



# INFORME DE **SOSTENIBILIDAD**

AÑO FISCAL  
**2024**

**TOYOTA**



## Estimados Colaboradores y Clientes,

En Toyota España, creemos firmemente que la sostenibilidad no es solo una responsabilidad, sino una oportunidad para liderar con propósito. En el año fiscal 2024, hemos reafirmado nuestro compromiso con un futuro más limpio, inclusivo y resiliente, alineándonos con la visión global de Toyota de alcanzar la neutralidad de carbono y ofrecer “Felicidad para todos”.

Durante este periodo, hemos logrado hitos significativos en materia ESG (ambiental, social y de gobernanza). Además, hemos logrado otros hitos y como prueba es que somos por tercer año consecutivo líderes en ventas en el mercado nacional.

Mirando hacia el futuro, tenemos nuevos compromisos estratégicos como acelerar la electrificación de nuestra gama de vehículos, expandir el uso del hidrógeno como fuente de energía limpia en movilidad, fortalecer nuestras alianzas sociales para contribuir activamente al bienestar de nuestra comunidad e impulsar la economía circular,

reduciendo residuos y maximizando la reutilización de materiales.

En Toyota España, estamos convencidos de que la sostenibilidad es un viaje en conjunto. Gracias por acompañarnos en este camino hacia un mañana mejor.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Miguel Carsi'. The signature is stylized and fluid, with a long horizontal stroke extending to the right.

**Miguel Carsi**

*Presidente y CEO de Toyota España*

# CONTENIDO





# 01

## COMPAÑÍA Y EMPLEADOS





# MISIÓN

Lo más importante para nosotros no solo es mejorar nuestros vehículos, sino también proporcionar bienes y servicios que hagan felices a las personas contribuyendo a un futuro mejor.

# VISIÓN

Nos esforzamos por mejorar la calidad y la disponibilidad de la movilidad. Creando nuevas posibilidades de movilidad para todos y estableciendo una relación sostenible con nuestro planeta.

<b>HEV</b>	
<b>PHEV</b>	
<b>BEV</b>	
<b>FCEV</b>	

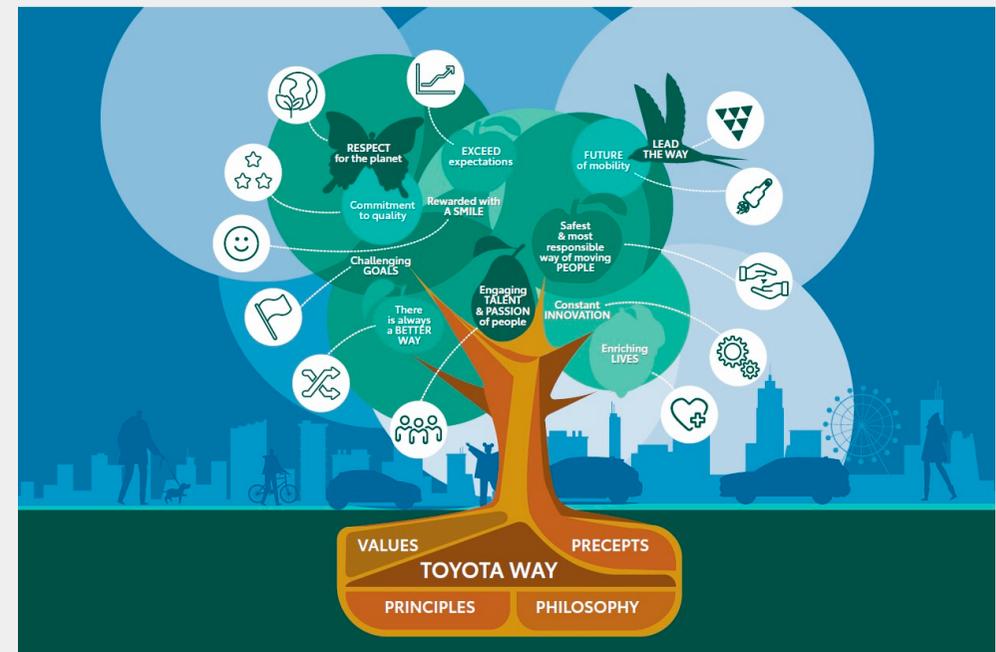
# VALORES

## Toyota Way

Liderar el camino hacia la movilidad del futuro, enriqueciendo vidas en todo el mundo con las formas más seguras y responsables de trasladar a las personas siempre siguiendo nuestros valores y filosofía Toyota Way.

A través de nuestro compromiso de calidad, innovación constante y respeto por el planeta, pretendemos superar las expectativas y ser recompensados con una sonrisa.

Alcanzaremos nuestros desafiantes objetivos involucrando el talento y la pasión de las personas que creen que siempre hay una mejor manera.





# COMPAÑÍA



ESPAÑA



EUROPA



MUNDO



EMPLEADOS

163

&gt; 24.000

&gt; 380.000

VEHÍCULOS  
VENDIDOS

113.355\*

⊕ 104.358

⊖ 8.997

1.217.132

10,8 M



PUNTOS DE VENTA

203

⊕ 163

⊖ 40

53 PAÍSES

&gt; 170 PAÍSES

PUNTOS DE  
ASISTENCIA

224

⊕ 180

⊖ 44



FÁBRICAS

8

72



I+D

20

\*Datos de matriculaciones del año natural 2024 en la Península, Baleares, Ceuta y Melilla, incluyendo turismos, todoterrenos y vehículos comerciales.



# EMPLEADOS



INCORPORACIONES

**8 PERSONAS**

6 2



TASA DE ROTACIÓN

**1,8%**



TELETRABAJO

**100%**



FORMACIÓN

**100%**



DISTRIBUCIÓN PLANTILLA

**163 EMPLEADOS**

38% 62%



ALTA DIRECCIÓN

**6 DIRECTIVOS**

2 (33%) 4 (67%)





### — Top Employer 2024

En Toyota España somos Top Employer, por quinto año consecutivo hemos recibido la certificación Top Employer, concedida por Top Employers Institute, que acredita la calidad de nuestra política de RRHH y nuestras buenas prácticas, y nos reconoce como una de las mejores empresas para trabajar en España.



## CERTIFICADOS Y PREMIOS



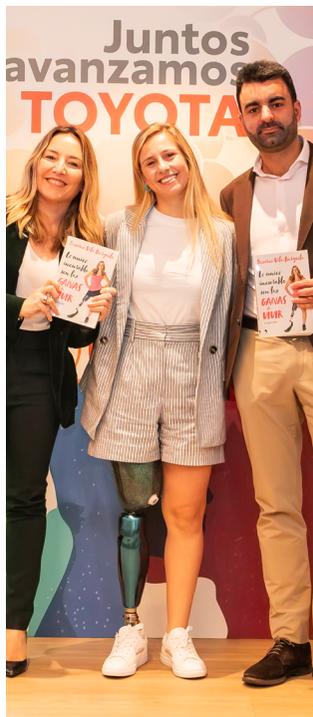
Certificación en Auditoría Retributiva otorgada con Aenor



Sello Empowering Women's Talent



Galardón como empresa Líder en Diversidad por Equipos y Talento



### — **Semana de la Diversidad**

Bajo el lema “Juntos Avanzamos”, nuestro equipo de diversidad organizó su tercera Semana de la Diversidad. Durante cinco jornadas de ponencias, los empleados de la compañía asistieron a diversas sesiones para aprender, escuchar, preguntar o debatir, con el objetivo de sensibilizar y empatizar en la búsqueda del sentimiento de inclusión, de salud mental y superación.

Ver vídeo



### — **Conversaciones I Care:**

Apostamos por fortalecer y concienciar sobre todos los ámbitos de la estrategia ESG, por eso organizamos de manera regular charlas participativas denominadas “Conversaciones I Care”. En el 2024 estas charlas trataron de temas como las cajas negras de Toyota y Lexus, los sistemas de retención infantil y los sistemas de seguridad en nuestros vehículos Toyota y Lexus.



### — **Día Internacional de la Mujer**

Celebramos el Día Internacional de la Mujer para reconocer las increíbles contribuciones de las mujeres en Toyota España, participando en una serie de actividades y eventos paneuropeos que se han organizado para celebrarlo.



### — **Día Internacional del Orgullo LGTBQ+**

Nos sumamos al Día Internacional del Orgullo LGTBQ+, queriendo reafirmar el sentimiento de orgullo sobre las distintas orientaciones sexuales e identidades de género tradicionalmente marginadas y reprimidas, visibilizando así su presencia en la sociedad. Lo hemos hecho a través de una representación autobiográfica del espectáculo teatral "Yo soy el que soy", de Aaron Lee invitando a la reflexión y a entender mejor el significado de un día como este.



# 02



## LA ESTRATEGIA ESG EN TOYOTA



# 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:



### PLANETA



#### Medioambiente

Llevamos más de 30 años trabajando en la descarbonización con nuestra gama de vehículos. Nuestros objetivos medioambientales son: luchar contra el cambio climático, disminución de las emisiones de efecto invernadero para conseguir la neutralidad de carbono, buscar alternativas sostenibles a la falta de recursos, disminuir los residuos y la contaminación, poner fin al problema de la deforestación.



### SOCIEDAD



#### Bienestar

Ofrecer movilidad para todos, cuidar las condiciones de trabajo, mejorar las comunidades locales en las que la compañía está establecida, ayudar en los conflictos, cuidar la salud y la seguridad de todo el mundo, establecer relaciones laborales y garantizar unas políticas de diversidad.



### GOBERNANZA



**Influir positivamente** en nuestro entorno empresarial y buscar sinergias con stakeholders a través de la contribución a nuestra Sociedad y el planeta, ser un modelo a seguir como negocio sostenible con comunicación transparente y abierta, asegurando siempre el cumplimiento de la legalidad en materia del medioambiente de hoy y la sostenibilidad al futuro influyendo y liderando en la contribución hacia el cambio cero emisiones y el ecosistema de hidrógeno.



# 03

LET'S GO  
BEYOND





# LET'S GO BEYOND

LET'S  
GO  
BEYOND

- Liderazgo en electrificación
- Crear experiencias memorables
- Contribuir a crear una sociedad mejor
- Movilidad para todos

Nuestra hoja de ruta de la electrificación y con la vista puesta en una sociedad sin emisiones de CO<sub>2</sub>, marca cómo queremos alcanzar una sociedad en la que las tecnologías electrificadas sean la base de la movilidad. Hoy, damos 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

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

### → CREAR EXPERIENCIAS MEMORABLES

Combinamos la reputación de nuestros vehículos, la calidad y fiabilidad con unos servicios adaptados a las necesidades de los clientes para ofrecer una experiencia memorable.

### → CONTRIBUIR A CREAR UNA SOCIEDAD MEJOR

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

### → MOVILIDAD PARA TODOS

Estamos en pleno proceso de transformación para convertirnos en un proveedor de servicios de movilidad.

## ¿CÓMO SE MANIFIESTA?

Número de modelos disponibles, según vehículo:



Híbridos

9 8



Eléctricos de  
batería

5 2



Híbridos  
enchufables

2 2



De pila de  
combustible

1 -

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

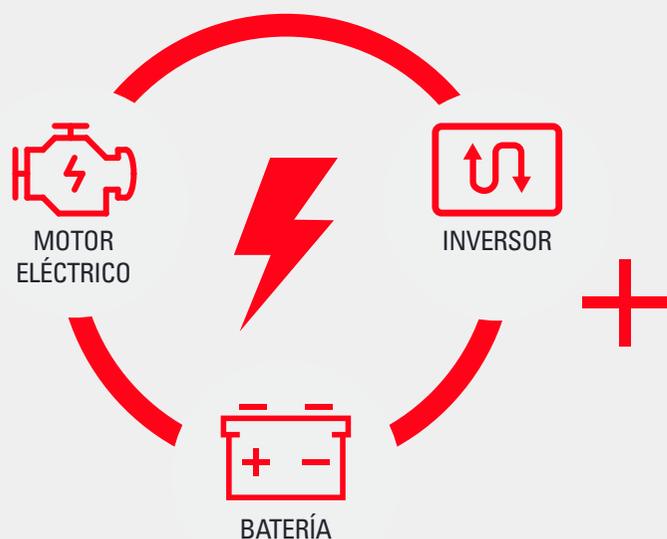
- Desafío Medioambiental Toyota 2050
- Sociedad basada en el hidrógeno
- Acciones de responsabilidad social

- 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



## NUESTRA ESTRATEGIA: MULTITECNOLOGÍA

La estrategia global de Toyota ofrece la multitecnología para alcanzar la neutralidad en emisiones de carbono en Europa.



MOTOR DE COMBUSTIÓN

HEV



**HÍBRIDO**

Vehículo equipado con dos tipos de motor, uno eléctrico y uno de combustión



MOTOR DE COMBUSTIÓN



CARGA EXTERNA

PHEV



**HÍBRIDO ENCHUFABLE**

Sistema eléctrico híbrido equipado con una batería de mayor capacidad que se puede recargar y con un motor de combustión



CARGA EXTERNA

BEV



**ELÉCTRICO DE BATERÍA**

La tracción se realiza únicamente por el motor eléctrico y la batería se recarga desde una toma externa



PILA DE COMBUSTIBLE



TANQUE DE HIDRÓGENO

FCEV



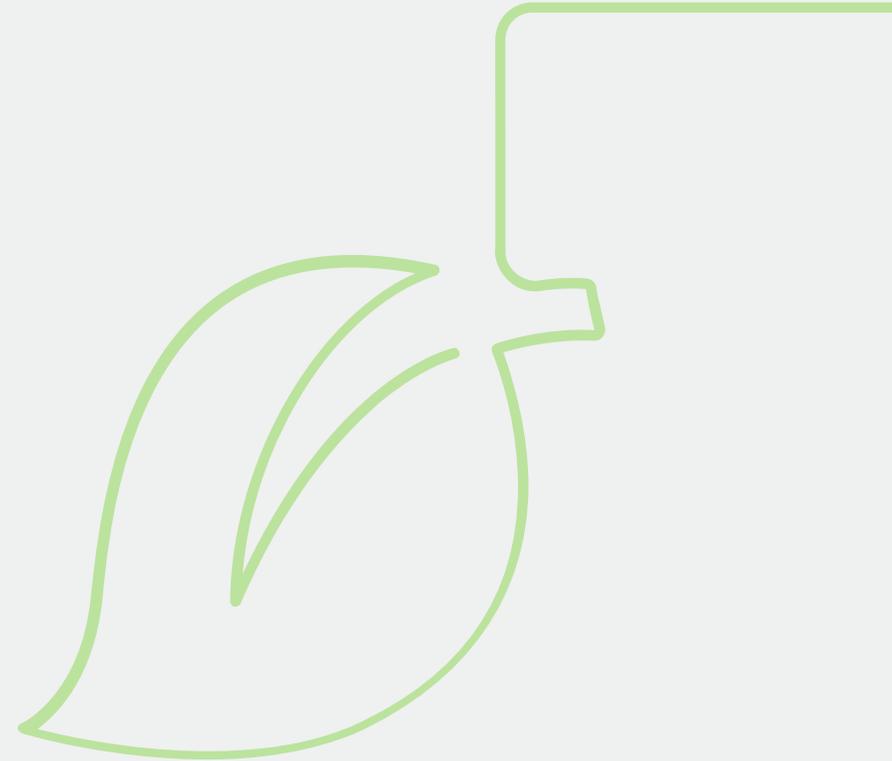
**PILA DE COMBUSTIBLE**

Vehículo de hidrógeno: a los tres componentes principales de un vehículo electrificado se añade un grupo de pila de combustible y un tanque de hidrógeno



# 04

## MEDIOAMBIENTE E HIDRÓGENO





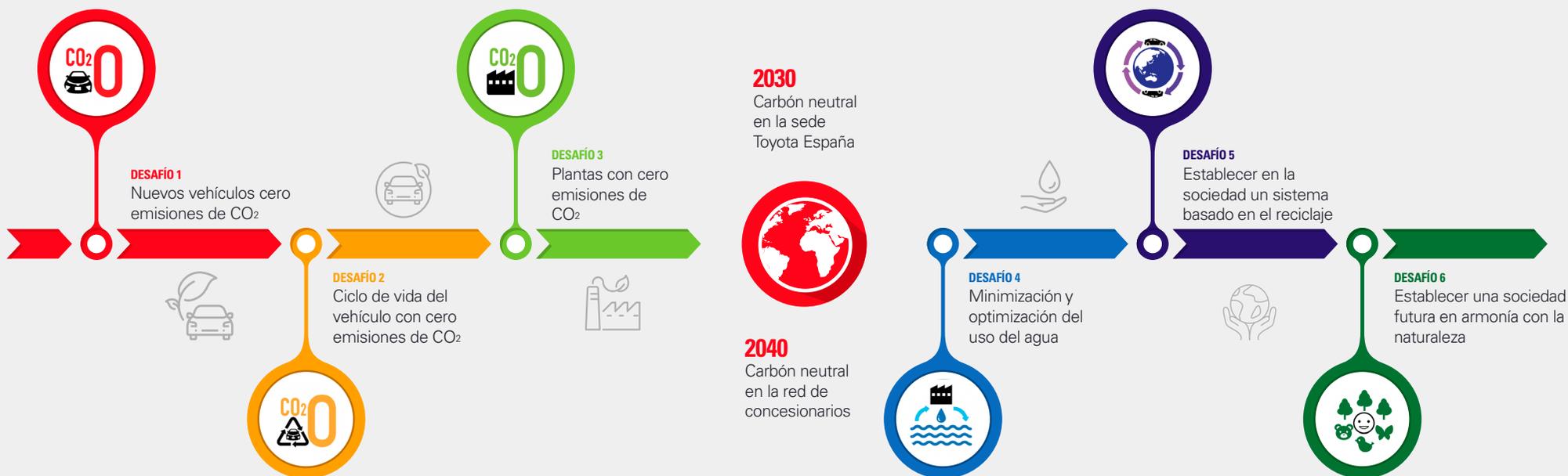
# MEDIOAMBIENTE

Nuestro deber es conservar los recursos y gestionar nuestra huella ecológica para las generaciones futuras. Por esa razón, en 2015 formulamos nuestras iniciativas a largo plazo que quedaron recogidas en el Desafío Medioambiental Toyota 2050. Un plan en el que nos comprometemos a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y a alcanzar la neutralidad de carbono a escala global de aquí a 2050 en lo que

respecta tanto a nuestros vehículos como a nuestras operaciones. Solo en 2024 hemos conseguido reducir más 35.000 toneladas de CO<sub>2</sub> en España. En Europa, el objetivo es haber alcanzado esa neutralidad de carbono en 2040 y nuestro compromiso va más allá, mejorando el uso del agua, fomentando las tecnologías de reciclaje y fin de vida útil y estableciendo una sociedad en armonía con la naturaleza.

## TOYOTA ENVIRONMENTAL CHALLENGE 2050

Estos son los 6 desafíos para alcanzar en 2050.





## DESAFIO 1

La meta es conseguir que para 2050 todos nuestros modelos emitan 0 emisiones de CO<sub>2</sub>. El objetivo es la apuesta por energías alternativas y renovables como la electricidad y el hidrógeno. Nuestro compromiso Let's Go Beyond es ofrecer una amplia gama de motorizaciones eléctricas para que todos podamos disfrutar de una movilidad sostenible, libre de emisiones. Reforzándolo con los vehículos de pila de combustible de hidrógeno, cuya fuente de energía produce cero emisiones contaminantes.

[Ver vídeo](#)

## DESAFIO 2

Hemos implantado un sistema de gestión medioambiental en el uso de electricidad, caldera, recursos móviles, desplazamientos de personal y eventos, con el propósito de eliminar las emisiones de dióxido

de carbono en el ciclo de vida del vehículo: fabricación, distribución y transporte hasta el punto de venta.

[Ver vídeo](#)

## DESAFIO 3

Eliminar la emisión de CO<sub>2</sub> en nuestros centros de producción. Siguiendo el modelo de mejora continua, nos mantenemos en la constante búsqueda de tecnologías innovadoras y fuentes de energía renovables en los procesos de fabricación. Actualmente estamos trabajando en el desarrollo de nuevas maneras de integrar el hidrógeno como fuente de energía para generar electricidad en nuestras fábricas.

[Ver vídeo](#)

## DESAFIO 4

Proteger los recursos del presente y del futuro es uno de los estándares del desafío. Por

eso hemos elaborado un plan para una gestión eficiente del agua. El proyecto se fundamenta en tres pilares fundamentales: aumento de la implicación de la red de concesionarios mediante la realización de auditorías para garantizar un consumo de agua responsable, la reutilización del agua de lluvia y el tratamiento de vertidos para su posterior purificación.

[Ver vídeo](#)

## DESAFIO 5

En este reto planteamos el desarrollo de tecnologías que favorezcan el reciclaje y permitan la reutilización y recuperación de nuestros vehículos. Nos hemos lanzado de lleno a favor del reciclaje y hemos dejado de lado el modelo de producción y consumo lineal, para dar paso a un sistema de economía circular. El cual permite reciclar o utilizar piezas automotrices y evitar residuos del vehículo

en el vertedero, consiguiendo que el valor de los productos y materiales se mantengan a lo largo de los años.

[Ver vídeo](#)

## DESAFIO 6

El objetivo final sería implicar a la sociedad a construir un mundo responsable con el medioambiente y la naturaleza. Hemos establecido firmar acuerdos con distintas organizaciones dedicadas al cuidado y al fomento de nuestro entorno, con el propósito de contribuir positivamente en la biodiversidad de cada lugar y región. Uno de los acuerdos más relevantes es el firmado con NTT Corporation para desarrollar las ciudades del futuro y el proyecto Woven City, que significa "Ciudad Entrelazada", ya que todo el ecosistema estará conectado e impulsado por hidrógeno.

[Ver vídeo](#)



### ISO 14001 EN LA RED DE CONCESIONARIOS:

Nuestra red de concesionarios dispone de un certificado de gestión ambiental multisite basado en los requisitos de la Norma ISO 14001, desde el año 2008, en el que comenzamos con el proceso de implantación y certificación gestionado desde la sede Central. En nuestra sede Central de Toyota España también contamos con este certificado.

Ver vídeo

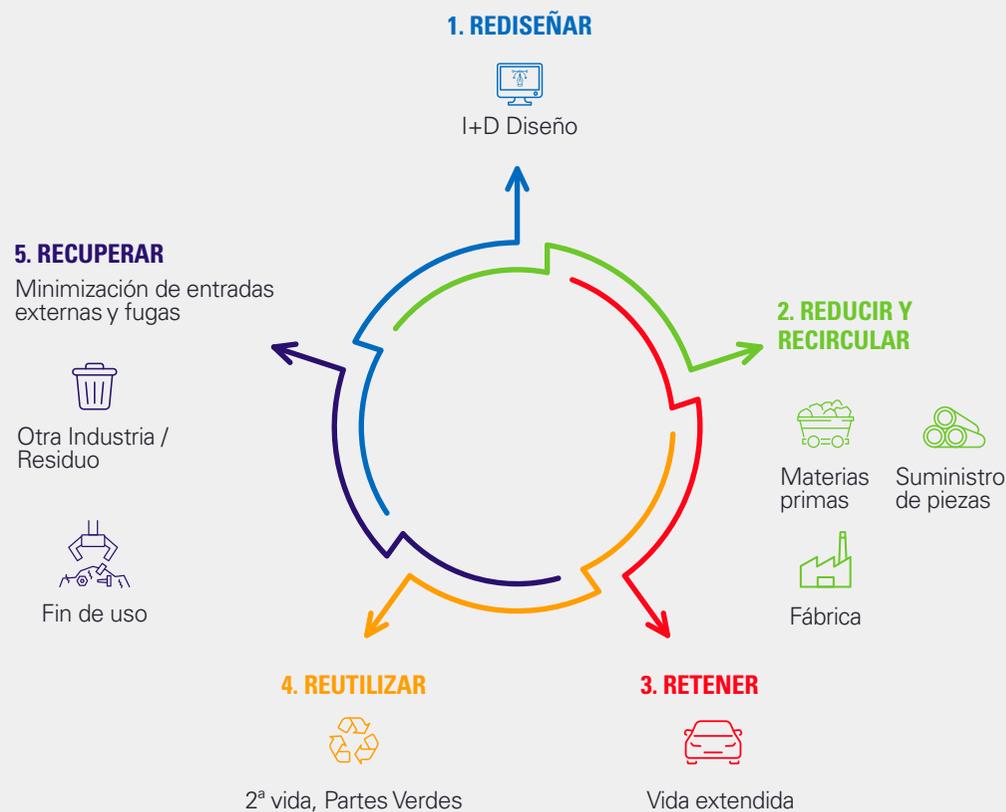


### ECONOMÍA CIRCULAR

La economía circular es nuestra esencia del Desafío Medioambiental 2050: establecer una sociedad ideal basada en los recursos y el reciclaje.

Establecemos 4 áreas clave:

- Hacer un mayor uso de materiales ecológicos
- Diseñar y utilizar piezas más duraderas
- Desarrollar tecnologías de reciclaje más eficaces y exhaustivas
- Utilizar más materiales recuperados cuando se desecha un vehículo para fabricar otros nuevos.





## EMPEZANDO POR EL DISEÑO

Diseñamos nuestros vehículos con la idea de que al final sea fácil desmantelarlos, dando prioridad a materiales y piezas de recambio que puedan volver a utilizarse.

### Sistema de Evaluación de Vehículos Ecológicos de Toyota

Este meticuloso enfoque ha fomentado el desarrollo de nuevos materiales, como los bioplásticos y el polímero superolefino, resina de polipropileno que tiene una alta resistencia al impacto y puede reciclarse e integrarse con otros materiales.

## CICLO DE VIDA DEL VEHÍCULO

Planificación de  
vehículos

Construcción de  
prototipos



## AUMENTANDO LA EFICIENCIA DE LOS RECURSOS Y DISMINUYENDO LOS COSTES DE PRODUCCIÓN

Buscamos constantemente nuevas formas de reutilizar componentes y recursos para reducir la demanda de materias primas, ahorrar energía y ayudar a proteger el medioambiente.



## AMPLIANDO EL CICLO DE VIDA DE LAS PIEZAS DE RECAMBIO

Tenemos en marcha un programa integral de refabricación de repuestos que recoge las piezas usadas de nuestra red de distribuidores europeos. Las piezas recogidas se inspeccionan y se reacondicionan en un centro de nuevo tratamiento, junto con cualquier componente desgastado que se haya reemplazado. Esas piezas se montan de nuevo, se embalan y se venden a los clientes a precios muy competitivos.



## EVITANDO GENERAR RESIDUOS

Para reducir al mínimo los residuos, se recupera todo lo posible de la actividad de producción. Con colaboradores especializados en crear los mejores procesos posibles de eliminación de residuos. La prueba de trituradora en un vehículo eléctrico híbrido enchufable Prius logró un 96,9 % de reutilización y recuperación.

96.9%  
REUSE & RECOVERY



## RECOGIDA Y RECICLAJE DE BATERÍAS

Para la recogida y reciclaje de las baterías híbridas recuperadas en Toyota trabajamos con empresas acreditadas que llevan a cabo estos procesos.

- **NiMH:** Nuevo proceso de Re-fabricación
- **Ion Litio:** Recolección y reciclaje



### Green Retailer Program:

Es un programa que hemos puesto en marcha para acompañar a nuestra Red Oficial de concesionarios en la parte medioambiental. Con el fin de alcanzar los objetivos específicos de ESG y reducir el impacto ambiental como por ejemplo reducción de residuos, eficiencia en consumo energético y climatización, instalación de sistemas de generación de energía renovable...

### Podcast Rumbo Zero:

Rumbo Zero, es el pódcast de Toyota donde damos voz a personas y empresas que aportan diferentes visiones profesionales y personales sobre cómo añadir valor a la sociedad, a través de proyectos cuyo objetivo es cuidar de nuestro entorno y mejorar la vida de las personas. Historias inspiradoras donde se habla de sostenibilidad, movilidad y superación. Como por ejemplo:

- **COE:** deporte, movilidad e importancia de la sostenibilidad
- **CHN2:** hidrógeno como fuente de energía del futuro
- **CPE:** deporte, resiliencia y sacrificio de los deportistas paralímpicos
- **Special Olympics:** inclusión en el deporte y superación personal
- **Desireé Vila y Ray Zapata:** la vida de un deportista profesional

Rumbo Zero | Podcast  
de Toyota España

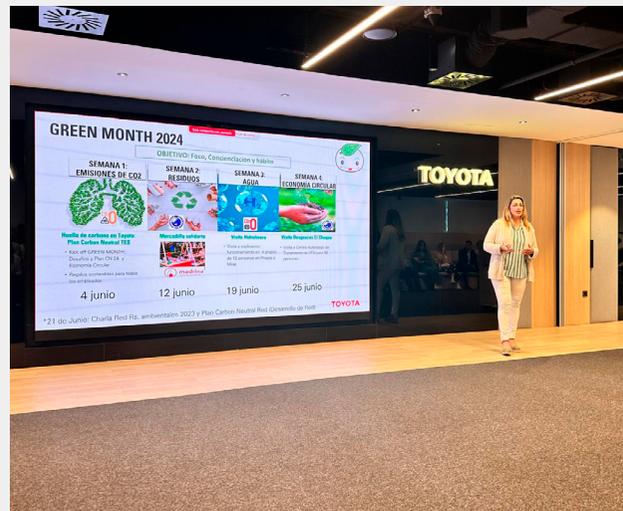




## GREEN MONTH:

Todos los años en Toyota el mes de junio es nuestro mes verde, donde realizamos diversas iniciativas centradas en actividades que contribuyen al desarrollo sostenible de la sociedad y el mundo. Centramos nuestro

esfuerzo y de toda nuestra Red Oficial de Concesionarios para lograr los objetivos Medioambientales 2050.





# HIDRÓGENO

## SOCIEDAD DEL FUTURO

Toyota cree que el hidrógeno puede contribuir de forma decisiva a la construcción de una sociedad futura con cero emisiones de carbono, con un amplio potencial que trasciende a las aplicaciones de movilidad y generación de energía para proporcionar un medio de almacenamiento de energía limpia.

Comenzamos a desarrollar un sistema de pila de combustible de hidrógeno en 1990, una tecnología que llevamos con éxito al mercado en 2015 con el lanzamiento del Mirai, el primer sedán eléctrico de pila de combustible del mundo. Solo seis años después, presentamos un sistema de segunda generación, que propulsa un nuevo Mirai, pero que también nos proporciona un trampolín desde el que explorar múltiples aplicaciones nuevas para nuestro módulo de pila de combustible.

El Mirai está demostrando su valor como vehículo cero emisiones en los principales centros urbanos europeos, con flotas de taxis y vehículos de alquiler con conductor en París, Berlín, Hamburgo y La Haya. Además, hemos instalado nuestro sistema de pila de combustible en un prototipo pick-up de hidrógeno, lo que demuestra su flexibilidad.

Seguimos desarrollando y probando el uso del hidrógeno en motores de combustión interna como una tecnología adicional.

Su gran autonomía y reducido tiempo de repostaje hacen del hidrógeno una cómoda solución sin emisiones de carbono para camiones, autobuses o autocares. Actualmente suministramos nuestros módulos de pila de combustible a otros fabricantes de vehículos como CaetanoBus, Daimler, VDL o Hyliko, así como para el desarrollo de nuevos turismos y vehículos pesados.

Estas son algunas de las más de 20 asociaciones activas en el ámbito del hidrógeno entre las que figuran aplicaciones ferroviarias, marinas y de generación de energía.

Se está trabajando en la construcción de una ciudad cuya base energética es el hidrógeno: Woven City, situada a los pies del Monte Fuji (Japón). Una ciudad totalmente sostenible, donde la energía solar y la impulsada por pila de combustible de hidrógeno tendrán gran importancia.

Se pondrá a prueba, en un entorno real, la convivencia entre el cuidado del medioambiente, la autonomía, la robótica, la inteligencia artificial y la movilidad personal.



**Woven City**, la ciudad del futuro de Toyota

**El camión de hidrógeno de VDL Groep:** utiliza los módulos de la pila de combustible Toyota y se está utilizando para descarbonizar las operaciones logísticas de Toyota a nivel europeo. En España, actualmente la distribución de vehículos se realiza desde el Centro Logístico de Sagunto y la de recambios desde el Almacén Central de Illescas.



**Generación Estacionaria de Energía:** EODev GEH2 utiliza módulos de pila de combustible de TME para generar electricidad.





## EVENTOS



### Why H2 Sustainable Congress

Expusimos el Toyota Mirai y participamos en la mesa redonda "Estrategias H2 in Mobility" en la Feria de Alicante (IFA).



### Green Gas Mobility Summit

Expusimos el Toyota Mirai en el principal evento de transporte sostenible de la Península Ibérica en La Nave de Madrid.



### RENMAD H2

Expusimos el Toyota Mirai junto a nuestro socio ARPA en el principal evento de hidrógeno de Aragón en el Espacio Aura de Zaragoza.



### Congreso Nacional de Hidrógeno Verde

Realizamos un test drive en el principal congreso de hidrógeno verde a nivel nacional en la Casa Colón de Huelva.



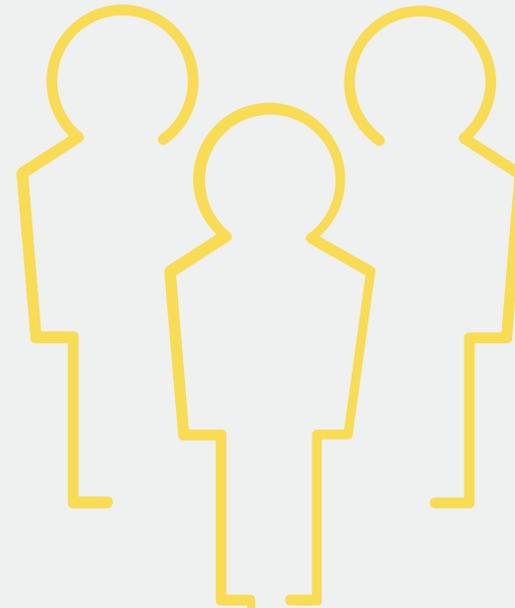
### Día del Hidrógeno de Enagás

Realizamos un test drive y participamos en la mesa redonda "Hidrógeno, un vector clave para la movilidad sostenible" en el Auditorio Rafael del Pino en Madrid.



# 05

## SOCIEDAD Y PATROCINIOS



# SOCIEDAD

Dentro de nuestro compromiso con la sociedad trabajamos continuamente en iniciativas solidarias que ayuden a lograr nuestra misión de **Producir Felicidad para Todos** y nuestro principal objetivo que es ser la Mejor Empresa de la Ciudad (Best Company in Town), mejorando la vida y el bienestar de los demás.



### Mañana con nuestros mayores:

13 voluntarios de ONE Toyota en colaboración con el Ayuntamiento de Alcobendas, organizamos un desayuno con Roscón de Reyes y chocolate en el Centro de Mayores Pedro González Guerra de Alcobendas para hacerles compañía y sacarles una sonrisa acompañados de la rondalla para amenizar el encuentro.



### Donación de alimentos:

Campaña de recogida de alimentos por parte de los empleados: "Proace Solidaria" en la sede de Madrid, donde se han conseguido reunir más de 260 kg de comida destinados a la Asociación Unimos Corazones para ayudar a Ucrania, además de una donación económica de 7.600€ por parte de las empresas ONE TOYOTA.



### Material escolar:

Donación de material escolar a más de 300 niños para ayudarles a que puedan realizar sus tareas del colegio con el mejor material posible en colaboración con Fundación Madrina.



### Toyota Dream Car:

Organizamos la 18ª edición del concurso de dibujo infantil "Toyota Dream Car Art contest", organizado a nivel mundial por Toyota Motor Corporation (TMC). Se han presentado más de 550 niños menores de 15 años dibujando el coche ecológico de sus sueños.



### Tu causa, la nuestra:

Nueva iniciativa que busca apoyar causas importantes generando un impacto positivo en la comunidad haciendo participe a los empleados para que juntos podamos involucrarnos y sumarnos.

Los empleados pueden proponer proyectos sociales enfocados en tres ámbitos: enfermedades físicas, enfermedades mentales y proyecto de libre elección y en base a unos criterios de evaluación se seleccionan tres proyectos ganadores. Este año los tres proyectos ganadores han sido: Fundación Pequeño Deseo (cuyo objetivo es hacer realidad los deseos de niños y niñas con enfermedades graves), Bocatas (ayudar a más de 600 personas desfavorecidas de los cuales 65 son niños, con formación y ayuda de alimentos) y ADEM (Asociación de Esclerosis Múltiple de Madrid, cuyo objetivo es realizar acciones y divulgar información). Los tres proyectos ganadores han recibido una donación de 10.000€ cada uno para apoyar esa causa, sumando un total de 30.000€ en donaciones.



### Voluntariado World Cleanup Day:

El Día Mundial de la Limpieza es un evento anual en el que voluntarios se unen para recoger los residuos de nuestro planeta. En este caso 40 de los empleados de ONE TOYOTA, y más de 30 personas con discapacidad pertenecientes a la Fundación Randstad colaboramos juntos para la integración social en un voluntariado donde se realizaron las siguientes actividades:

- **Recogida de residuos** en un espacio natural de la Comunidad de Madrid, en Boadilla del Monte.
- **Taller de reutilización y reciclaje:** dinámicas participativas con la reutilización de materiales como briks o botellas para realizar estructuras que favorezcan la biodiversidad. De esta forma se profundiza en la importancia de las 5 "R" y cómo podemos reutilizar diferentes objetos y ser más sostenibles en nuestro día a día.



### Campaña mágica Navidad

Con esta campaña se consiguieron un total de 750 sonrisas. Donde algunos empleados trajeron juguetes en buen estado para darle una segunda vida y otros fueron comprados con la carta de los Reyes que nos entregaron los niños.

Además de una importante donación de 10.000€ por parte de las entidades del grupo ONE TOYOTA. Además un grupo de

empleados voluntarios fueron a la Cañada Real, al Banco del Bebé y a Valencia (DANA) a hacer entrega de esos regalos junto con Fundación Madrina.

El 5 de enero, Toyota España participó en la cabalgata de Alcobendas llevando a sus majestades los Reyes Magos en 4x4.





—  
**Apoyo a zonas afectadas por la DANA:**

Gracias al apoyo de toda la comunidad TOYOTA, hemos podido aportar nuestro granito de arena consiguiendo lo siguiente:

- **Donaciones económicas** por parte de empleados y de las entidades ONE TOYOTA a Cruz Roja.
- **Proace Solidaria** furgoneta cargada de productos de higiene y limpieza, alimentación no perecedera humana y animal, botas... donados por empleados de ONE TOYOTA.
- **Donación económica para la Fundación Vicente Ferrer** para la rehabilitación del Colegio Sedaví y para la rehabilitación del Centro Ocupacional 9 de Octubre y al Centro de Familiares de Enfermos de Alzheimer y otras demencias de Catarroja.



- **Movilidad a las familias afectadas** con la cesión de vehículos de renting.
- **Donaciones económicas para nuestros empleados y familiares** de nuestro concesionario Toyota Valencia.
- Donaciones en colaboración de Toyota Europa de **pares de botas, bombas de achique de lodo, generadores...**
- **Cesiones temporales de vehículos** a Fundación Madrina, Acción Contra el Hambre, Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid y Asociación Mensajeros de la Paz.



# PATROCINIOS



## Equipo Toyota

Seguimos con nuestros seis embajadores Ray Zapata, Desirée Vila, Carolina Marín, Niko Shera, Eva Moral y Martín de la Puente.



## Patrocinador ACB

Patrocinio desde 2021 de la ACB en todas sus competiciones Liga Endesa, Copa del Rey, Supercopa Endesa y Minicopa Endesa.



## Special Olympics

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



## Circlassica

Lexus patrocina "Circlassica, La Historia Mundial Continúa", un espectáculo cautivador con música, acrobacias y más de 30 artistas internacionales. Este patrocinio refleja su compromiso por crear experiencias únicas.



## Hockey

Lexus fortalece su dedicación al hockey apoyando a las selecciones nacionales en los Juegos Olímpicos. Su alianza destaca valores esenciales como la igualdad, el trabajo en equipo y la solidaridad, reforzando su apuesta por el crecimiento de este deporte.



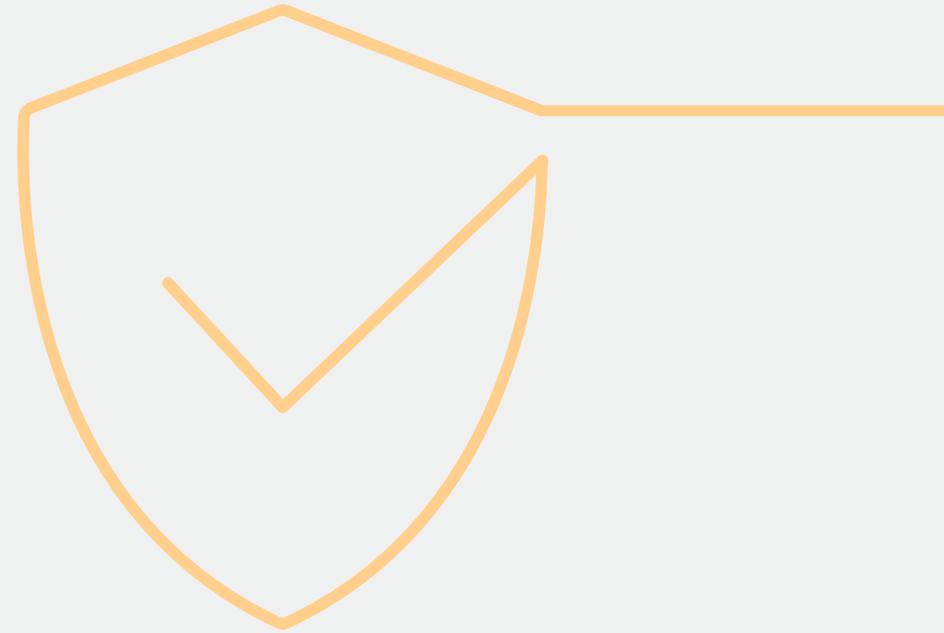
## Art Month

Dentro del Lexus Art Month, la marca participa en ARCOmadrid, Art Madrid y Urvanity, las ferias más destacadas de la semana del arte.



# 06

## CLIENTES Y SEGURIDAD





# SATISFACCIÓN

## DE LOS CLIENTES

### ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN:

#### COMPRA

92,4%

Toyota

95,7%

Lexus

#### SERVICIO

83%

Toyota

92,2%

Lexus

### OBJETIVOS 2025 ATENCIÓN AL CLIENTE:



Maximizar esfuerzos para resolver las dudas en el menor tiempo posible



Ofrecer una respuesta a cada incidencia, aportando todos los recursos para solucionarlo



Dar respuestas rápidas, eficientes y completas para que el cliente quede con la duda resuelta



Seguimiento especial a todas las reclamaciones para ofrecer al cliente una experiencia memorable





## 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** de Toyota más de 2.500 concesionarios de Europa compiten cada año para ser uno de los 44 ganadores. Los concesionarios españoles premiados en el 2024 han sido:



Toyota Breogán



Toyota Gamboa Ecoauto



Toyota Cibrao

En **Lexus Kiwami Europa**, hay 10 ganadores de los 300 concesionarios europeos de Lexus:



Lexus Sevilla



Lexus Breogán Autolux

Y los concesionarios en **Lexus Kiwami Local** entre los concesionarios españoles premiados en el 2024 son:



Lexus Sevilla



Lexus Breogán Autolux



Lexus Castellón





## BRIT

BRIT, son las siglas en inglés de **“El Mejor Concesionario de su Zona”**. Es un concepto que surgió de nuestro Presidente del Consejo de Administración de Toyota, Akio Toyoda, quien invitaba a los concesionarios a “obsesionarse” con ser los mejores en su zona de responsabilidad; y de esa manera entre todos convertimos en una unidad imparables. Preparados para transformarnos en esa gran empresa de movilidad, que utiliza sus principios fundamentales de mejora continua para crear experiencias memorables para clientes y empleados, a la vez que maximiza los beneficios del negocio y colabora para tener un mundo mejor

El objetivo es garantizar que nuestra red de concesionarios esté lista para adaptarse y transformarse en una empresa de movilidad a través de 4 **pilares fundamentales**:



Hacer negocios



Cuidar a nuestros clientes



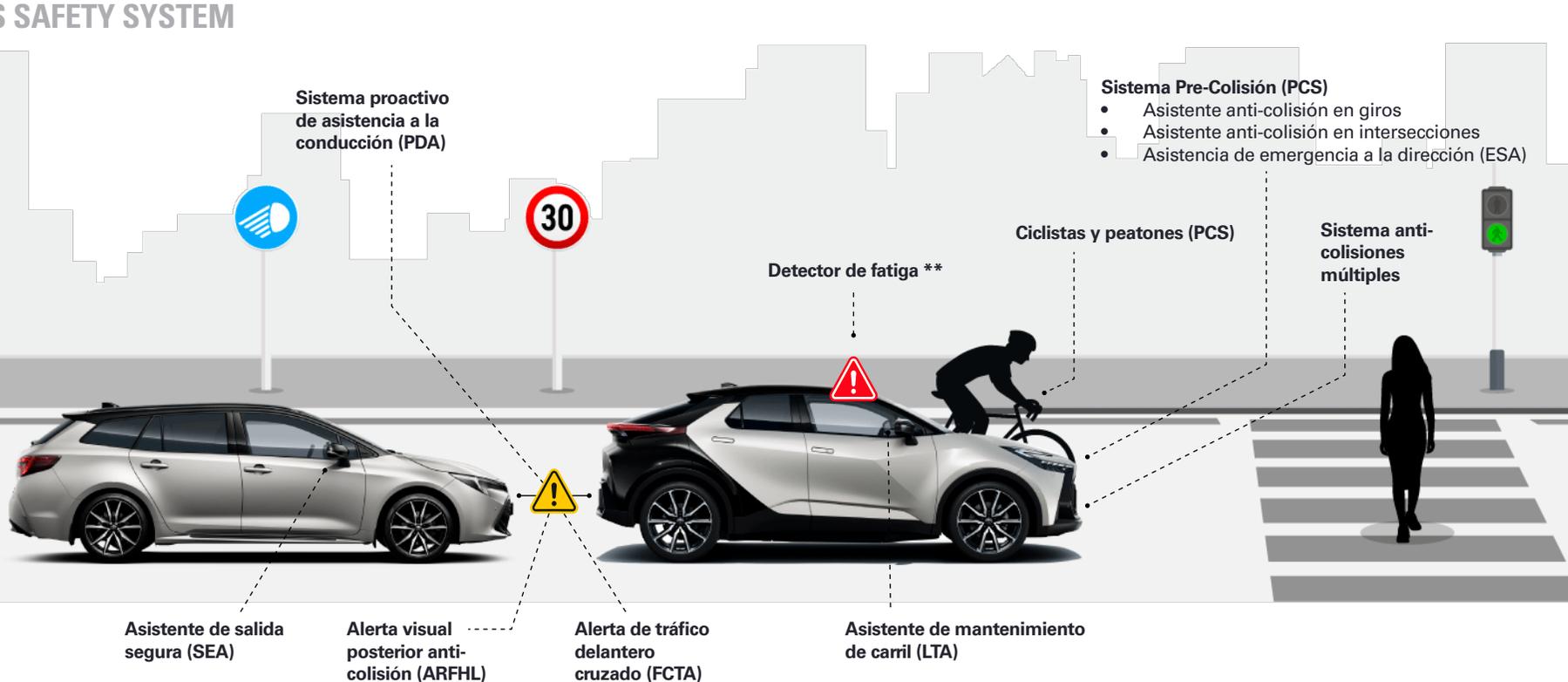
Apoyar a nuestros compañeros



# SEGURIDAD

## EN TOYOTA SAFETY SENSE Y LEXUS SAFETY SYSTEM

La seguridad de nuestros clientes es una prioridad, por eso nuestras tecnologías Toyota Safety Sense y Lexus Safety System hacen de la conducción una experiencia más segura reduciendo al máximo los accidentes de tráfico. Por eso utilizamos una tecnología puntera en el mercado que ofrece cierto grado de autonomía, avisando al conductor de posibles peligros y asistiendo a la conducción.



Control de aceleración errónea a baja velocidad.

Control de crucero adaptativo inteligente (i-ACC con moderación de velocidad en curva).

Actualizaciones remotas del sistema Toyota Safety Sense con correcciones y mejoras.

Avisador de Cambio Involuntario de Carril (LDA).

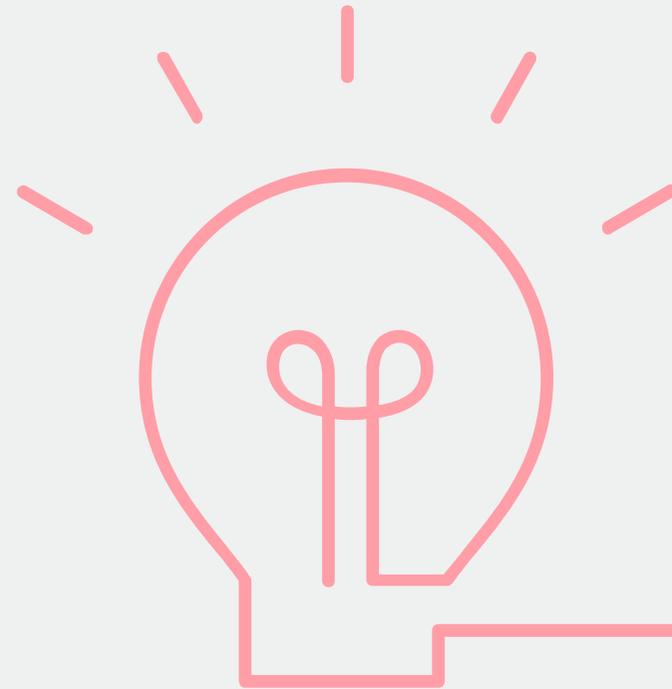
\* En algunos modelos y acabados, este sistema puede ir acompañado de un sensor en el volante

\*\* En algunos modelos y acabados, este sistema puede ir acompañado de una cámara que monitoriza la cara y movimientos del conductor, para determinar si está o no prestando atención o detectar somnolencia.

No todos los modelos incorporan Toyota Safety Sense 3.



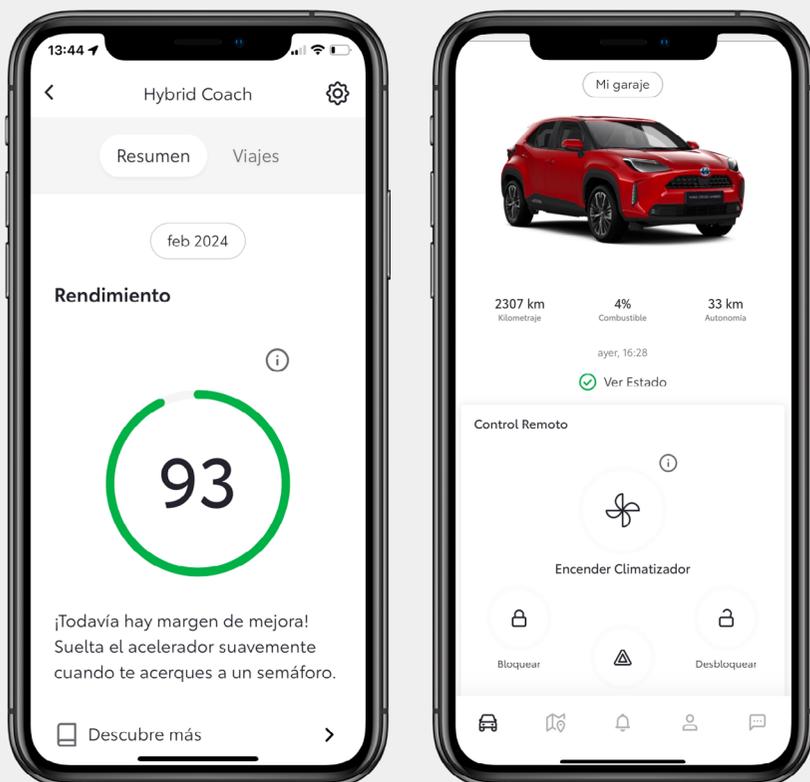
# 07



## INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

## CONECTIVIDAD APP MYTOYOTA Y LEXUS LINK+

La app MyToyota y Lexus Link+ ofrece una serie de servicios conectados, diseñados para facilitar la vida de los usuarios planificando viajes desde casa, optimizar la forma de conducir, regular la temperatura del interior del vehículo, mejora del rendimiento para conducir de forma sostenible con el Hybrid Coach, los mantenimientos pendientes, estado del vehículo, kilometraje, combustible y autonomía, bloquear y desbloquear maletero, encendido de luces, cierre de ventanas, llave digital...





# 08

## CIFRAS



# CIFRAS

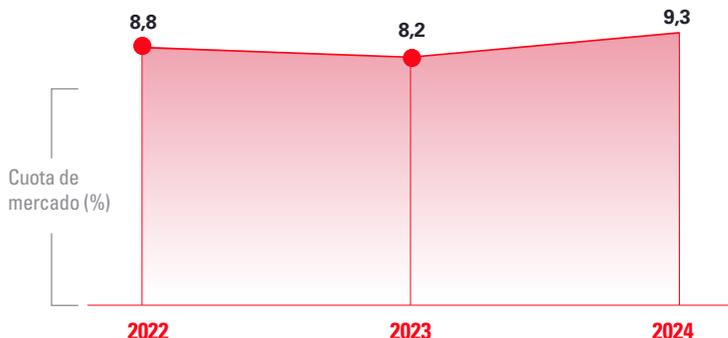
## DATOS MÁS RELEVANTES

### TOYOTA Y LEXUS MERCADO GENERAL

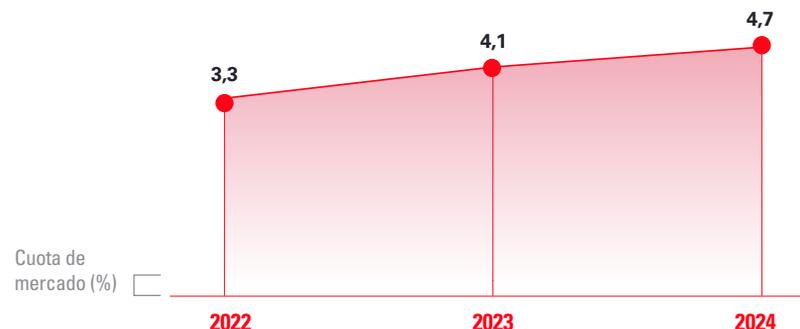
2022	9,3
2023	8,9
2024	10,1



### CUOTA MERCADO GENERAL



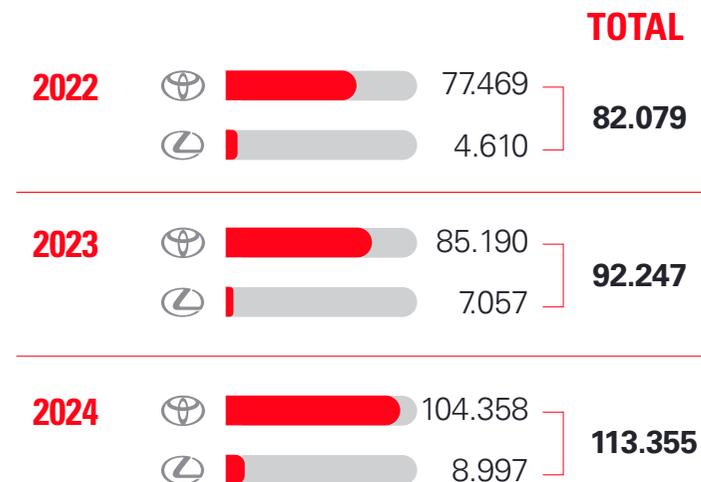
### CUOTA MERCADO PREMIUM



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

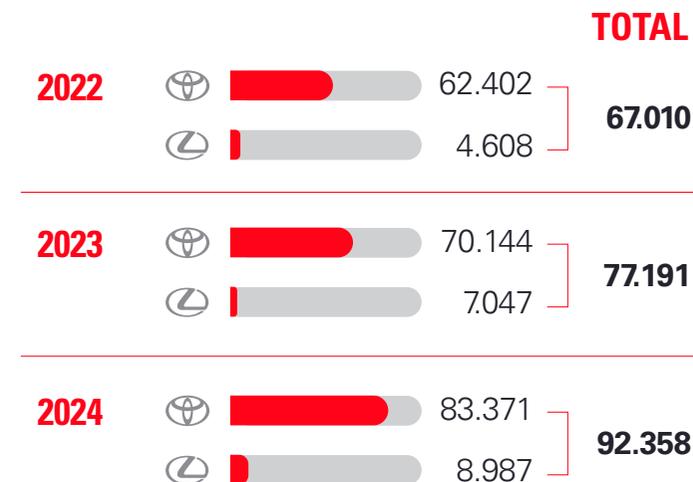
## VENTAS POR SECTORES DE ACTIVIDAD

Vehículos en unidades.



## TOTAL DE ELECTRIFICADOS

Datos en unidades.

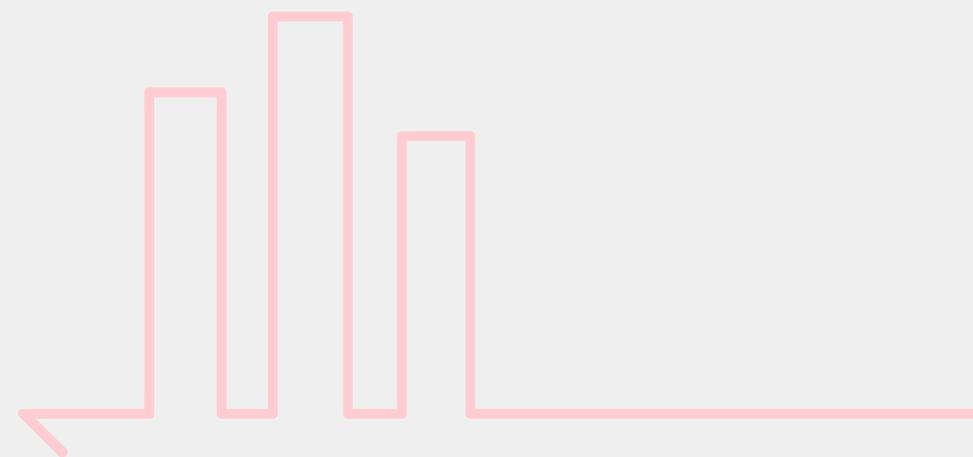


En 2024 el 81,5% de nuestras ventas son vehículos electrificados.

Nota: cifras del año natural (1 de enero al 31 de diciembre de 2024) en la Península, Baleares, Ceuta y Melilla, incluyendo turismos, todoterrenos y vehículos comerciales.



<b>DESTACADOS POR AÑOS</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
→ <b>Cifra de negocio (€)</b>	2.181.757.203	2.954.237.961	<b>3.373.859.689</b>
→ <b>Proveedores (nº)</b>	2.035	2.105	<b>2.153</b>
→ <b>Proveedores locales (%)</b>	92	92	<b>92</b>
→ <b>Impuesto sociedades (€)</b>	6.183.629	9.769.442	<b>8.056.413</b>
→ <b>Otros impuestos indirectos (€)</b>	399.279.618	521.361.485	<b>578.030.220</b>
→ <b>Donaciones (€)</b>	723.112	45.810	<b>381.800</b>





En Toyota entendemos que somos más que una compañía que ofrece soluciones integrales de movilidad. Somos ciudadanos del mundo y, por consiguiente, tenemos una responsabilidad con el planeta: dejarlo incluso mejor de como lo encontramos.

**TOYOTA**