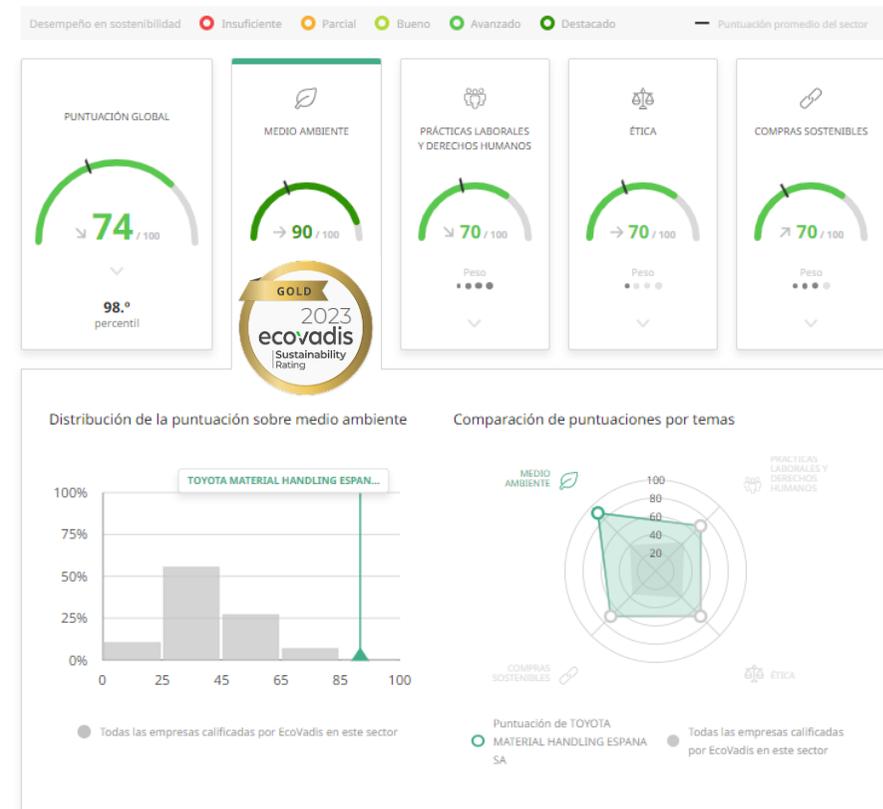
Desde el año 2013 realizamos un seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los requisitos ambientales de los centros de Barcelona y Madrid, a través de una plataforma de legislación. El cumplimiento legal de estos requisitos es evaluado y revisado semestralmente por una empresa externa, quien nos informa periódicamente de las variaciones legislativas para poder llevar a cabo la implantación de las acciones necesarias. En el AF2020 incluimos los requisitos para el resto de los centros con el fin de homogeneizar oficialmente el mismo seguimiento a nivel nacional que se actualizaron en la plataforma de legislación durante el AF2021.

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 2023 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándola entre el primer 1% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 1% en relación con el área de Medio Ambiente, consiguiendo obtener un desempeño destacado en esta área.



CONTAMINACIÓN

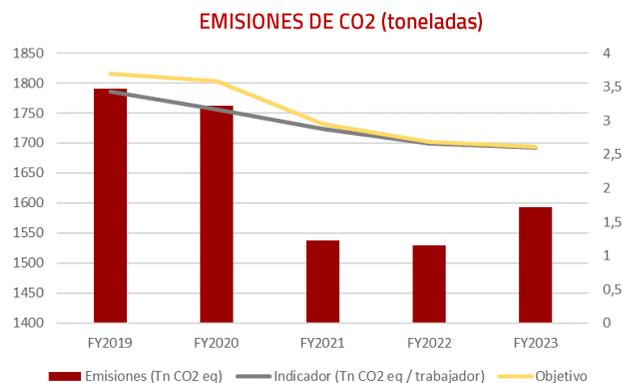
Las emisiones relacionadas con el consumo energético se pueden reducir al optimizar la eficiencia. En 2015, previo a la aprobación del RD 56/2016, de 12 de febrero, relativa a la eficiencia energética, realizamos la auditoría de eficiencia energética en tres de nuestras delegaciones abarcando más del 85% del consumo energético de Toyota Material Handling España, S.A. Durante el pasado AF21 llevamos a cabo la segunda auditoría de eficiencia energética en nuestras dos delegaciones centrales, Barcelona y Madrid.

Trimestralmente reportamos al grupo nuestros datos de consumo de energía a través del software corporativo de informes no financieros, que determina de forma automática los datos de emisiones de CO2 equivalentes y actúa como base de datos para el seguimiento comparativo del progreso frente a los objetivos de nivel de instalaciones, regional y europeo. Para el cálculo de las emisiones de CO2 a partir de los datos energéticos, este software utiliza los factores de conversión de la electricidad de red de la Agencia Internacional de la Energía (AIE) y los factores de conversión de los combustibles fósiles del Departamento de Medio Ambiente, Alimentación y Asuntos Rurales del Reino Unido (DEFRA).

Emisiones CO ₂	AF2023	AF2022	AF2021	AF2020	AF2019
Tn	1.593	1.530	1.538	1.762	1.790
Tn / trabajador (*)	2,60	2,66	2,88	3,16	3,43

(*) Para calcular este indicador se utiliza el promedio de trabajadores del periodo.

Durante el AF2023 (FY2023 en inglés) en valores absolutos hemos aumentado nuestra huella de carbono un 4%, pero hemos reducido las emisiones de CO2 generadas por trabajador un 2,3% respecto al AF2022, consiguiendo el objetivo de reducción fijado para este año fiscal.



Año tras año estamos reduciendo también las emisiones de CO2 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 399.588 kg / CO2 durante el año 2022, alcanzando una reducción de 2.400.453 Kg / CO2 desde su implantación en 2017.

A nivel local, desde el AF2022, cuando se implantó el proyecto DiDel (Direct Deliveries) hemos optimizado el número de envíos y la distancia recorrida para las entregas de las máquinas, reduciendo así las emisiones de CO2 en la distribución de las máquinas, tanto indirecta, desde fábrica a nuestras sedes centrales, como directamente, de nuestra compañía a nuestros clientes.

Actualmente casi el 60% de las máquinas entregadas se ha realizado a través del proyecto DiDel.

Durante este AF2023 se ha completado la implantación de la reestructuración del área de SPV que nos ha permitido reducir las emisiones de CO2 emitidas por nuestra flota de vehículos industriales mediante la optimización de rutas.

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.

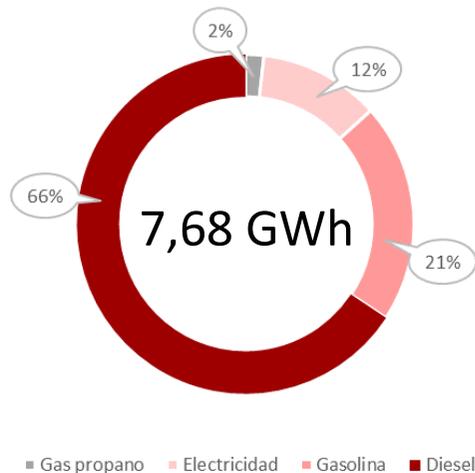
En nuestro taller de Madrid disponemos de dos focos emisores: uno por la cabina de pintura y otro por el extractor de la cabina de lijado. Sobre el primero no es necesario realizar controles de emisión debido al bajo consumo de disolventes y sobre el segundo se realiza un control de emisiones de partículas cada 2,5 años habiéndose realizado el último a finales del AF2022 con un resultado favorable de menos de 1,2 mg/Nm³, reduciendo la emisión de partículas a menos de la mitad respecto al control anterior.

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

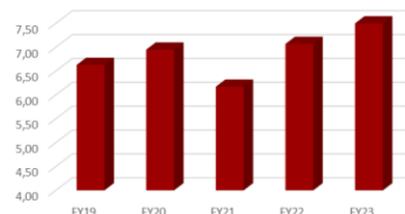
Toyota Material Handling España utilizó 7,68 GWh de energía en el AF 2023, un aumento del 8,64% respecto al AF2022. El combustible diésel es, con el 66%, la fuente de energía principal de nuestro mix energético, utilizado principalmente por las furgonetas del servicio posventa.

Para la redacción de este informe, los datos de consumo energético han sido extraídos de la base de datos de nuestra central, alimentada con el reporte realizado trimestralmente, para unificar criterios dentro del grupo.

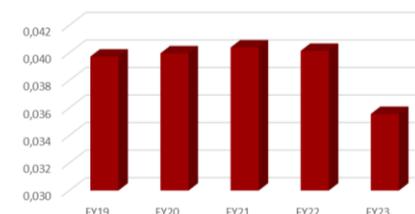
USO DE ENERGÍA POR COMBUSTIBLE DEL AF 2023 (GWh)



USO DE ENERGÍA (GWh)



USO DE ENERGÍA / INGRESOS (GWh/MM €)



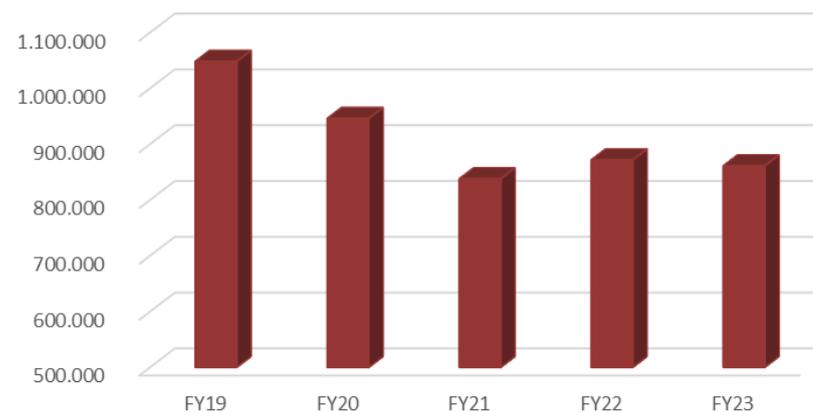
Si ponderamos el uso de energía respecto a los ingresos de la compañía se ha reducido casi un 11,4% el indicador.

Respecto al uso total de energía, la electricidad supone el 12%, proviniendo el 100% de la red eléctrica. Electricidad generada en su totalidad a través de fuentes de energía renovable (eólica y solar fotovoltaica), tal y como se evidencia en el certificado de la Comisión Nacional de Mercado y Competencia a nuestra disposición.

Tipo Energía (GWh)	AF2023	AF2022	AF2021	AF2020
Gas propano	0,13	0,13	0,08	0,10
Electricidad	0,89	0,86	0,84	0,95
Combustible (gasolina)	1,61	1,22	0,80	1,02
Combustible (diésel)	5,04	4,86	4,45	4,88
TOTAL	7,68	7,07	6,17	6,95

El 87% 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 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. Para el próximo año fiscal tenemos prevista la introducción de vehículos 100% eléctricos en nuestra flota. Este AF2023 (FY2023 en inglés), el 94% del total de turismos existentes en nuestra flota de vehículos son híbridos, un 23% más respecto al año fiscal anterior.

EVOLUCIÓN CONSUMO ELÉCTRICO (kWh)



Consumo eléctrico (kWh)	AF2023	AF2022	AF2021 Total	AF2021 Energía verde	AF2020
Barcelona	490.992,50	481.973,50	456.585	45.087	525.865,5
Madrid	262.295,00	277.799,00	273.826	32.642	306.212
Valencia	23.883,00	23.745,00	20.521	2.039	25.000
Bilbao	10.217,00	11.168,00	10.665	1.241	10.613
Coruña	22.209,00	23.531,00	26.211	3.850	23.641
Sevilla	16.364,00	14.226,00	15.646	1.317	19.366
Murcia	15.228,00	15.703,00	16.753	1.614	18.688
Gran Canaria	11.934,00	13.950,00	9.654	1.096	10.424
Tenerife	6.768,00	8.235,00	6.800	0	6.174
Málaga	1.060,00	1.251,00	1.098	68	1.238
TOTAL	860.950,50	871.581,50	837.759	88.954	947.221,5

El consumo eléctrico ha disminuido un 1,22% respecto al AF2022, si además se relaciona con el nivel de facturación de la compañía se ha reducido en un 19,46%.

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, a través de comunicaciones ambientales periódicas, formación (incluida en el plan de acogida), etc....

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.

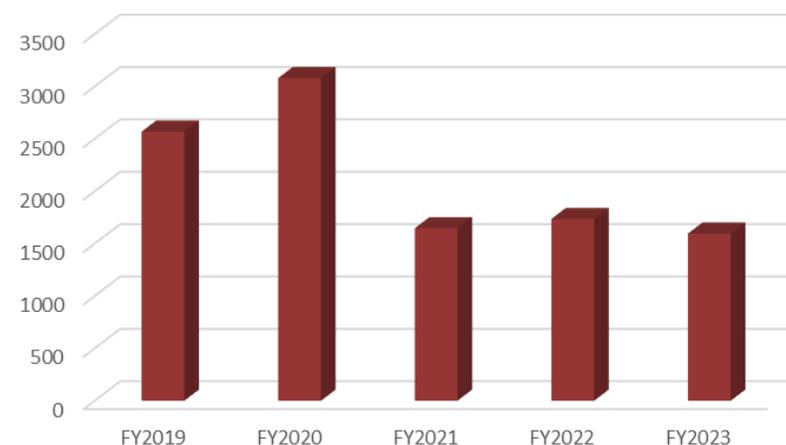
USO DEL AGUA

El consumo de agua en Toyota Material Handling España durante este AF 2023 ha disminuido un 8% respecto al año anterior.

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 las flotas de ocasión y ACP.

El lavadero de máquinas de Barcelona dispone de un homogeneizador de pH para el control de este parámetro previamente al vertido. Para asegurar que el vertido de las aguas a la red de saneamiento se realiza dentro de los parámetros establecidos se realizan tomas de muestras y posterior análisis de las aguas vertidas con carácter semestral para el centro de Barcelona y con carácter anual y voluntario en el centro de Madrid. Además, en los centros de Barcelona y Madrid está implantado un protocolo de limpieza y vaciado periódicos para los lavaderos.

EVOLUCIÓN CONSUMO AGUA (m³)



Consumo agua (m3) *	AF2023	AF2022	AF2021	AF2020
Barcelona	768	792	636	1074
Madrid	493	570	634	1570
Valencia	65	100 **	100 **	100
Bilbao	18	19	12	16
Coruña	108	108	108	137
Sevilla	29	23	21	34
Murcia	25	32	41	34
Gran Canaria	73	75	75	93,5
Tenerife	17	16	19	21,5
TOTAL	1.596	1.735	1.646	3.080

(*) El consumo de agua de la delegación de Málaga no se considera significativo debido a que únicamente es de uso sanitario, teniendo en cuenta además el volumen de empleados del centro el consumo no es comparable con el resto de las delegaciones.

(**) El dato presentado se ha extraído de lecturas estimadas

MATERIAS PRIMAS

En TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. distribuimos las máquinas producidas por nuestras fábricas. Para desarrollar nuestra actividad de reparación y mantenimiento de carretillas elevadoras utilizamos las piezas de recambio originales de Toyota 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 reduciendo 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). Durante el AF23, la venta de máquinas de ocasión ha aumentado casi un 1% respecto al AF2022.

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 también reducir la cantidad de residuos generados.

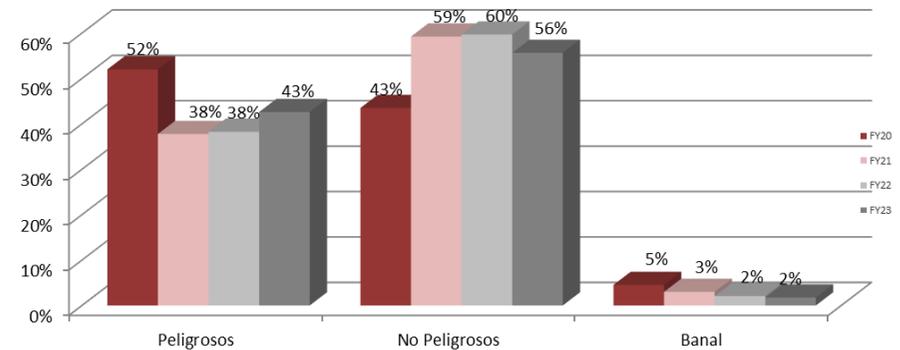
Seguimos la misma política a la hora de desechar las baterías al final de su vida útil, en ocasiones se pueden aprovechar elementos de las baterías para futuras reparaciones de las máquinas de la flota de ACP.

Toyota Material Handling España, S.A. está adherido al SCRAP (Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada del Productor) UNIBAT tanto para las baterías de plomo-ácido como para las de litio.

A finales de este AF2023 hemos llegado a un acuerdo con la empresa EKOLOGICA para la cesión de baterías de litio para la investigación de nuevas aplicaciones y poder así alargar la vida útil de dichas baterías. La misma empresa, gestora de residuos autorizada, gestiona nuestras baterías de plomo y recupera el máximo número posible permitiendo así una reducción de las emisiones de CO2.

Residuos generados (Tn)	AF2023	AF2022	AF2021	AF2020
Peligrosos	776,67	541,29	382,83	489,35
No peligrosos	1014,12	844,46	600,37	409,36
Banal	31,97	29,12	30,40	42,59
TOTAL	1.822,75	1.414,87	1.013,59	941,30
Residuos por facturación (Tn / MM €)	8,44	8,04	-	-

EVOLUCIÓN PROPORCIÓN RESIDUOS GENERADOS (Tn)



Durante este AF2023 la generación de residuos en general se ha visto incrementada debido principalmente al aumento de la actividad y a que todavía se han mantenido algunas medidas implantadas a raíz de la crisis sanitaria.

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...

Además todos los embalajes utilizados para el envío de piezas a nuestra red de técnicos y/o clientes han sido sustituidos por embalajes fabricados 100% con material reciclado.

En Toyota Material Handling España no ofrecemos servicio de comida en nuestras delegaciones, por este motivo no hemos desarrollado ninguna acción para combatir el desperdicio de alimentos. Por esta razón el desperdicio de alimentos no está considerado como una cuestión esencial en nuestra matriz de materialidad.

Gestión de Recursos Humanos



41

Horas de formación
por trabajador/a



100%

Plantilla con Evaluación del
Desempeño realizada

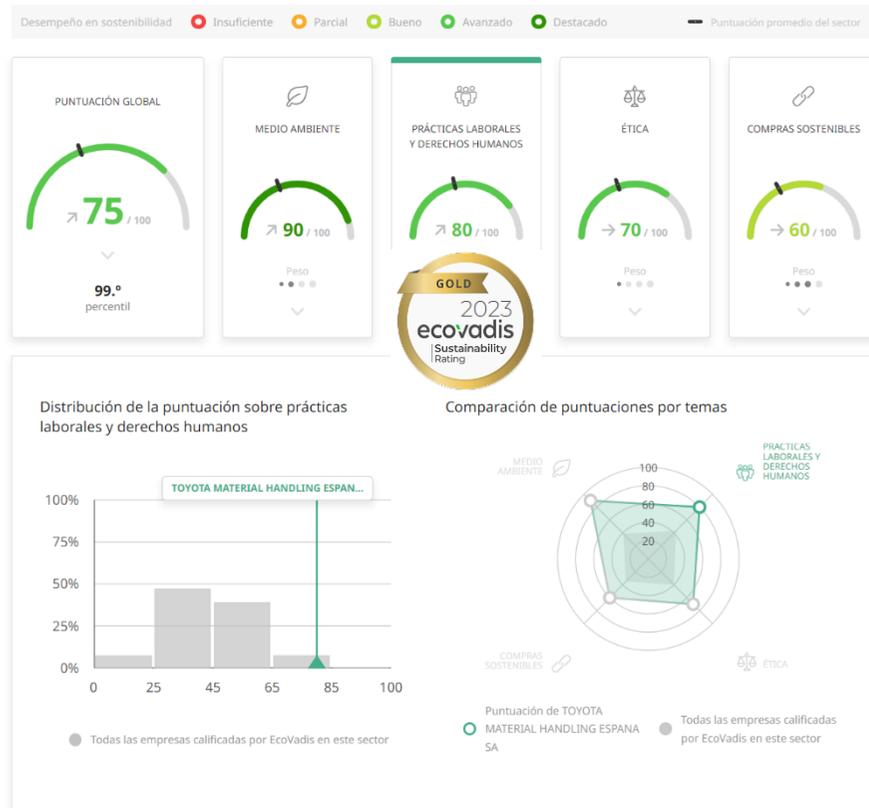


+100

Cursos en la Academia
TMH

ENFOQUE DE GESTIÓN

En TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. hemos recibido, a principios de 2023, el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándonos entre el primer 1% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 9% con relación al área de Prácticas Laborales y Derechos Humanos.



NUESTRA PLANTILLA

En TOYOTA MATERIA HANDLING ESPAÑA, S.A. a 31 de marzo de 2023 (final del AF2023) nuestra plantilla era de 602 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN POR SEXO



DISTRIBUCIÓN POR NACIONALIDAD



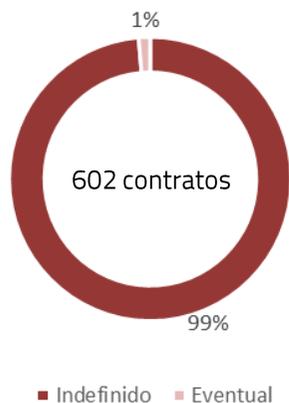
DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y SEXO

	AF2023		AF2022		AF2021		AF2020	
	M	H	M	H	M	H	M	H
<21 años	1	2	0	1	0	1	0	3
21 a 30 años	15	69	16	72	11	52	15	53
30 a 40 años	19	140	24	151	29	135	25	148
40 a 50 años	45	205	40	196	41	191	45	178
50 a 60 años	26	76	20	66	13	55	10	54
>60 años	0	4	0	5	1	5	1	5
TOTAL	106	496	100	491	95	439	96	441

DISTRIBUCIÓN POR PUESTO DE TRABAJO Y SEXO

	AF2023		AF2022		AF2021		AF2020	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Oficinas (*)	103	96	98	89	92	76	93	68
Vendedores	2	66	2	71	3	57	3	76
Técnicos SPV	1	267	-	264	-	245	-	235
Técnicos Taller	-	49	-	49	-	44	-	45
Mozos	-	18	-	18	-	17	-	17
TOTAL	106	496	100	491	95	439	96	441

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO



DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	AF2023			AF2022			AF2021			AF2020		
	IND	IP	TEM	IND	IP	TEM	IND	IP	TEM	IND	IP	TEM
Mujeres	99	6	1	90	6	4	83	5	7	73	7	16
Hombres	489	-	7	446	1	44	405	-	34	395	-	46
TOTAL	588	6	8	536	7	48	488	5	41	468	7	62

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y EDAD

	AF2023			AF2022			AF2021			AF2020		
	IND	IP	TEM									
(**) <21 años	2	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	3
21 a 30 años	80	-	4	63	1	24	48	-	15	43	-	25
30 a 40 años	159	-	-	155	2	18	146	3	18	147	3	23
40 a 50 años	242	6	2	227	4	5	227	2	7	208	4	11
50 a 60 años	101	-	1	86	-	-	67	-	1	64	-	-
>60 años	4	-	-	5	-	-	6	-	-	6	-	-

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y PUESTO DE TRABAJO

	AF2023			AF2022			AF2021			AF2020		
	IND	IP	TEM									
(**) Oficinas (*)	190	6	3	172	7	8	154	5	11	129	7	26
Vendedores	68	-	-	69	-	4	59	-	1	74	-	4
Técnicos SPV	264	-	4	233	-	30	220	-	26	208	-	26
Técnicos Taller	48	-	1	45	-	5	42	-	1	40	-	5
Mozos	18	-	-	17	-	1	13	-	2	17	-	1

(*) En el puesto de Oficinas se engloban todas aquellas categorías profesionales relacionadas con el trabajo de oficina y que están excluidas del resto de puestos.

(**) Se detallan a continuación los acrónimos utilizados en estas tablas para su mejor comprensión (IND: Indefinido; IP: Indefinido Parcial; TEM: Temporal)

En TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA se favorece la flexibilidad horaria y se respetan los horarios y descansos de todos los trabajadores, salvo alguna excepción debido a urgencias esporádicas. Aunque al cierre de este informe no disponemos de una política de desconexión laboral definitiva, está prevista su aprobación y publicación durante el próximo año fiscal.



DESPIDOS POR SEXO Y PUESTO DE TRABAJO

	AF2023		AF2022		AF2021		AF2020	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Oficinas	3	3	1	1	4	1	4	3
Mozos	0	2	0	0	0	0	0	0
Comercial	0	2	0	1	0	7	0	4
Técnicos SPV	0	5	0	8	0	4	0	2
Técnicos Taller	0	2	0	3	0	1	0	1
TOTAL	3	14	1	13	4	13	4	10

DESPIDOS POR SEXO Y EDAD

	AF2023		AF2022		AF2021		AF2020	
	M	H	M	H	M	H	M	H
<21 años	0	0	0	0	0	0	0	0
21 a 30 años	0	5	0	3	0	1	0	1
30 a 40 años	0	3	1	3	0	5	1	3
40 a 50 años	1	5	0	5	4	3	2	5
50 a 60 años	2	1	0	2	0	4	1	1
> 60 años	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	14	1	13	4	13	4	10

TOYOTA MATERIAL HANLDING ESPAÑA tiene contratados 6 empleados (5 hombres y una mujer) con algún grado de discapacidad que están totalmente integrados dentro de la compañía, en caso de alguna necesidad especial, la empresa les adecua su entorno laboral. Teniendo en cuenta los valores de la empresa y el Código de Conducta, no está permitida la discriminación por ninguna razón. Nuestro agente de igualdad no ha registrado ninguna reclamación por este motivo. Además, TOYOTA MATERIAL HANLDING ESPAÑA 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 limitado a la planta baja. Durante este AF2023 la facturación a centros especiales de empleo ha aumentado un 10,70% respecto al AF2022.

FACTURACIÓN A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

Empresa	Delegación	Facturación AF2023	Facturación AF2022	Facturación AF2021	Facturación AF2020
ILUNION LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE	Todas	4.863,32€	4.618,69€	4.124,52 €	4.562,91 €
OSGA, S.L.	Todas	134.208,92€	126.202,36€	173.225,43 €	81.194,83 €
SERVEIS INTEGRALS DE FINQUES URBANES, S.L. (SIFU)	Barcelona	0€	0 €	847,30 €	19.246,24 €
ESCID, S.L.	Todas	1.779,64€	0 €	0 €	27.013,87 €
GRUPO SIFU MURCIA, S.L.	Murcia	11.607,88€	4.329,32€	4.282,92 €	4.069,52 €
SIFU MADRID, S.L.	Madrid	69.670,92€	65.566,88€	62.952,74 €	61.156,20 €
FUNDACIÓ PRIVADA ILERSIS	Todas	49.151,12€	44.333,04€	39.629,03 €	41.010,13 €
TOTAL		271.281,80€	245.050,29€	285.061,94 €	238.253,70 €

REMUNERACIÓN

Los datos presentados sobre la remuneración promedio y la brecha salarial hacen referencia al total de las personas incorporadas en la empresa durante el AF2023. Toyota Material Handling España contrata anualmente a una empresa externa para llevar a cabo una auditoría retributiva.

La remuneración media del equipo directivo del AF2023 es de 154.881,43€ (un 10% superior a la remuneración media del AF2022, 140.423,90€) e incluye retribución variable, vehículo de empresa, plan de pensiones, seguro médico y seguro de vida. Esta remuneración está exenta de discriminación por género debido a que una única mujer ocupa un puesto directivo. El equipo directivo está formado por siete hombres y una mujer.

REMUNERACIÓN PROMEDIO POR SEXO

AF2023		AF2022	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
30.321,09	38.121,05	29.681,81	36.620,84

REMUNERACIÓN PROMEDIO POR PUESTO DE TRABAJO

	AF2023		AF2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores y mandos intermedios	46.569,51	75.290,68	48.742,15	76.944,43
Comercial	51.816,65	50.023,05	50.904,95	50.623,59
Oficinas	26.276,80	34.921,07	25.349,99	32.402,35
Técnicos de Taller y SPV	-	29.369,49	-	27.301,27

REMUNERACIÓN PROMEDIO POR EDAD

	AF2023		AF2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
16 – 25 años	25.005,28	22.864,55	22.974,45	20.939,23
25 – 35 años	31.449,18	32.131,02	27.468,46	27.320,70
35 – 45 años	28.838,56	34.500,41	27.854,58	34.584,59
45 – 55 años	28.630,92	44.737,70	30.208,78	41.433,99
> 55 años	43.596,48	70.448,93	51.330,48	81.374,49

La brecha salarial total durante este AF2023 se ha situado en el 20,50%.

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 provincia 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 persona. El personal disfruta de una hora de comida.

Cada año, durante los meses de julio y agosto nuestro taller de Madrid modifica su horario de 07h a 15h para un mejor confort térmico. En el taller de Barcelona se realizan dos turnos de trabajo, de 06h a 14h y de 14h a 22h durante todo el año para la mejora de la productividad, eficiencia y costes.

El personal de oficinas puede trabajar de 08h a 15h durante los viernes de julio y el mes de agosto, pero, para dar soporte a nuestros clientes, cada departamento dispondrá de personal hasta las 17h.

Con el fin de favorecer la conciliación familiar, a principios de este AF2023 se ha publicado y comunicado a todo el personal la política de teletrabajo. Para poder llevar a cabo la actividad diaria del trabajo con el mínimo impacto, la empresa pone a disposición del personal las herramientas necesarias (ordenadores portátiles, monitores, teléfonos, ...). Adicionalmente, la empresa ha incluido en la nómina el plus teletrabajo para colaborar con los gastos generados por el mismo.

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. Especificar el significado de los acrónimos utilizados en las siguientes tablas: M Mujeres y H Hombres.

ABSENTISMO POR TIPOLOGÍA Y SEXO

	AF2023			AF2022			AF2021		
	M	H	TOTAL	M	H	TOTAL	M	H	TOTAL
Accidente laboral	12	1.063	1.075	-	794	794	-	821	821
Enfermedad laboral	-	14	14	-	142	142	-	50	50
Enfermedad común	655	3.991	4.646	592	3.680	4.272	1.216	4.882	6.098
Maternidad	450	-	450	-	-	-	160	10	170
Paternidad	-	1.560	1.560	-	1.108	1.108	-	1.013	1.013
TOTAL	1.117	6.628	7.745	592	5.724	6.316	1.376	6.776	8.152

ABSENTISMO POR DELEGACIÓN Y SEXO

	AF2023			AF2022			AF2021		
	M	H	TOTAL	M	H	TOTAL	M	H	TOTAL
Barcelona	877	2.869	3.746	504	2.247	2.751	698	2.201	2.899
Madrid	149	1.530	1.679	30	1.229	1.259	388	1.956	2.344
Valencia	14	141	155	-	489	489	261	416	677
Bilbao	-	445	445	6	390	396	-	459	459
A Coruña	5	411	416	-	505	505	-	316	316
Sevilla	50	933	983	8	364	372	-	884	884
Murcia	17	213	230	41	235	276	26	200	226
Canarias	5	86	91	3	265	268	3	227	230
TOTAL	1.117	6.628	7.745	592	5.724	6.316	1.376	6.776	8.152

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.

Durante este AF2023, en materia de prevención de riesgos laborales se han destinado recursos a la adquisición de utillajes específicos para que el servicio posventa pueda desarrollar sus tareas de la manera más segura, así como a la formación en seguridad, tanto la propia del puesto de trabajo como formación específica y a medida sobre trabajos en altura.

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 desde su creación son:

- Fruta gratuita para los trabajadores de todas 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

La mayoría de estas acciones ya han sido retomadas tras su suspensión temporal debido a la situación sanitaria.

En nuestros centros de Barcelona y Madrid tenemos constituido un Comité de Seguridad y Salud. Contamos además con un delegado de Prevención de Riesgos Laborales en nuestras delegaciones de Sevilla, desde finales del AF2021; de Bilbao, desde mediados del AF2022; y de La Coruña, desde finales del AF2022.

Trabajamos con una plataforma de legislación que incluye, aparte de requisitos ambientales, todos aquellos requisitos relacionados con seguridad industrial. Desde hace años realizamos el seguimiento correspondiente, con carácter semestral, del cumplimiento de todos los requisitos de la totalidad de nuestros centros.

Toyota Material Handling España tiene constituido desde el AF2021 un Servicio de Prevención Propio, formado por 3 técnicos superiores en Prevención de Riesgos Laborales, que vela por la seguridad y salud de todos los empleados, además colaboras con un Servicio de Prevención Ajeno para las especialidades de Vigilancia de la Salud e Higiene Industrial. Durante el AF2022 se llevó a cabo con éxito la auditoría legal reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales a nivel general y visitando las delegaciones de Barcelona, Madrid y Valencia.

ACCIDENTES LABORALES

	AF2023	AF2022	AF2021	AF2020	AF2019
Mujeres	1	0	0	1	0
Hombres	30	37	24	23	17
ENFERMEDAD PROFESIONAL	1	1	1	0	0

Índice de Frecuencia = Nº accidentes laborales con baja / horas trabajadas * 1000000

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

INDICADORES GLOBALES

	AF2023	AF2022	AF2021	AF2020	AF2019
Índice Frecuencia	29,21	38,64	27,25	25,07	19,29
Índice Gravedad	0,95	0,93	0,93	0,56	0,27

ÍNDICE DE FRECUENCIA POR DELEGACIÓN Y SEXO

	AF2023			AF2022			AF2021			AF2020		
	M	H	Total									
Barcelona	2,09	22,96	25,05	-	33,24	33,24	-	34,06	34,06	8,61	13,37	9,63
Madrid	-	33,96	33,96	-	41,50	41,50	-	13,28	13,28	-	41,59	36,28
Valencia	-	63,04	63,04	-	16,84	16,84	-	18,67	18,67	-	56,83	51,67
Bilbao	-	59,68	59,68	-	81,86	81,86	-	66,38	66,38	-	63,15	56,83
A Coruña	-	43,90	43,90	-	-	-	-	-	-	-	22,73	21,86
Sevilla	-	23,13	23,13	-	49,46	49,46	-	27,15	27,15	-	42,62	39,65
Murcia	-	-	-	-	62,47	62,47	-	66,38	66,38	-	-	-
Canarias	-	-	-	-	32,52	32,52	-	-	-	-	-	-

ÍNDICE DE GRAVEDAD POR DELEGACIÓN Y SEXO

	AF2023			AF2022			AF2021			AF2020		
	M	H	Total									
Barcelona	0,03	1,44	1,47	-	1,08	1,08	-	0,62	0,62	0,04	0,67	0,48
Madrid	-	0,47	0,47	-	1,00	1,00	-	1,53	1,53	-	0,79	0,69
Valencia	-	1,26	1,26	-	0,08	0,08	-	0,47	0,47	-	0,55	0,50
Bilbao	-	0,46	0,46	-	0,55	0,55	-	1,26	1,26	-	1,20	1,08
A Coruña	-	2,63	2,63	-	-	-	-	-	-	-	0,30	0,28
Sevilla	-	0,30	0,30	-	0,88	0,88	-	1,62	1,62	-	0,72	0,67
Murcia	-	-	-	-	0,41	0,41	-	1,23	1,23	-	-	-
Canarias	-	-	-	-	2,41	2,41	-	-	-	-	-	-

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. Desde el AF2021 todas las empresas del grupo trabajamos con una aplicación que permite agilizar y mejorar la monitorización de estas evaluaciones de desempeño.

La totalidad de la plantilla está cubierta por el convenio colectivo, en nuestro caso, del comercio del metal, con las características de cada una de las provincias en las que estamos presente. La empresa y los representantes legales de los trabajadores se reúnen trimestralmente para abordar cualquier tema necesario para dar cumplimiento a lo estipulado en los convenios colectivos y a la legislación aplicable en general. En el caso de los asuntos relacionados con Seguridad y Salud incluidos en los convenios (vigilancia de la salud, condiciones ambientales de trabajo, equipos de protección individual, protección de la maternidad, formación) son derivados a los Comités de Seguridad y Salud que se reúnen también trimestralmente.

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. Nuestras delegaciones de Sevilla, Bilbao y Coruña cuentan también con delegados de personal y/o de prevención. Aunque el resto de las delegaciones no dispongan de representación sindical y no estén representados en los comités de empresa y de seguridad salud, las decisiones relativas a la seguridad y salud de los trabajadores son aplicadas para todo el 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, realizada desde el AF2021 a través de la aplicación TalentSoft.

Para todas las nuevas incorporaciones, independientemente del puesto de trabajo que ocupen, 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. Durante este AF2023 se han seguido impartiendo formaciones técnicas en streaming, sistema implantado por nuestro departamento técnico durante el AF2022, debido a la gran acogida obtenida por el servicio técnico, que ha permitido además reducir el número de traslados de personal.

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 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) por parte de cada técnico posventa y de taller 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.

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 de recertificación de nuestros talleres, así como de los concesionarios a los que corresponda.

El factor esencial para la retención del personal es la calidad del liderazgo. Por este motivo, nuestra central ha 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.

A nivel local, durante este AF2023 se ha iniciado el Programa especial de desarrollo de managers, que tendrá una duración de dos años, finalizando así durante el AF2024. El objetivo de este programa es principalmente mejorar las competencias de liderazgo de los mandos intermedios, incluyendo también módulos de gestión de proyectos y de conocimiento financiero y de negocio.

En los últimos años nos hemos centrado también en la mejora de la información transmitida a todo el personal de la compañía, a través de comunicaciones trimestrales de la Dirección General. En estas comunicaciones se detalla la evolución de los objetivos así como los resultados de la empresa, de una manera más detallada al equipo de mandos intermedios, de una forma más general a todo el personal.

Durante este AF2023, las horas de formación invertidas en la plantilla general ha aumentado más de un 32% respecto al año fiscal anterior, lo que supone una media de 41 horas de formación por trabajador. El mayor incremento de formación se detecta en las áreas del servicio posventa, debido a la formación en seguridad, la propia del puesto de trabajo y la formación y a medida sobre trabajos en altura; y en el área de oficinas, debido al nuevo programa formativo para managers.

HORAS DE FORMACIÓN POR PUESTO DE TRABAJO

	Horas AF2023	Horas AF2022	Horas AF2021	Horas AF2020	Horas AF2019
Oficinas	8.393,5	5.253,00	2.433,0	3.728,0	2.707,5
Comercial	2.658,0	3.353,50	1.197,0	4.334,0	2.869,0
Técnicos SPV	11.986,5	8.478,55	2877,0	7.708,5	7.476,5
Técnicos Taller	1.900,0	1.697,00	259,0	2.059,5	1.393,0
Mozos	186,0	168,00	70,5	74,5	113,0
TOTAL	25.124,0	18.950,05	6.836,5	17.904,5	14.559,0

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 todo el personal 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.

El actual Plan de Igualdad fue aprobado, firmado y registrado en el AF2022, una vez negociado por la Comisión Negociadora que se constituyó para este fin; y posteriormente se disolvió dando paso a la Comisión de Seguimiento tal como indica la ley. Dichas comisiones están compuestas por la representación legal de los trabajadores y de la empresa de forma paritaria. El vigente Plan de Igualdad se realizó teniendo en cuenta la opinión facilitada de los empleados a través de una encuesta. Este plan de igualdad está inscrito en el registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad. La empresa ha contratado a una empresa externa para llevar a cabo una auditoría retributiva y poder tomar acciones de forma objetiva.

El Plan de Igualdad incluye una serie de medidas definidas para las diferentes áreas de actuación contempladas:

- Proceso de selección y contratación: formación en igualdad a las personas responsables de selección.
- Formación: impartición de formación específica en materia de igualdad a toda la plantilla.
- Promoción profesional: fomentar los procesos de promoción interna.
- Condiciones de trabajo: verificación de buenas prácticas.
- Conciliación personal, familiar y laboral: dar visibilidad a la plantilla de la información relativa a la conciliación personal, familiar y laboral, definición de medidas de conciliación explícitas y comunes para toda la plantilla.
- Clasificación profesional, retribuciones y auditorías retributivas: llevar a cabo una valoración analítica, desde la perspectiva de género, de los puestos de trabajo para la aplicación del principio de igual salario para trabajos de igual valor.
- Infrarrepresentación femenina: promover la presencia de mujeres en las categorías con mínima o inexistente representación femenina.
- Prevención del acoso sexual y por razones de sexo: promover formaciones asociadas al Protocolo para la Prevención y el tratamiento de casos de acoso sexual y por razón de sexo, cronograma de reciclaje sobre los procedimientos a seguir indicados en el protocolo.

- Violencia de género: documentar la recopilación de los derechos laborales y de seguridad social reconocidos legalmente o a través del convenio a las víctimas de violencia de género.
- Comunicación incluyente y lenguaje no sexista: revisión de imágenes, logotipos, fotografías, para equilibrar la representación de mujeres y hombres; impartir formación en materia de uso de lenguaje no sexista.
- Seguridad, salud laboral y equipamientos: revisión con perspectiva de género todas las evaluaciones de riesgos tanto por puesto como por centro de trabajo.
- Relación de la empresa con su entorno: fortalecer la relación con empresas proveedoras que dispongan de Plan de Igualdad.

La Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad (PDI) de TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. 2021-2025 se reúne trimestralmente revisar el calendario y seguimiento de todas las medidas anteriormente descritas que se definieron conjuntamente. Al cierre de este informe, las siguientes medidas propuestas y aprobadas han sido implementadas:

- Formación en materia de igualdad de las personas involucradas en los procesos de selección y contratación.
- Formación: impartición de formación específica en materia de igualdad a toda la plantilla
- Inclusión de la cláusula de Igualdad en los anuncios publicados externamente en las diferentes fuentes de reclutamiento empleadas.
- Inclusión de la cláusula de Igualdad en las publicaciones internas de promoción profesional.
- Registro Salarial anual
- Promover la presencia de mujeres en alguna de las categorías en las que la representación es mínima o inexistente (3 posiciones en las que se producía infrarrepresentación femenina se han cubierto por 3 mujeres).

Ética empresarial



93%

Índice de soluciones
en la primera visita



100%

Personal formado
en Concienciación
en Seguridad



100%

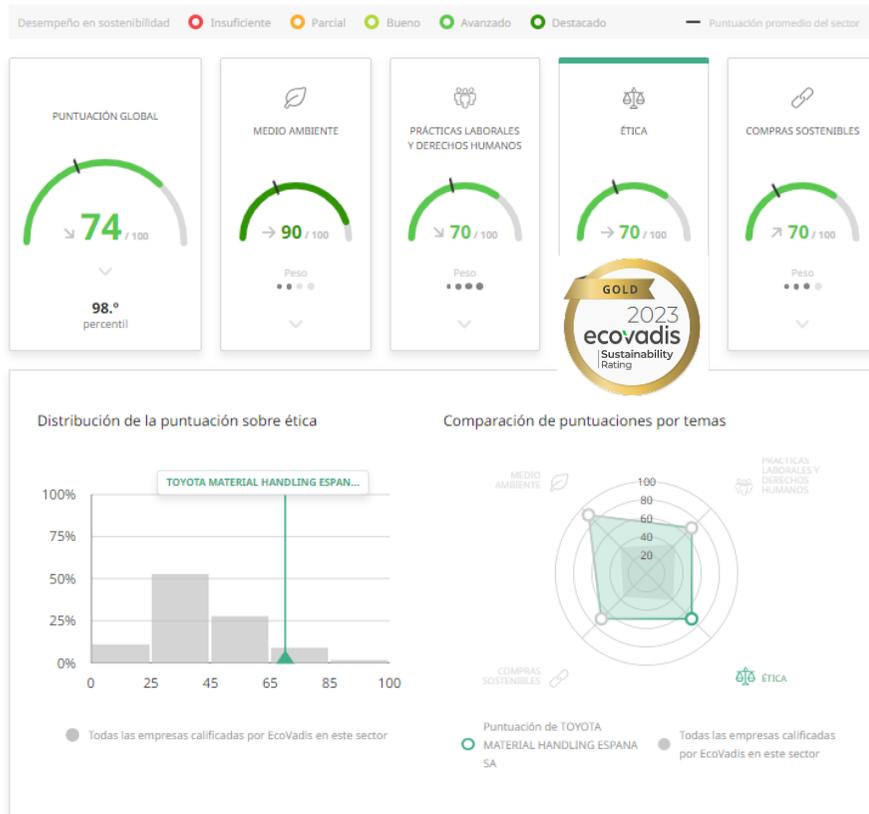
Personal formado en
Código de Conducta



5,2%

Incidencias sobre
unidades entregadas

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. conseguimos en 2023 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándonos entre el primer 1% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 10% 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 públicos, 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 del 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 un test para que los empleados puedan verificar su grado de conocimiento de la norma.

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. dispone de un Comité de Cumplimiento Normativo que es responsable de supervisar las políticas, programas y procedimientos que garantizan 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; periódicamente se recicla al personal con actualizaciones de dicha formación, cuyo objetivo 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. Además, esta formación es obligatoria para todo el personal de nueva incorporación



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, periódicamente 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 3691-1:2015/A1:2020, EN 16307-1:2013+A1:2015, EN ISO 3691-3:2016, EN ISO 3691-4:2020, EN ISO 3691-5:2015/A1:2020, EN 16307-5:2013, ISO 24134:2018, EN 1175-1:1998+A1:2010; para productos con motor eléctrico la Directiva de Baja Tensión 2014/35/EU y la de Compatibilidad Electromagnética 2014/30/EU con el cumplimiento de las siguientes normas: EN 12895:2015+A1:2019 o para productos equipados con radio, la Directiva de Equipos Radioeléctricos 2014/53/EU.

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. Durante este AF2023 hemos ofrecido un 2% más de formación en conducción de carretillas a nuestros clientes.

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 (AGV, 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.

Durante este año fiscal, en nuestra sede central en Barcelona se ha diseñado y puesto en funcionamiento la Automation Dojo, espacio destinado a la demostración de los servicios de automatismos a nuestros clientes y potenciales clientes y utilizado como laboratorio de pruebas para los proyectos ofrecidos a nuestros clientes para optimizar así el tiempo de desarrollo de este.

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 de 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.

Así mismo disponemos de dos canales para la gestión de reclamaciones: la plataforma a nivel de grupo T-CQM (Toyota Customer Quality Management) para las generadas a través del sistema NPS; y nuestra plataforma local de gestión de incidencias para el resto de incidencias, tanto de cliente como internas.

Durante este AF2023 se ha consolidado el uso de la nueva plataforma para la gestión de incidencias, para agilizar y mejorar tanto la resolución como el análisis de las mismas. Durante este año se han reportado a través de la plataforma más del 7% más de incidencias respecto al año anterior, de las que menos de un 2% han sido derivadas de nuestros clientes. Esto significa que se ha apostado por reportar incidencias internas que han permitido detectar aspectos de mejora previamente a la entrega del producto / servicio, reduciendo el impacto en nuestros clientes. Ninguna de las reclamaciones de cliente se debe a incumplimientos normativos.

RECLAMACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

	AF2023	AF2022	AF2021	AF2020	AF2019
Cientes	17,41%	15,53%	29,71%	20,00%	23,55%

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, información que nos permite implementar medidas que eviten su repetición en el futuro.

Durante el AF2021 se puso en marcha el Comité de Operaciones, un comité formado por las personas responsables de los departamentos operativos de nuestra compañía, un comité en el que la dirección de la empresa ha delegado ciertas funciones para poder gestionar, de forma transversal, aquellas situaciones que requieran de una solución ágil y rápida para mantener la satisfacción de

nuestros clientes. Este comité se reúne semanalmente y ha sido responsable del desarrollo de varios proyectos de mejora dentro de la compañía.

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

	AF2023	AF2022	AF2021	AF2020
Servicio Posventa	9,51%	8,69%	9,62%	6,64%
Ventas	3,33%	3,07%	4,39%	2,94%
Alquiler a Corto Plazo	9,68%	15,15%	12,73%	6,1%

Este AF2023 los resultados de la satisfacción del cliente han mejorado notablemente en el área del alquiler a corto plazo, en el resto de las áreas se ha detectado un leve aumento de las reclamaciones recibidas por parte de los clientes, principalmente derivado del aumento de actividad y a los plazos de entrega por falta de componentes y problemas logísticos.

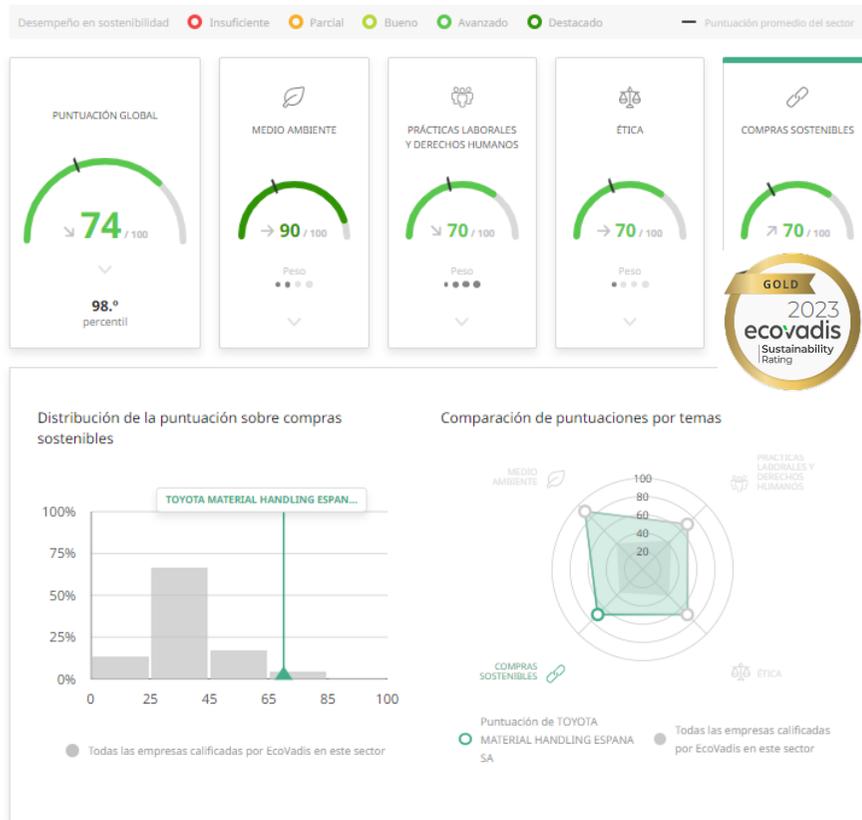
Durante el año fiscal anterior se empezó a monitorizar el tiempo medio de resolución de las incidencias registradas en el NPS, lo que ha permitido una mejora considerable en la mayoría de las áreas. A continuación, se detallan los resultados obtenidos por cada una de las encuestas.

TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN DEL NPS (DÍAS)

	AF2023	AF2022
Servicio Posventa	10,5	8,4
Ventas	1,0	12,8
Alquiler a Corto Plazo	0,1	1,0

SOSTENIBILIDAD EN LA CADENA DE PROVEEDORES

TOYOTA MATERIAL HANDLING ESPAÑA, S.A. ha conseguido en 2023 el Nivel ORO de la certificación ECOVADIS, situándola entre el primer 1% de empresas certificadas por ECOVADIS del mismo sector; y en el primer 4% en relación con el 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).

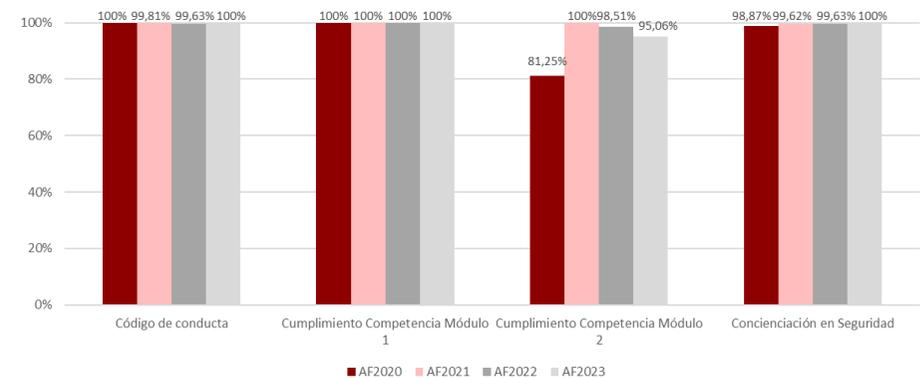
En el procedimiento de Compras de nuestro Sistema Integrado de Gestión se detallan los criterios de sostenibilidad a tener en cuenta según el tipo de compra a realizar. Además, para asegurar la transparencia e igualdad de oportunidades entre proveedores para cualquier compra de producto o servicio se 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.

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. Nuestros proveedores críticos son evaluados anualmente en función de la calidad del servicio prestado y se realizan reuniones periódicas de seguimiento. En función del resultado, si se considera 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. Durante este FY23 el resultado de la evaluación para todos los proveedores críticos ha sido satisfactorio.

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.

PERSONAL FORMADO EN CÓDIGO DE CONDUCTA Y CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA



La formación del Código de conducta, actualizada cada dos años, 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.

Disponemos también de 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 de 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.

Basándonos en nuestros valores no contemplamos la posibilidad de que en nuestra compañía se puedan realizar trabajos forzados ni trabajo infantil, aun así, desde el AF2021 tenemos definido un protocolo de actuación en caso de detectar o sospechar de algún caso de trabajo infantil en nuestras instalaciones o en las de nuestros proveedores o subcontratistas.

Compromiso social y desarrollo sostenible



Adhesión



+ 73% (vs AF2020)

donaciones a organizaciones
no gubernamentales



29%

estudiantes vinculados laboralmente

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 56% 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 casi el 60% del personal reside a menos de 20km de distancia de nuestras instalaciones:

	< 20 km
Barcelona	62%
Madrid	42%
Valencia	67%
Bilbao	67%
Coruña	100%
Sevilla	75%
Murcia	75%
Canarias	33%

En nuestra delegación de Madrid, a parte del porcentaje elevado de personal que reside a una distancia mayor del centro, la distancia promedio recorrida entre la población de residencia del personal y el centro de trabajo es más elevada, 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.

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 este AF2023 hemos seguido colaborado con la Cruz Roja, atendiendo las solicitudes que nos trasladan, aunque debido a la mejora de la situación sanitaria el importe de las donaciones se ha visto reducido

en un 35% inferior respecto al AF2022, pero ha aumentado un 73% respecto a los años anteriores a la situación prepandemia.

En la siguiente tabla se detalla la aportación económica aportada a diferentes entidades en concepto de donación o cesión de máquinas.

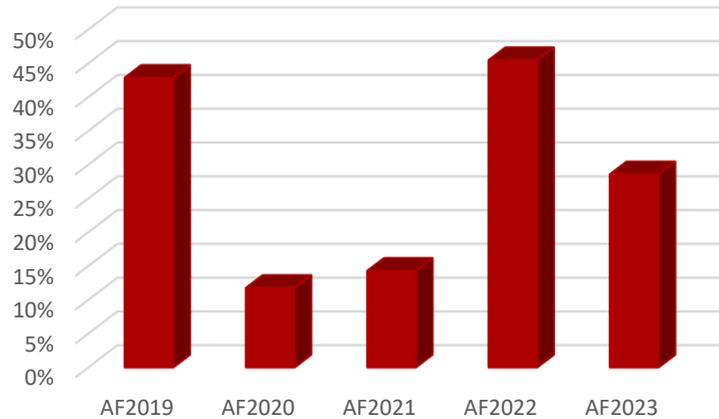
	AF2023	AF2022	AF2021	AF2020
Banco de Alimentos "El Gran Recapte"	--	--	--	2.840€
Cruz Roja Española	1.253,40€	2.955€	1.300€	--
Federación Española del Banco de Alimentos (FESBAL) – Palencia	--	--	1.500€	--
Creu Roja Catalunya	3.656,71€	4.623€	14.906,51€	--
TOTAL	4.910,11€	7.578€	17.706,51€	2.840€

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 AF2023, acompañar en la introducción al mundo laboral a 11 estudiantes. También colaboramos con diferentes universidades a través del programa Universidad – Empresa que ha permitido a 3 estudiantes realizar un periodo de prácticas con nosotros.

ESTUDIOS CURSADOS POR LOS ESTUDIANTES

	Provincia	Estudiantes
CFGS Administración y Finanzas	Barcelona	7
CFGS Automoción	Barcelona	2
CFGM Administración	Barcelona	2
Grado de Marketing Digital	Barcelona	1
Máster en Logística	Zaragoza	2

Durante este AF2023, un 29% de estos estudiantes, una vez finalizado el convenio en prácticas en la compañía, han sido contratados por la empresa. Después de un periodo complicado por la situación sanitaria, la contratación estudiantil se sitúa en los niveles previos a la pandemia.



Toyota Material Handling España es miembro de la Asociación Española de Manutención (FEM-AEM). A continuación, se detallan las diferentes acciones de patrocinio llevadas a cabo para diferentes asociaciones:

- AECOC: Asociación empresarial de fabricantes y distribuidores que reúne todos los agentes de la cadena de valor. Hemos patrocinado los siguientes eventos:
 - 21º Foro Nacional de Transporte (Julio 2022)
 - 22º Foro Nacional de Transporte (Marzo 2023)
 - 12º Congreso Supply Chain (Octubre 2022)
- ALIMARKET: Empresa líder en información económica sectorial. Hemos patrocinado el XI Encuentro Alimarket Gran Consumo.
- C DE COMUNICACIÓN: Empresa experta en comunicación empresarial ha organizado por primera vez, a través de su área de Logística, el evento ARIS 2023 (Automation and Robotics in Intralogistics).

En conjunto con otra compañía del grupo, Toyota España, hemos colaborado en el evento "Green Gas Summit Hydrogen".

En línea con nuestra filosofía corporativa, y para reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad, durante el pasado AF2023 continuamos con la adhesión a la **RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**, comprometiéndonos a llevar a cabo acciones empresariales y corporativas más responsables, con el fin de contribuir en el desarrollo sostenible.

INFORMACIÓN FISCAL

En la tabla siguiente se detalla la información fiscal de los últimos años fiscales.

	INFORMACIÓN FISCAL			
	AF2023	AF2022	AF2021	AF2020
Beneficios antes de impuestos	4.992.561 €	7.190.316 €	7.108.657 €	8.191.186 €
Impuestos sobre beneficios pagados (*)	1.253.064 €	1.808.187 €	1.784.426 €	2.067.170 €
Subvenciones públicas recibidas	0€	0€	0€	0€

(*) En este caso la información hace referencia al año natural 2022.

TABLA DE CONTENIDOS

Requerimiento de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Página	
Modelo de negocio	Entorno empresarial	GRI 2-1 Detalles organizacionales	5, 6
	Organización y estructura	GRI 2-1 Detalles organizacionales	5, 6, 7, 8
		GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición	
	Mercados en los que opera	GRI 2-1 Detalles organizacionales	5, 6, 10, 11
		GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	
Objetivos y estrategias	GRI 2-1 Detalles organizacionales	9, 10, 11, 12, 13	
	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		
	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 2-1 Detalles organizacionales	5, 6, 9, 10, 11	
	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		
Enfoque de gestión	Descripción de políticas (procedimiento de diligencia debida)	GRI 2-23 Compromisos y políticas	14, 17, 21, 23, 25, 28, 30, 42
		GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	
		GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	
	Resultados de esas políticas	GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	14, 15, 17, 21, 23, 25, 28, 30, 42
		GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a la actividad	GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales GRI 207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	12, 13, 14, 15, 16	
Cuestiones ambientales	Información sobre los efectos de la actividad en el medio ambiente	GRI 2-23 Compromisos y políticas	21
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	21
	Aplicación del principio de precaución, provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 2-23 Compromisos y políticas	21
	Contaminación	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	22
		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	
		GRI 305-5 Reducciones de las emisiones de GEI	
	Economía circular y prevención y gestión de residuos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	25
GRI 301-2 Insumos reciclados utilizados			
GRI 306-3 Residuos generados			
GRI 306-4 Residuos no destinados a eliminación			

Uso sostenible de los recursos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	22, 23, 24, 25		
	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen			
	GRI 301-2 Insumos reciclados utilizados			
	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización			
	GRI 302-2 Consumo de energía fuera de la organización			
	GRI 302-4 Reducción del consumo energético			
Cambio climático	GRI 303-4 Vertido de agua	22, 23		
	GRI 303-5 Consumo de agua			
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales			
	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)			
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)			
Protección de la biodiversidad	GRI 305-5 Reducciones de las emisiones de GEI	21		
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales			
	GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad			
Cuestiones sociales y relativas al personal	GRI 2-7 Empleados	27, 28, 29, 30		
	GRI 2-19 Políticas de remuneración			
	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales			
	GRI 401-1 Contrataciones de nuevos y rotación de personal			
	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados			
	GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres			
	Empleo		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	31
			GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	
	Organización del trabajo		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	31, 32
			GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	
Salud y Seguridad	GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	33		
	GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo			
	GRI 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores			
	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva			
Relaciones Sociales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	33, 34		
	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo			
	GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera			
Formación	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	33, 34		
	GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo			
	GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado			

		GRI 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	
		GRI 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	
	Accesibilidad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	29
	Igualdad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	34, 35
Respeto de los derechos humanos	Enfoque de gestión	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	36
	Derechos humanos	GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas GRI 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	40, 41
Lucha contra la corrupción y el soborno	Prevención de la corrupción y el soborno	GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	37, 38
	Lucha contra el blanqueo de capitales	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	37, 38
	Aportación a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	43
Información sobre la sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-29 Enfoques para la participación de los grupos de interés GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	42, 43, 44
	Subcontratación y proveedores	GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	40
	Consumidores	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad	38, 39
	Información fiscal	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno GRI 207-4 Presentación de informes país por país	44

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 marzo de 2023.

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