

**TOYOTA**

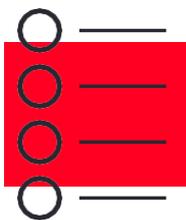


**INFORME DE**

# **SOSTENIBILIDAD**

«LET'S GO BEYOND ZERO»

**AÑO FISCAL 2022**



# ¿QUÉ ENCONTRARÁS?



<b>C</b> OMPAÑÍA Y EMPLEADOS	3
<b>L</b> A ESTRATEGIA ESG EN TOYOTA	4
<b>B</b> EYOND ZERO	5
<b>M</b> EDIOAMBIENTE E HIDRÓGENO	6
<b>S</b> OCIDAD Y PATROCINIOS	7
<b>C</b> LIENTES Y SEGURIDAD	8
<b>C</b> IFRAS	9



# COMPANÍA



EN ESPAÑA

Empleados

155

EN EUROPA

> 25.000

EN EL MUNDO

> 370.000



Vehículos vendidos

82.079\*



1.076.300\*



10.483.024\*



Puntos de venta

200



Países

53



Países

> 170



Puntos de asistencia

220



Plantas

8



Plantas

71

\*Datos de matriculaciones del año natural 2022 en la Península, Baleares, Ceuta y Melilla, incluyendo turismos, todoterrenos y vehículos comerciales.



## EMPLEADOS



INCORPORACIONES **11** personas



TASA DE ROTACIÓN **3,9%**



EQUIPO DE IGUALDAD

Mujeres

37%

155  
Total

Hombres

63%

**2** (40%) Alta dirección **3** (60%)

Certificación de la auditoria retributiva con calificación A. La variable género no es un determinante de la política retributiva



TELETRABAJO

100%



FORMACIÓN

100%

### TOYOTA WAY

Aspiramos a realizar la visión de Movilidad para TODOS, mientras perseguimos nuestra misión: Producir felicidad para todos mediante la creación del valor Toyota Way, basado en nuestro espíritu de Fundación.

### TOP EMPLOYER 2022

Toyota España ha recibido, por tercer año consecutivo, la certificación Top Employer 2022, concedida por Top Employers Institute, que acredita la calidad de la política de RRHH de la compañía y sus buenas prácticas, y la reconoce como una de las mejores empresas para trabajar en España.

### SEMANA DE LA DIVERSIDAD

Durante cinco jornadas, los empleados de la compañía pudieron asistir a diversas sesiones inspiradoras, debates, formación en sesgos inconscientes y otras actividades con el objetivo de sensibilizar y afianzar el sentimiento de inclusión y pertenencia de los empleados bajo su estrategia Diversidad, Equidad e Inclusión.



# ESTRATEGIA ESG

«Nuestra misión es proporcionar bienes y servicios que hagan felices a las personas en todo el mundo, en otras palabras, producir felicidad en masa»

Akio Toyoda - Presidente Toyota

## ¿QUÉ ES UNA ESTRATEGIA ESG?

Son unos criterios ambientales, sociales y de gobernanza que sirven para guiar las actuaciones de Toyota.

- E** Environmental Affairs  
(asuntos medioambientales)
- S** Social  
(criterios sociales)
- G** Governance  
(aspectos de buen gobierno)

En Toyota queremos convertirnos en el BEST CORPORATE CITIZEN IN TOWN y, para ello nos centramos en las siguientes tres prioridades:



## CONVERSACIONES I CARE:

Toyota apuesta por fortalecer y concienciar sobre todos los ámbitos de la estrategia ESG, por eso organiza de manera regular charlas participativas denominadas “Conversaciones I Care”, y que se retransmiten en directo entre sus empleados. En el 2022 estas charlas trataron de temas como la escasez del agua, la economía circular, el cambio climático, la importancia de donar sangre...



# BEYOND ZERO



La hoja de ruta de la electrificación de Toyota, con la vista puesta en una sociedad sin emisiones de CO2, marca cómo la compañía quiere alcanzar una sociedad en la que las tecnologías electrificadas sean la base de la movilidad. Hoy, da un paso más para hacer frente a los retos medioambientales, situando las

tecnologías en torno al hidrógeno en un primer plano y tratando de convertirlo en la fuente de energía principal de la sociedad del mañana. Una sociedad futura en la que no solo no habrá emisiones sino que iremos conectando a personas, edificios y vehículos en un ecosistema único.

## PILARES

### LIDERAZGO EN ELECTRIFICACIÓN

La compañía tiene previsto lanzar 30 vehículos eléctricos de batería nuevos para 2030, ofreciendo la más amplia gama de motorizaciones electrificadas.

### CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES

La compañía combina la reputación de sus vehículos, su calidad y fiabilidad con unos servicios adaptados a las necesidades de los clientes para ofrecer una experiencia memorable.

### CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR

Toyota intenta mejorar la calidad de vida de las personas donde la compañía esté establecida.

### MOVILIDAD PARA TODOS

Toyota está en pleno proceso de transformación para convertirse en un proveedor de servicios de movilidad.

## ¿CÓMO SE MANIFIESTA?

Número de modelos disponibles, según vehículo:



- Experiencia personalizada
- Desplazamientos seguros
- Calidad y fiabilidad de los productos
- Conectividad



- Desafío Medioambiental Toyota 2050
- Sociedad basada en el hidrógeno
- Acciones de responsabilidad social



- Libertad para disfrutar del viaje
- Libertad para el último tramo
- Libertad para que todo el mundo pueda moverse y practicar deporte
- Soluciones para las necesidades de movilidad especiales





# MEDIOAMBIENTE + HIDRÓGENO



## LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN > MEDIOAMBIENTE > HIDRÓGENO

- CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR
- CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES

### MEDIOAMBIENTE

Desafíos Cero emisiones de CO2...



#### Red de concesionarios

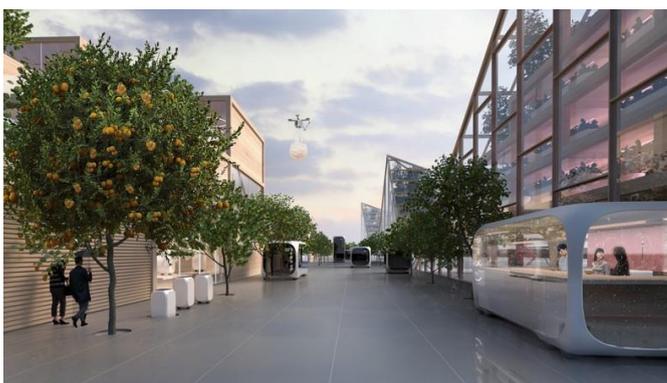
- 1** ... en reducir y optimizar el agua  
Desde el 2018 se ha reducido el consumo de agua de lavaderos el equivalente a 15 piscinas olímpicas
- 2** ... en combustible  
Desde el 2011 se han reducido 242 Tn de emisiones de CO2 a la atmósfera derivadas del consumo de combustible para climatización
- 3** ... en el sistema eléctrico  
Desde el año 2015 se han disminuido en un 39% las emisiones de CO2 a la atmósfera del consumo eléctrico
- 4** ... en los materiales  
Con los envases a granel se han reducido más de 5.000 kg de envases contaminados y un 28% del consumo de papel con la digitalización

#### Oficinas centrales

- 5** ... en las emisiones del consumo eléctrico  
Del total de energía eléctrica consumida el 18% es generada a través de paneles solares, y el resto es energía comprada a fuentes renovables con Garantía de Origen. Por lo que las emisiones de CO2 totales son igual a cero
- 6** ... en los vehículos de flota  
El 99% de los vehículos de flota del personal de Toyota España son híbridos, híbridos enchufables o eléctricos por los que las emisiones van disminuyendo
- 7** ... en la caldera de gas natural  
Estas emisiones han disminuido en un 6,2% en 2022 respecto al 2021, gracias a las obras de mejora en la climatización del edificio

### HIDRÓGENO: SOCIEDAD DEL FUTURO

Con el objetivo de hacer frente a los retos medioambientales, Toyota sitúa las tecnologías en torno al hidrógeno en primer plano, tratando de convertirlo en la fuente de energía principal de la sociedad del mañana.



#### Ampliación de la flota de Cabify

Toyota ha llegado al compromiso de entregar a Vecttor, filial del Grupo Cabify, ocho nuevos Mirai adicionales a los cuatro con los que ya contaba el operador, para utilizarlos como vehículos de transporte urbano de pasajeros con conductor. Se trata de la primera flota VTC que utiliza el hidrógeno como fuente de energía en España, dando un paso significativo hacia una movilidad cero emisiones.

#### Nuevas entregas de CaetanoBus

CaetanoBus ha ganado la licitación para suministrar los diez primeros autobuses eléctricos de hidrógeno a la EMT Madrid, que entrarán en funcionamiento en 2024. Ya ha servido autobuses de hidrógeno a TMB Barcelona, Alsa y Avanza, además de haber ganado varios concursos públicos en diversas ciudades de España.

#### Renovación de la flota (2ª generación)

En 2022 Toyota ha empezado a renovar la flota de ocho Mirai que tenían repartidos los socios de la hidrogenera de Manteras (Scale Gas, Carburos Metálicos, Urbaser y Sumitomo), entre otros (SHiE -Zoiló/ARPA- y la Universidad Pontificia Comillas), por ocho nuevos vehículos de segunda generación, con una potencia un 10% mayor (180 CV), un consumo un 10% inferior (0,8 kg/100 km) y una autonomía un 30% superior (650 km), así como un tiempo de recarga entre 3 y 5 minutos.



# SOCIEDAD Y PATROCINIOS



- LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN
- **CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR > SOCIEDAD Y PATROCINIOS**
- CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES

## SOCIEDAD

### Charla participativa Womenteck en colegios

WOMENTECK

Desde Toyota se llevaron a cabo unas charlas participativas con una especialista en el ámbito de la Igualdad de Género, Tecnológico y en las Vocaciones Tecnológicas y Científicas, donde se dieron recomendaciones sobre cómo aplicarlas en el día a día. Se hizo entre 140 niños de 8 a 11 años de diferentes colegios de cuatro Comunidades Autónomas.

### Donación de sangre



Toyota ha impulsado una acción de donación de sangre en su red de concesionarios. Esta acción se realiza por todo el territorio español. Desde que empezó en 2020, se han salvado más de 3.000 vidas.



### Fundación Guardia Civil

Toyota colaboró con una aportación económica a la celebración del Centenario de la Guardia Civil para la ayuda a las víctimas del terrorismo.

## PATROCINIOS

Toyota mantiene su compromiso con el deporte y sus valores, como el compañerismo, el trabajo en equipo, la constancia, la perseverancia, la superación y el respeto al contrario.



### Equipo Toyota

La compañía continuará apoyando a los deportistas olímpicos Carolina Marín y Niko Sherazadishvili y a los paralímpicos Eva Moral y Martín de la Puente hasta los Juegos Olímpicos París 2024.



### acb

Toyota es patrocinador oficial de la acb y de todas sus competiciones: Liga Endesa, Supercopa Endesa, Copa del Rey y Minicopa Endesa.



### RFEC

La compañía es el Coche Oficial de la Real Federación Española de Ciclismo, proporcionándoles una flota de vehículos híbridos eléctricos.



### Ayuda a Turquía y a Siria

Toyota España, junto con todas las empresas del grupo —TFS, TIS, KINTO y la Red Oficial de Concesionarios de España— se han sumado a colaborar con Turquía y Siria tras el fuerte terremoto que sacudió a ambos países y sus devastadoras consecuencias. Se hizo una donación económica por parte de Toyota España y por los empleados del grupo, además de la recogida de materiales básicos donados.



### Toyota Dream Car

Una vez más, Toyota organiza el concurso de dibujos para fomentar la imaginación de los niños y ver cómo imaginan el coche ecológico de sus sueños en el que han participado más de 600 niños.



### Donación de alimentos

Desde hace varios años la compañía realiza una campaña llamada Proace Solidaria mediante la cual se recogen alimentos. En 2022 se consiguió recaudar más de 3.800 raciones en tan solo una semana.



### Special Olympics

Toyota ha renovado el convenio con Special Olympics con el objetivo de desarrollar conjuntamente acciones por la inclusión de niños y adultos con discapacidad intelectual mediante la práctica deportiva.



### Otros

Con Lexus somos patrocinadores de la selección Española de Hockey (masculina y femenina), además de realizar acciones sociales con la Asociación Española contra el Cáncer, Fundación REDMADRE y la Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica.





# CLIENTES Y SEGURIDAD

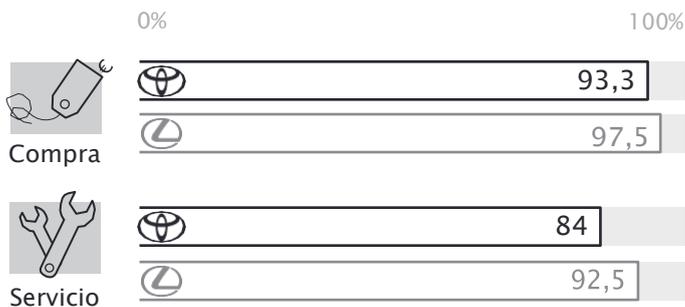


- LIDERAZGO EN LA ELECTRIFICACIÓN
- CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR

■ **CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES > SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES > SEGURIDAD > PREMIOS**

## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Índice de recomendación  
(año fiscal 2022 completo)\*

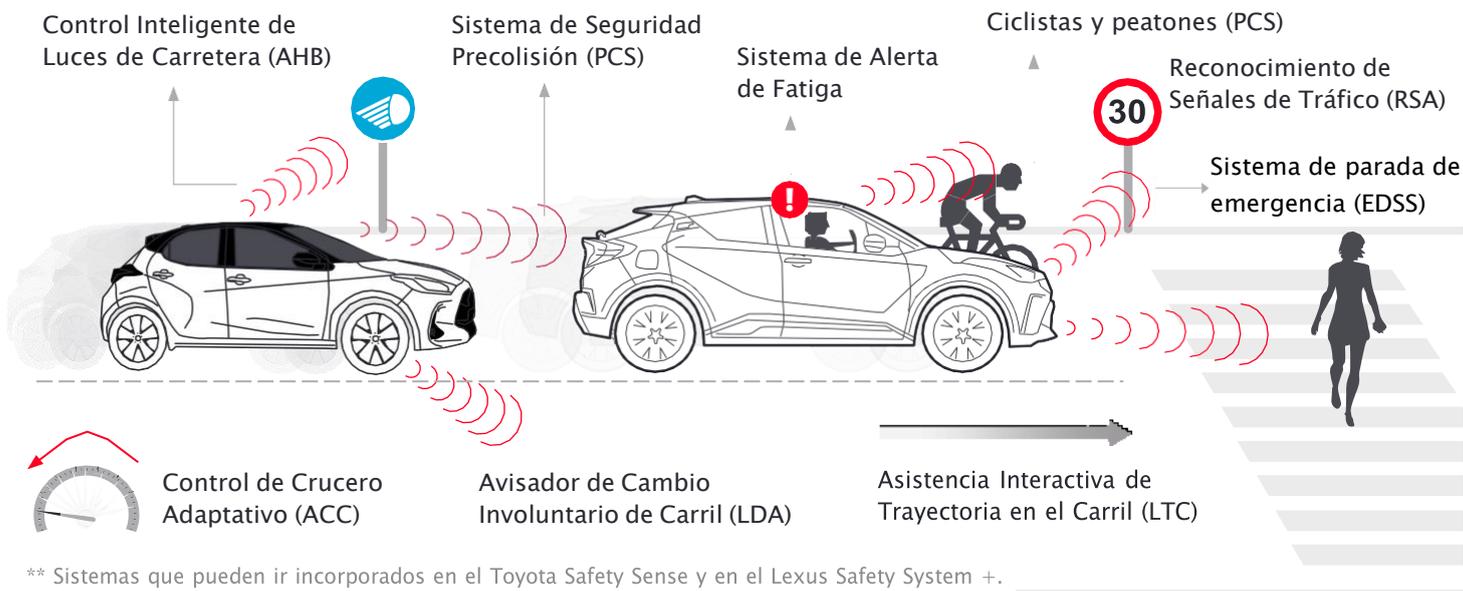


\* 1 de Abril 2022 al 31 de Marzo 2023.

Objetivos Atención al cliente  
2023

- 1 Maximizar esfuerzos para resolver las dudas en el menor tiempo posible
- 2 Ofrecer una respuesta a cada incidencia, aportando todos los recursos para solucionarlo
- 3 Dar respuestas rápidas, eficientes y completas para que el cliente quede con la duda resuelta
- 4 Seguimiento especial a todas las reclamaciones para ofrecer al cliente una experiencia memorable

## SEGURIDAD\*\* EN TOYOTA SAFETY SENSE Y LEXUS SAFETY SYSTEM +



## PREMIOS ICHIBAN TOYOTA y KIWAMI LEXUS

Se premia anualmente a aquellos concesionarios mejor valorados por los clientes, y se distingue a aquellos que mejor cumplen con los requisitos establecidos por la compañía.

En los Premios Ichiban más de 2.500 concesionarios de Europa compiten cada año para ser uno de los 44 ganadores. Los concesionarios españoles premiados en el 2022 han sido:

- 1 Toyota Nimo Gordillo (Sevilla)
- 2 Toyota Compostela Móvil (La Coruña)
- 3 Toyota Aura Motor (Gerona)

Además, dentro de los 6 ganadores de los Going Beyond Awards, Toyota Nimo Gordillo ha ganado el premio por ser el concesionario más SOSTENIBLE. En Lexus Kiwami, hay 10 ganadores de los 300 concesionarios europeos de Lexus y el concesionario español premiado ha sido:

- 1 Lexus A Coruña (La Coruña)

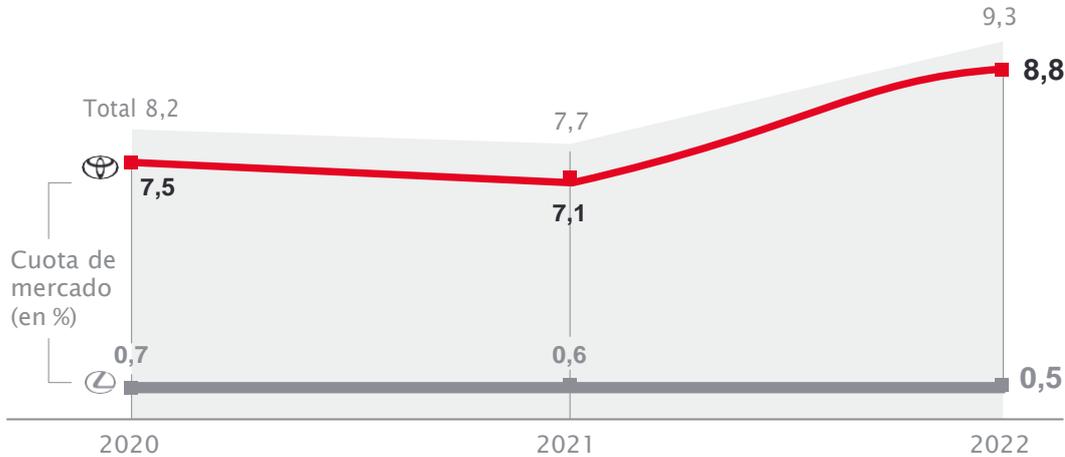
Año natural (1 de enero al 31 de diciembre).



# CIFRAS

## DATOS MÁS RELEVANTES

### CUOTA SOBRE EL MERCADO Y TOTAL



Nota: cifras del año natural (1 de enero al 31 de diciembre).

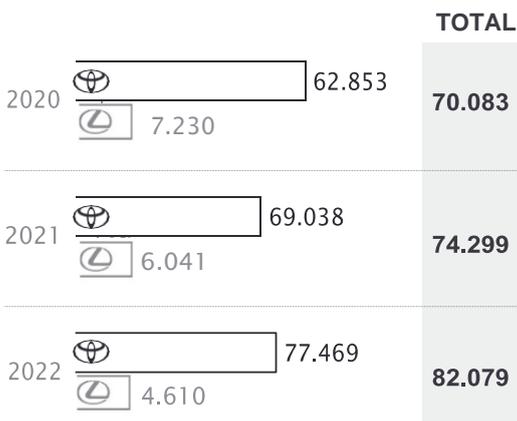
### DESTACADOS POR AÑOS

	2020	2021	2022
Cifra de negocio (€)	1.554.663.184	1.636.346.351	2.181.757.203
Proveedores (nº)	1.839	1.956	2.035
Proveedores locales (%)	92	89	92
Impuesto sociedades (€)	1.748.594	5.239.650	6.183.629
Otros impuestos indirectos (€)	290.207.344	312.553.684	399.279.618
Donaciones (€)	23.415	916.180	723.112

Nota: cifras del año fiscal correspondiente (1 de abril al 31 de marzo).

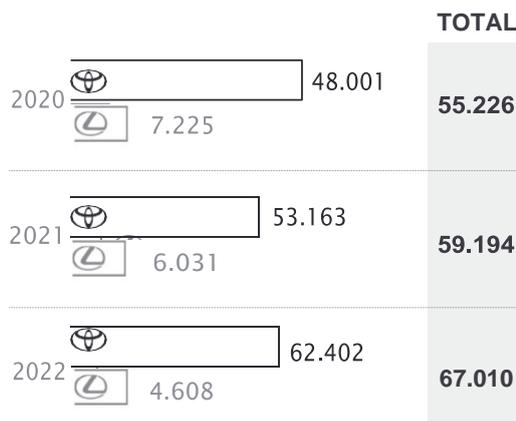
### VENTAS POR SECTORES DE ACTIVIDAD

Vehículos en unidades.



### TOTAL DE ELECTRIFICADOS

Datos en unidades.



Nota: cifras del año natural (1 de enero al 31 de diciembre de 2022) en la Península, Baleares, Ceuta y Melilla, incluyendo turismos, todoterrenos y vehículos comerciales.

# TOYOTA

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

**AÑO FISCAL 2022**

Cifras del año fiscal  
correspondiente (1 de abril de  
2022 al 31 de marzo de 2023)

toyota.es



Copyright © Toyota España, S.L.U.