

An aerial photograph of a two-lane asphalt road cutting through a dense, vibrant green forest. A white car is driving on the road. On the left side of the image, a semi-transparent globe of the Earth is overlaid, showing clouds and landmasses. The overall scene is bright and natural.

INFORME DE **SOSTENIBILIDAD**

AÑO FISCAL
2023

TOYOTA



Estimados Colaboradores y Clientes,

Es con gran satisfacción que me dirijo a vosotros para compartir los avances y logros de Toyota España en el año fiscal 2023, reflejados en nuestro informe de sostenibilidad. Este año ha sido testigo de desafíos significativos, pero también de oportunidades extraordinarias para reafirmar nuestro compromiso con la sostenibilidad y la innovación responsable.

En Toyota, entendemos la sostenibilidad como algo estratégico y para nosotros es un viaje continuo, no un destino. Con este espíritu, hemos ido implementando desde nuestro nacimiento tecnologías y estrategias integrales que abarcan desde la reducción de nuestra huella de carbono hasta la promoción de una movilidad más limpia y accesible para todos.

Estamos comprometidos a seguir liderando la industria con soluciones sostenibles y a trabajar codo con codo con vosotros para construir un mañana mejor para las próximas generaciones.

Toyota España, en línea con lo que promueve Toyota a nivel mundial, tiene un compromiso total para asegurar un negocio ético, contribuyendo con nuestra comunidad, asegurando una movilidad sostenible, y valorando todo tipo de diversidad sin dejar a nadie atrás, para conseguir nuestro objetivo final de llegar a ofrecer "Felicidad para todos".

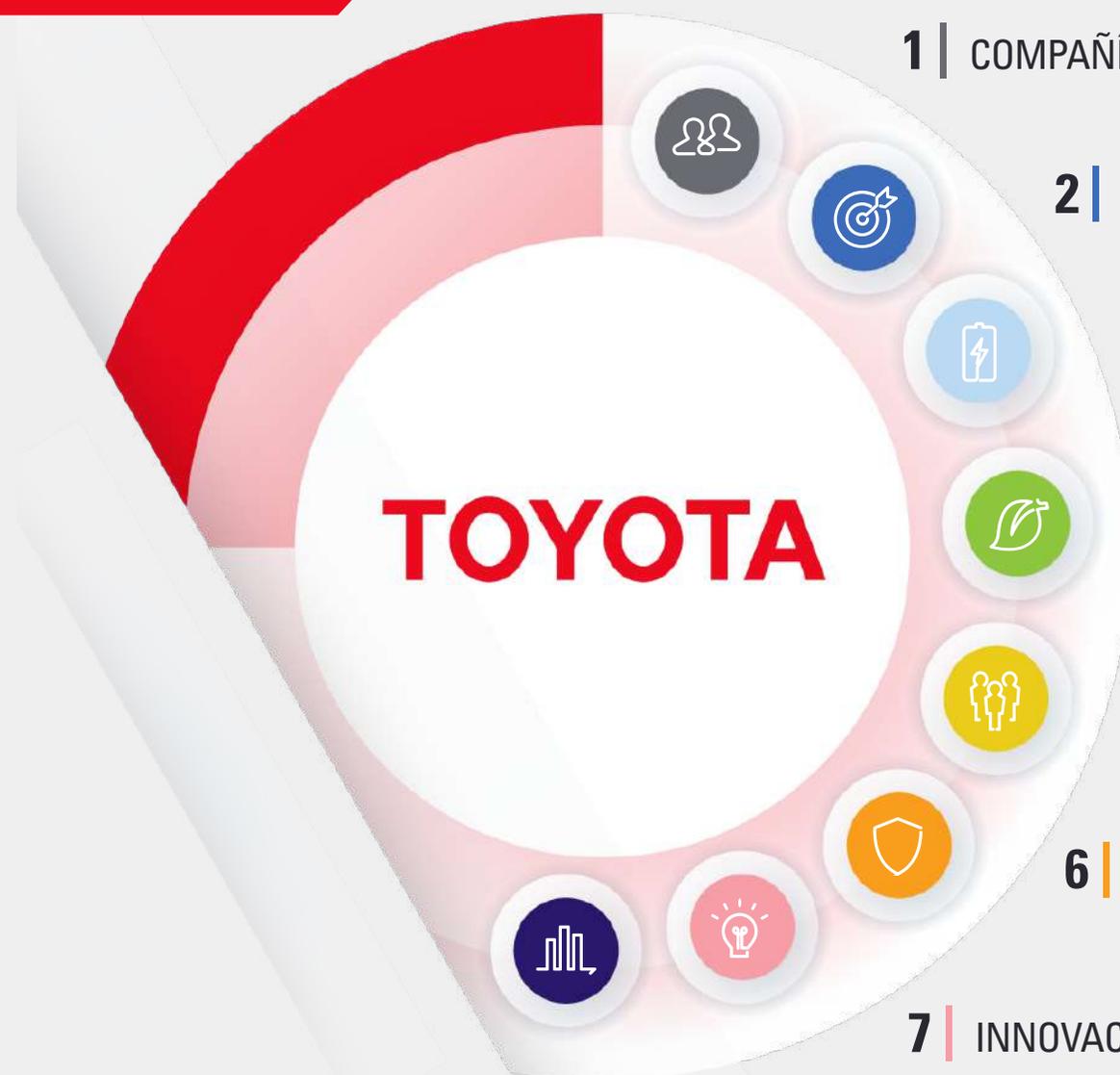
Agradezco profundamente vuestro apoyo continuo y confianza en Toyota. Juntos, estamos conduciendo hacia un futuro más sostenible y prometedor.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Miguel Carsi
Presidente y CEO de Toyota España

CONTENIDO



TOYOTA

1 | COMPAÑÍA Y EMPLEADOS

2 | LA ESTRATEGIA ESG EN TOYOTA

3 | BEYOND ZERO

4 | MEDIOAMBIENTE E HIDRÓGENO

5 | SOCIEDAD Y PATROCINIOS

6 | CLIENTES Y SEGURIDAD

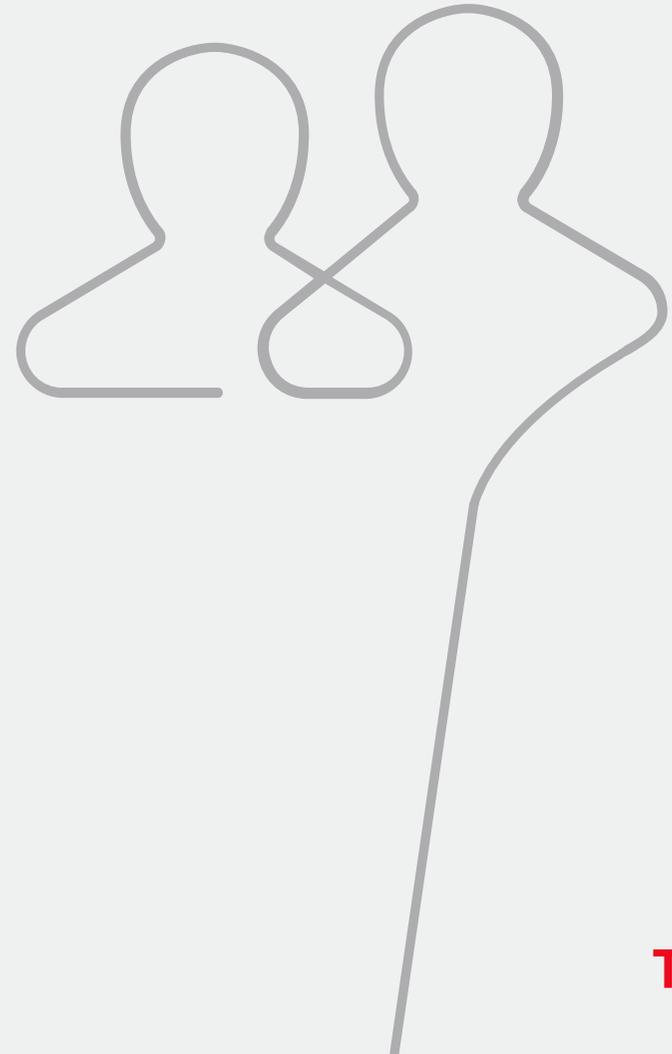
7 | INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

8 | CIFRAS



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.



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

> 24.000

> 380.000

**VEHÍCULOS
VENDIDOS**

92.247*

🌐 85.190

🇪🇸 7.057

1.173.854

🌐 1.100.182

🇪🇸 73.672

10.307.395

**PUNTOS DE VENTA**

200

🌐 161

🇪🇸 39

53 PAÍSES

> 170 PAÍSES

**PUNTOS DE
ASISTENCIA**

222

🌐 179

🇪🇸 43

**FÁBRICAS**

8

71

**I+D**

20

*Datos de matriculaciones del año natural 2023 en la Península, Baleares, Ceuta y Melilla, incluyendo turismos, todoterrenos y vehículos comerciales.



EMPLEADOS



INCORPORACIONES

14 PERSONAS

 5  9



TASA DE ROTACIÓN

3,07%

7 bajas de las que
5 voluntarias



TELETRABAJO

100%



FORMACIÓN

100%



DISTRIBUCIÓN PLANTILLA

163 EMPLEADOS

 36,2%  63,8%



ALTA
DIRECCIÓN

 2 (40%)  3 (60%)



— Top Employer 2023

En Toyota España somos Top Employer, por cuarto 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



XVII Premios Nacionales a la Conciliación de la Vida Familiar, Laboral y Personal, al Fomento de la Corresponsabilidad y a la Responsabilidad Social de Fundación Alares



Sello Empowering Women's Talent



Galardón como empresa Líder en Diversidad por Equipos y Talento



— **Semana de la Diversidad**

Por segundo año consecutivo en Toyota España hemos organizado durante cinco jornadas, 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 nuestra estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión.

— **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 2023 estas charlas trataron de temas como la seguridad vial y sus graves consecuencias, reciclaje, hidrógeno, huella de carbono...



— **Día Internacional de la Mujer**

#EmbraceEquity: Mediante las iniciativas Promociona y Mentoring, hemos trabajado para que las mujeres dentro de Toyota se sientan en un ambiente totalmente inclusivo. Nuestros planes de igualdad tienen como objetivo romper barreras inconscientes y ofrecer ejemplos de hasta dónde pueden llegar las mujeres en el mundo laboral en un espacio de reflexión y colaboración, donde todas puedan decidir el camino que quieren seguir a nivel profesional sin techos de cristal o problemas de conciliación.



— **Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia**

En Toyota apostamos por la necesidad de crear referentes y contribuir a una educación que visibilice el talento femenino, darlo a conocer y ponerlo en valor. En Toyota lo hemos logrado junto a Womenteck a través de diversas acciones y talleres:

- **Talleres inspiracionales y participativos:** “Aquí hay científicas”; actividad llevada a cabo en cuatro centros de provincias diferentes: Alicante, Valencia y La Rioja con niños y niñas en edades comprendidas entre 7- 11 años
- **Taller de electrónica y robótica creativa con materiales de reciclaje:** en nuestra sede, donde han participado los hijos e hijas de empleados de Toyota.



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

BEYOND
ZERO





BEYOND ZERO

BEYOND
ZERO

- 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 CO₂, 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 eléctricos

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

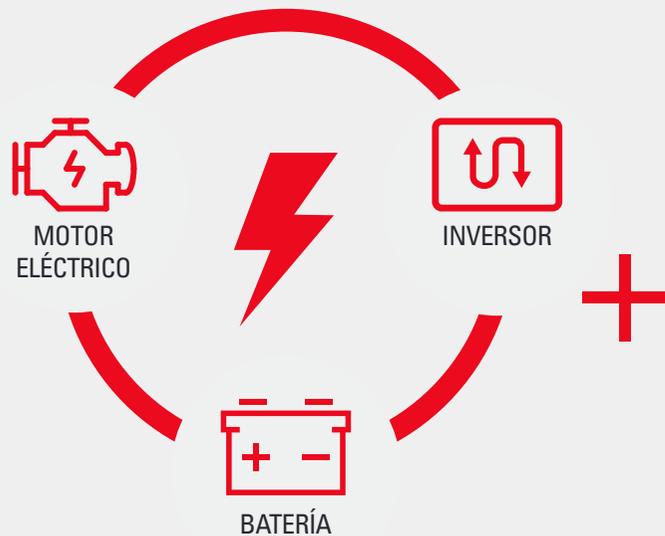
- Desafío Medioambiental Toyota 2050
- Sociedad basada en el hidrógeno
- Acciones de responsabilidad social

- 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



COMPONENTES COMUNES A TODAS LAS TECNOLOGÍAS

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, un motor eléctrico y un motor de combustión



MOTOR DE COMBUSTIÓN



PLUG-IN

PHEV



HÍBRIDO ENCHUFABLE

Sistema eléctrico híbrido equipado con una batería de mayor capacidad que se puede recargar a través de un motor de combustión enchufable (como el HEV)



PLUG-IN

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



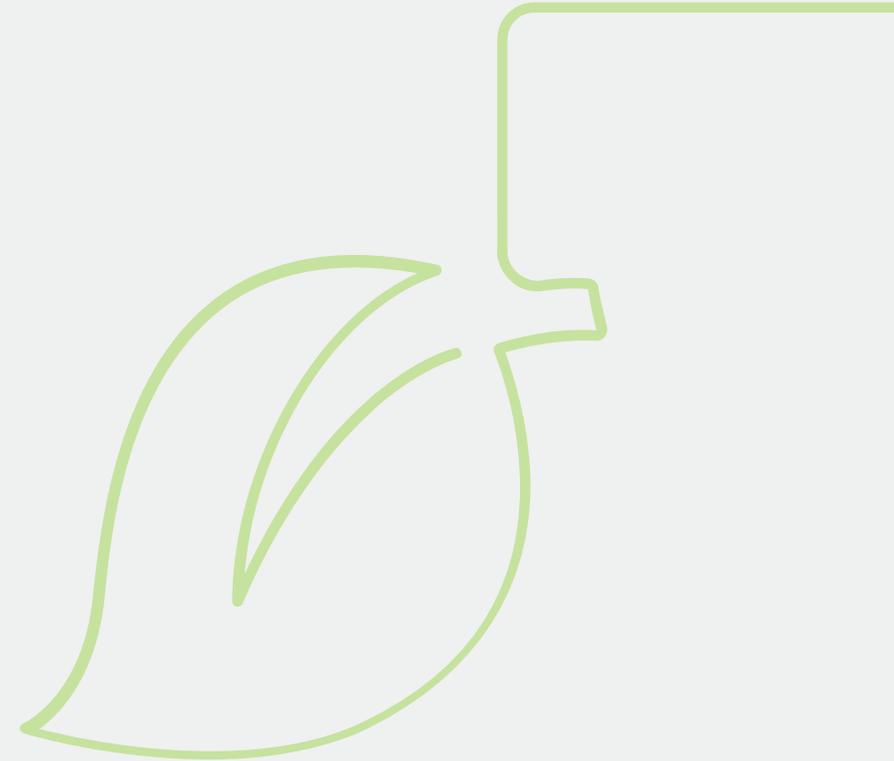
PILA DE COMBUSTIBLE

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



04

MEDIOAMBIENTE E HIDRÓGENO





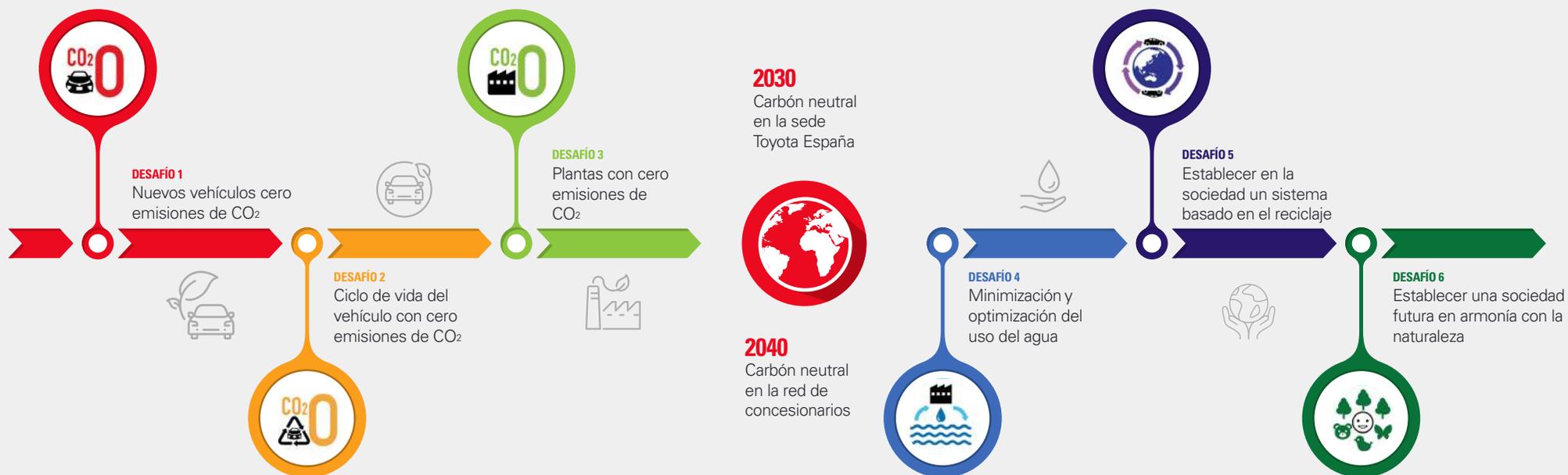
MEDIOAMBIENTE

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 CO₂ 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. 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 CO₂. 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 CO₂ 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

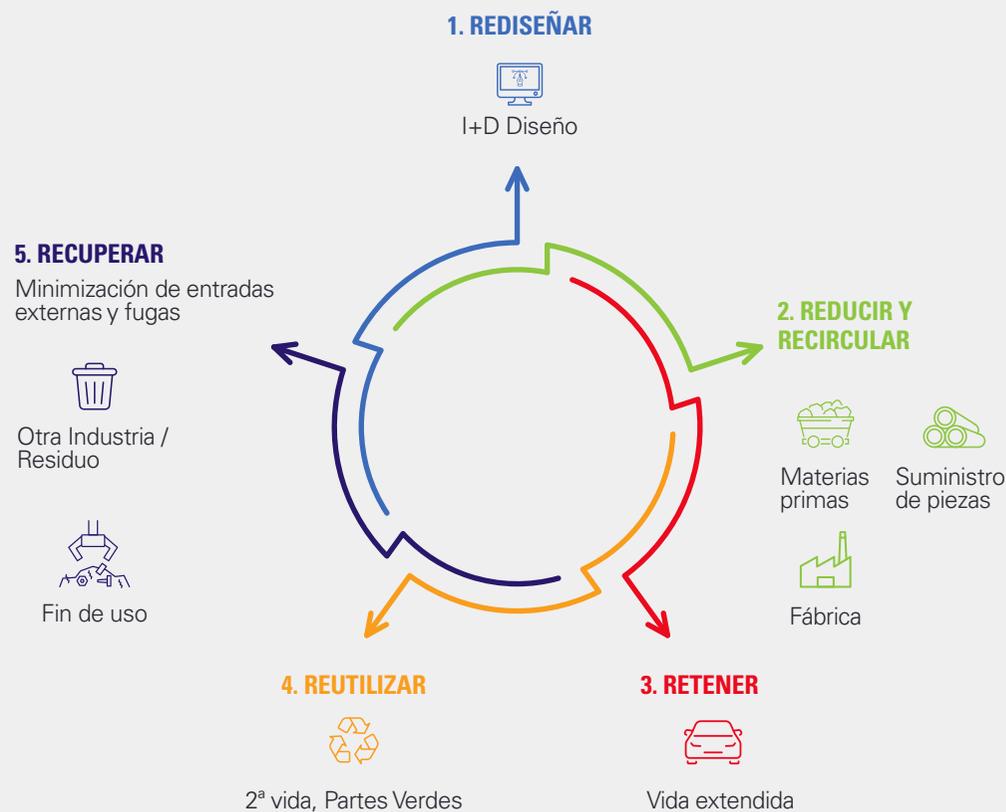


ECONOMÍA CIRCULAR

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



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:

- **Alsa:** Proyectos de innovación y movilidad sostenible
- **Ecoalf:** Moda sostenible
- **Able Human Motion:** Movilidad de personas con movilidad reducida
- **CO₂ Revolution:** Regeneración de ecosistemas
- **Heura Foods:** Realidad del mercado de la alimentación y su impacto sobre el medioambiente
- **Gotzon Mantuliz:** Turismo sostenible

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

Dentro de nuestra estrategia multitecnológica el hidrógeno es una de nuestras principales apuestas como fuente de energía sostenible y respetuosa con el medioambiente.

Propulsados por una tecnología líder, nuestros pioneros vehículos eléctricos de pila de combustible de hidrógeno tienen el potencial de revolucionar la forma en que conducimos. Con cero emisiones y dejando atrás nada más que agua, podrás sentarte y disfrutar de una conducción notablemente dinámica que purifica el aire que entra al sistema de la pila de combustible a medida que te desplazas.

El hidrógeno producido mediante energías renovables (como parques eólicos) no genera ningún tipo de emisiones de carbono. Y, al convertirlo en electricidad, la única emisión es agua. También es fácil de almacenar y transportar, lo que nos permite aprovechar al máximo el potencial de las fuentes de energía renovables. Además, el hidrógeno está literalmente por todas partes, lo que lo convierte en una fuente de energía inagotable.

La generación de electricidad a partir del hidrógeno no produce nada de dióxido de carbono. Al emplear energías renovables para separar el hidrógeno, el proceso en su conjunto está totalmente libre de emisiones. Por eso es una forma ideal de energía verde, para que todos podamos respirar más tranquilos.

Desde Toyota buscamos visibilizar la tecnología con el mayor número de aplicaciones de la pila de combustible tanto para la movilidad como para la sociedad y por ello hemos liberado más de 5.600 patentes de la pila de combustible. También 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.



Otra de las aplicaciones donde se está utilizando ya nuestra pila de combustible es el primer tren de hidrógeno (FCH2Rail), que se ha puesto a prueba en la red ferroviaria española.



EVENTOS



Looking forward Renewable H2

Asistimos a la conferencia de la Presidencia Española en el Consejo de la UE con la apertura de la Secretaria de Estado de Energía, con el objetivo de abordar el presente y futuro de este vector energético y la oportunidad de probar el Toyota Mirai.



Green Gas Mobility Summit

Fuimos patrocinadores del evento de referencia sobre transporte sostenible en la península ibérica, donde expertos de primer nivel analizaron el presente y el futuro de las soluciones tecnológicas.



RENMAD H2

Toyota y ARPA expusieron sus vehículos en Zaragoza, donde se analizaron los avances regulatorios y de ayudas y en desarrollo de proyectos y tecnologías, como la ejecución de proyectos, la aprobación por el Parlamento Europeo de los nuevos Actos Delegados y la revisión y actualización del PNIEC (2023-2030).



Congreso Nacional de Hidrógeno Verde (H2V)

Prestamos nuestro Mirai y realizamos un test drive en el I Congreso de Hidrógeno Verde (H2V) en Huelva, donde se congregó la gran industria a nivel nacional.



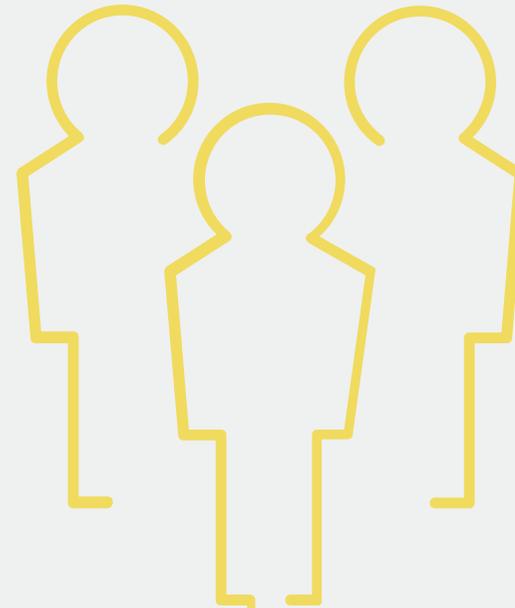
European Hydrogen Energy Conference

Patrocinadores Oro en la European Hydrogen Energy Conference, celebrada en el BEC de Bilbao, donde expusimos el Toyota Mirai, vehículo en el que se realizaron más de 50 test drives con un resultado muy satisfactorio.



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.



Toyota Dream Car:

Organizamos la 17ª 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 600 niños menores de 15 años dibujando el coche ecológico de sus sueños.



Ayuda a Turquía y a Siria:

Todas las empresas del grupo que formamos ONE TOYOTA: Toyota España, TFS, TIS, KINTO incluyendo la propia 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 con una donación económica de 5.000€.



Ayuda a Marruecos y Libia:

Todas las empresas que formamos ONE Toyota: Toyota España, TFS, TIS y KINTO se sumaron a colaborar en el mes de septiembre con una donación de 15.000€ a Cruz Roja Española destinado al terremoto de Marruecos y las inundaciones en Libia.



Donación de alimentos:

Organizamos dos veces al año una campaña de recogida de alimentos por parte de los empleados: "Proace Solidaria" en la sede de Madrid, donde se han conseguido reunir el equivalente a 1.500 raciones de comida destinados al Banco del Bebé de Fundación Madrina además de una donación económica de 3.000€ por parte de las empresas ONE TOYOTA.



Donación de sangre:

Hemos salvado más de 2.000 vidas después de más de 3 años realizando las campañas de donación de sangre por la Red Oficial de Concesionarios de Toyota España, de las cuales 550 vidas salvadas son del ejercicio 2023.



Donación juguetes Campaña Mágica de Navidad:

Con esta campaña se consiguieron un total de 704 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. Después un grupo de empleados voluntarios fuimos a la Cañada Real a hacer entrega de esos regalos junto con Fundación Madrina.



Voluntariado World Clean Up Day:

El Día Mundial de la Limpieza es un evento anual en el que voluntarios se unen para eliminar la basura de nuestro planeta. En este caso los empleados de ONE Toyota y 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 el Centro de Educación Ambiental Caserío de Henares (San Fernando de Henares):** recogimos 570 kg de residuos no reciclables.
- **Dinámica de sensibilización ambiental sobre la recogida de residuos:** dinámicas participativas que sirvieron para aumentar el conocimiento y la concienciación sobre la situación climática actual.



Campaña de reserva online tu vehículo y donaremos 25€

(100 raciones) al Banco de Alimentos de Madrid perteneciente a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL). Consiguiendo desde el 2021 un total de 71.075€.



PATROCINIOS



Equipo Toyota

Nuevos embajadores: Ray Zapata y Desirée Vila sumándose a la familia con 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.



Lexus Solidario

Participamos en Juvenalia, en donde los más pequeños tuvieron la oportunidad de pegar 15.000 pegatinas de colores a un Lexus convirtiéndose en una donación de 1.500€ a la fundación A LA PAR.



Lexus patrocinador del Club de Hockey Sanse Complutense

Patrocinador en un deporte donde compartimos los mismos valores como el de igualdad, trabajo en equipo, la confianza, la solidaridad y apoyo a la educación infantil.

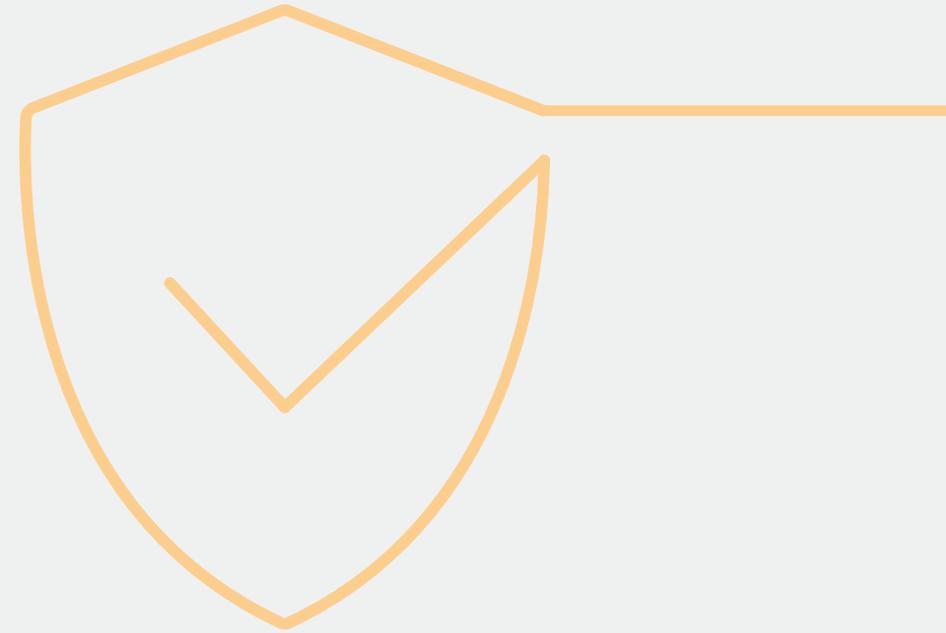


Federación Española de Esgrima

Colaboramos con la cesión de diversos vehículos para eventos como la Copa del Mundo y Campeonatos de España, entre otras.



06



CLIENTES Y SEGURIDAD

SATISFACCIÓN

DE LOS CLIENTES

ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN:

COMPRA

93%

Toyota

96,8%

Lexus

SERVICIO

83%

Toyota

92,3%

Lexus

OBJETIVOS 2024 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 2023 han sido:



Toyota Nimo Gordillo
(Sevilla)



Toyota Hybrid Car
(Valladolid)



Toyota Aura Motor
(Gerona)



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



Lexus Madrid Norte



Lexus Mallorca

Y los concesionarios en **Lexus Kiwami Local** entre los concesionarios españoles premiados en el 2023 son:



Lexus Mallorca



Lexus Madrid Norte



Lexus Madrid Sur

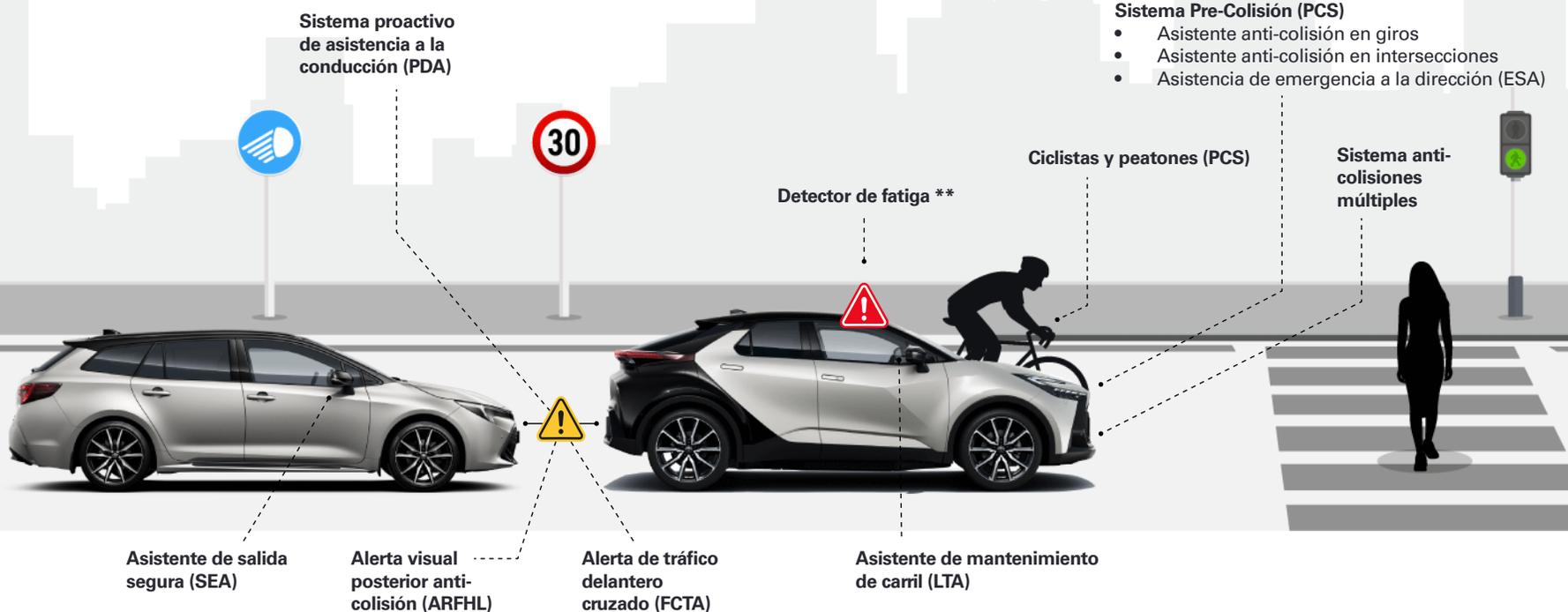




SEGURIDAD

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 cruceo 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).

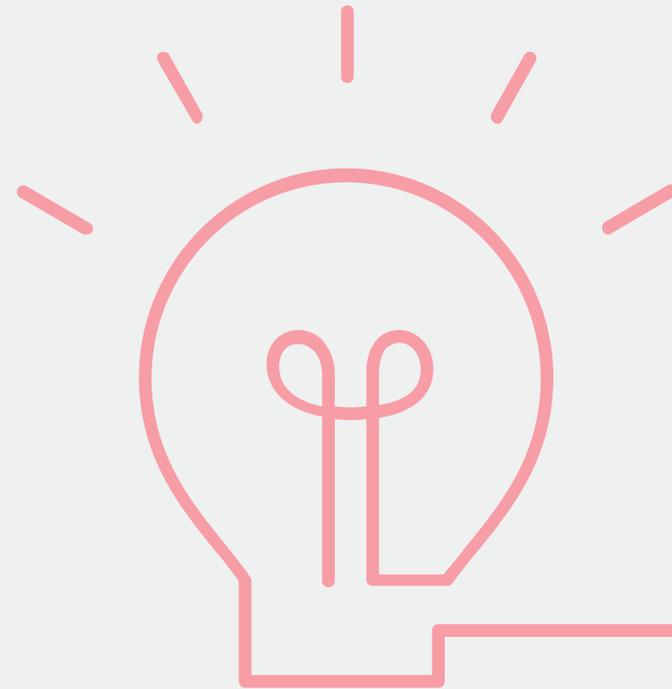
* En algunos modelos y acabados, este sistema puede ir acompañado de un sensor en el volante

** 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.



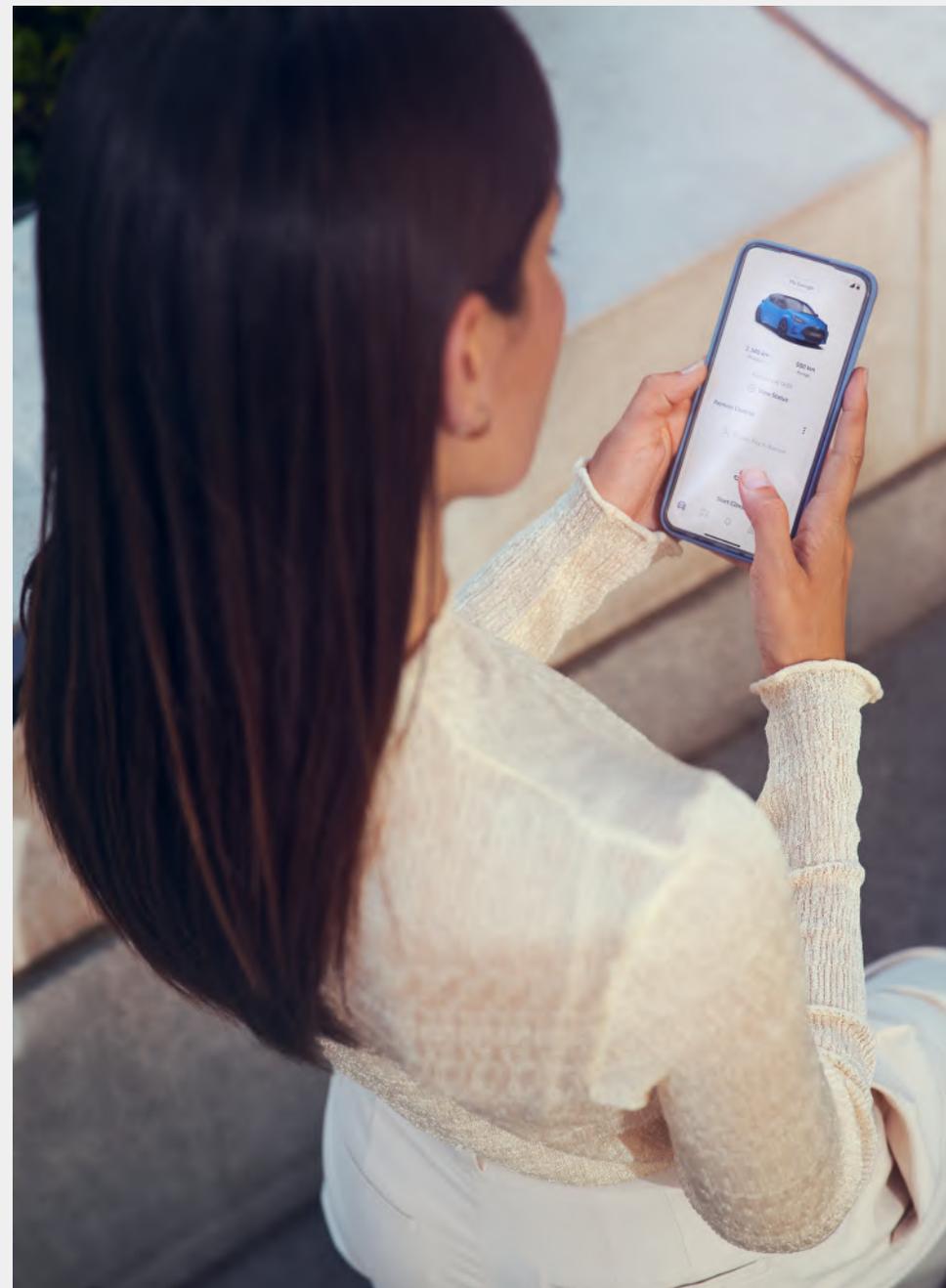
07



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...





08

CIFRAS





CIFRAS

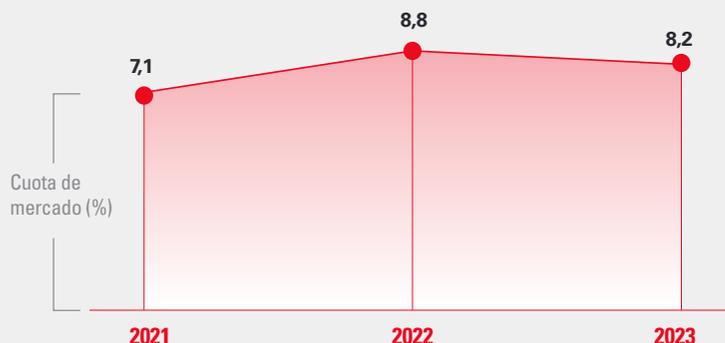
DATOS MÁS RELEVANTES

TOYOTA Y LEXUS MERCADO GENERAL

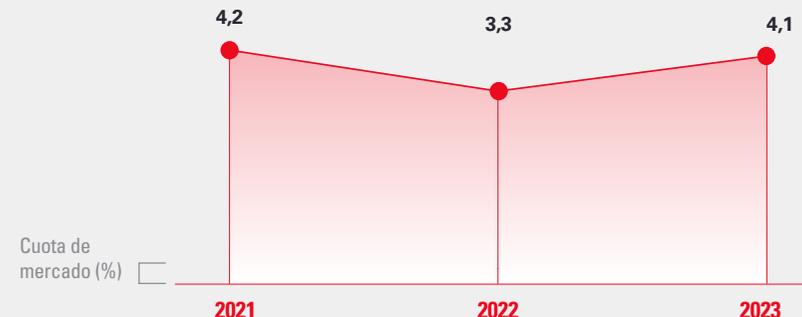
2021	7,7
2022	9,3
2023	8,9



CUOTA MERCADO GENERAL



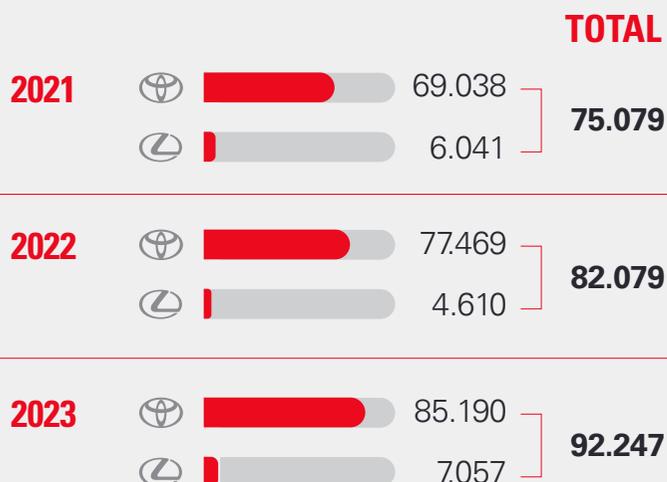
CUOTA MERCADO PREMIUM



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

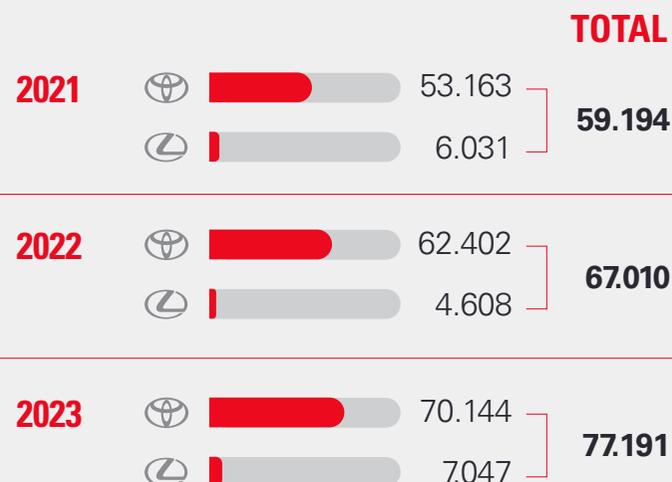
VENTAS POR SECTORES DE ACTIVIDAD

Vehículos en unidades.



TOTAL DE ELECTRIFICADOS

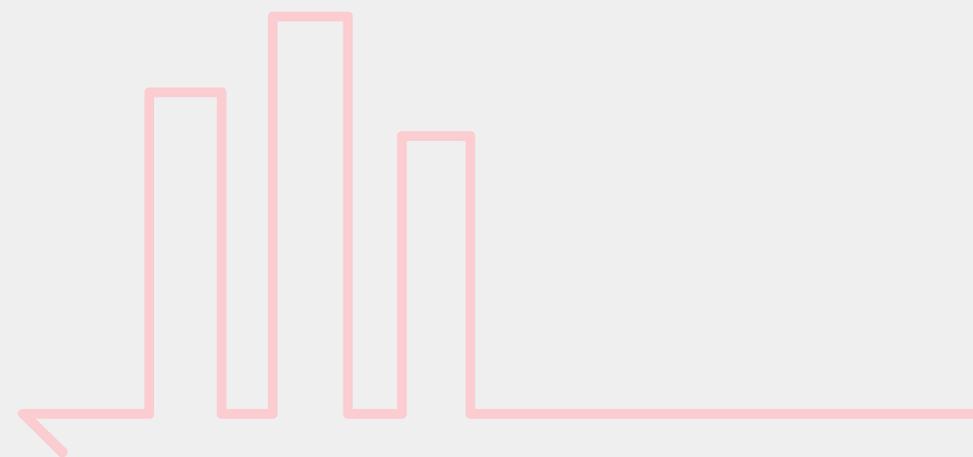
Datos en unidades.



Nota: cifras del año natural (1 de enero al 31 de diciembre de 2023) en la Península, Baleares, Ceuta y Melilla, incluyendo turismos, todoterrenos y vehículos comerciales.



DESTACADOS POR AÑOS	2021	2022	2023
→ Cifra de negocio (€)	1.636.346.351	2.181.757.203	2.954.237.961
→ Proveedores (nº)	1.956	2.035	2.105
→ Proveedores locales (%)	89	92	92
→ Impuesto sociedades (€)	5.239.650	6.183.629	9.769.442
→ Otros impuestos indirectos (€)	312.553.684	399.279.618	521.361.485
→ Donaciones (€)	916.180	723.112	45.810

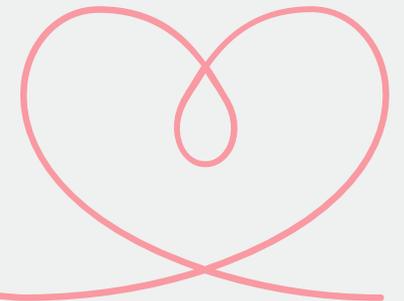
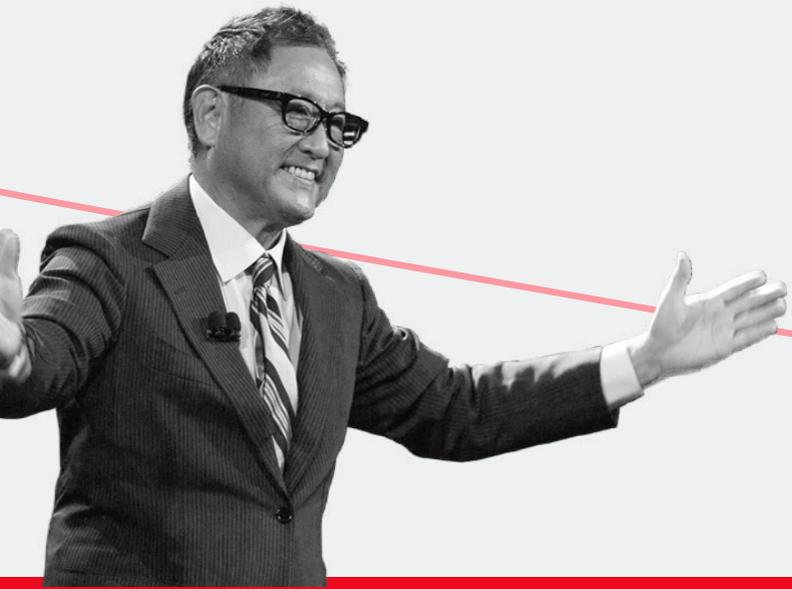




Creemos que lo más importante que podemos hacer como empresa no es solo mejorar nuestros vehículos, sino también la vida de nuestros clientes, cada día, en todos los sentidos.

Akio Toyoda

Presidente del Consejo de Administración de Toyota



TOYOTA