

RESUMEN EJECUTIVO

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2013



siempre mejores  
vehículos  
respeto  
desarrollo  
sostenible

visión global  
innovación  
calidad

responsabilidad  
gestión ambiental  
social  
ética

**TOYOTA**



seguridad  
comunidad local

## Índice

- Indicadores GRI**
- 2** Guía G3.1 del GRI
- 2** **Acerca del Reporte**
- Perfil de la Compañía**
- 3** Mensaje del Presidente
- 4** Toyota Visión Global y Toyota Way
- 5** Toyota en el mundo y en Argentina
- 6** Política y estructura de responsabilidad social
- 7** Toyota y sus grupos de interés
- Siempre mejores vehículos**
- 8** Compromiso con la calidad
- 9** Innovación: el híbrido Prius
- 9** Desempeño y gestión ambiental
- Fortalecimiento de la cadena de valor**
- 12** Proveedores y concesionarios
- 15** Vínculo con la comunidad
- Base estable de negocios**
- 18** Gobierno corporativo
- 19** Comité y Canal de Ética
- Respeto por la gente**
- 20** Colaboradores
- 21** Desarrollo de RRHH
- 22** Sugerencias y Círculos de Calidad
- 23** Comunicación cara a cara

## Guía G3.1 del GRI

Para este reporte, Toyota Argentina obtiene un nivel de aplicación B+. Reportando más de 20 indicadores de desempeño económico, ambiental, de derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto.

Indicadores de desempeño	Reportados / Requeridos
Económicos	7 / 9
Ambientales	24 / 30
De prácticas laborales y ética del trabajo	14 / 15
De derechos humanos	9 / 11
De la sociedad	5 / 10
De la responsabilidad sobre productos	3 / 9

## Acerca del Reporte

La presente es la edición número 11 del Reporte de Sustentabilidad de Toyota Argentina y la quinta realizada bajo los lineamientos del *Global Reporting Initiative (GRI)*.

A través de este documento la Compañía expone su visión de desarrollo sostenible dando a conocer las acciones llevadas a cabo con sus grupos de interés, así como también las metas, objetivos y resultados de desempeño fijados para el período comprendido desde el 1º de abril de 2012 al 31 de marzo de 2013. Dicho período corresponde al año fiscal utilizado en la confección de la Memoria Financiera y Estados Contables de Toyota Argentina S.A. (TASA).

Este documento es para Toyota Argentina una herramienta fundamental para comunicar su desempeño en el país. Guiados por el principio de mejora continua y respeto por las personas, es el resultado del esfuerzo de todos los sectores de la Compañía quienes con la coordinación del Área de Responsabilidad Social y Comunidad, han hecho posible esta nueva edición.

Por segundo año consecutivo este Reporte ha sido verificado externamente por PwC Argentina, asegurando que su contenido se encuentra basado en información precisa y confiable, lo que contribuye a la transparencia del mismo.

Este Reporte incluye una versión completa en formato digital y una resumida e impresa. La versión digital completa puede encontrarse en [www.toyotanet.com.ar](http://www.toyotanet.com.ar), para consultas o sugerencias puede contactarnos a [rse@toyota.com.ar](mailto:rse@toyota.com.ar)



## Mensaje del Presidente



Estimado lector,

Gracias por interesarse en el Reporte de Sustentabilidad de Toyota Argentina.

En noviembre de 2012, Toyota cumplió el 75<sup>to</sup> aniversario de su fundación en Japón en 1937. En nuestro país, guiados por los principios y valores con los que se creó la Compañía, trabajamos desde hace 16 años ofreciendo productos y servicios con la misma calidad que nuestra casa matriz y buscando superar las expectativas de nuestros clientes.

En Toyota Argentina hemos aprendido que aumentar la producción no es el único indicador de crecimiento. Por eso llevamos adelante actividades para contribuir al desarrollo de la comunidad, profundizando nuestro compromiso tanto con nuestros colaboradores como con el medio local y sus instituciones educativas y de bien público. De esta manera queremos alcanzar el crecimiento sostenible, único camino para crear una sociedad mejor para las próximas generaciones.

Presentamos esta 11.<sup>a</sup> edición del Reporte de Sustentabilidad como una herramienta para comunicar el desempeño de la

organización en materia ambiental, social y económica, y también para mostrar cómo medimos, corregimos y mejoramos todas nuestras prácticas.

Seguimos trabajando para consolidar el desarrollo de nuestra Compañía sobre la base del trabajo en equipo y el respeto por las personas, apostando al fortalecimiento de la gestión sustentable a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Mi agradecimiento a todos los colaboradores que participaron en la elaboración de este Reporte, por su dedicación y compromiso, y a todo el equipo que forma Toyota Argentina por afrontar objetivos cada vez más desafiantes con talento y pasión, convencidos de que siempre existe un mejor camino para hacer las cosas.

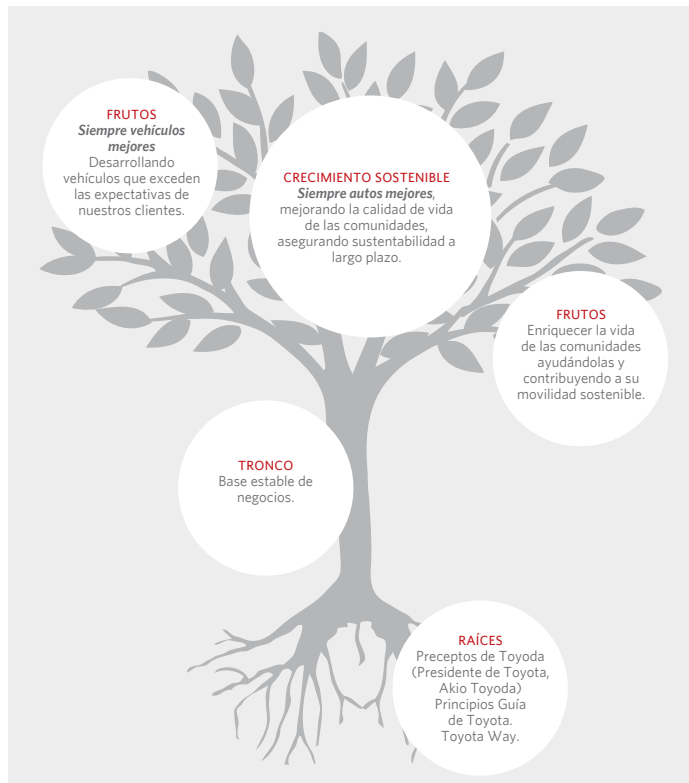
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daniel Herrero', written over a light-colored background.

Daniel Herrero  
Presidente de Toyota Argentina

## Visión Global Toyota

La Visión Global de Toyota surge como producto de la articulación entre la clase de compañía que Toyota es y la que espera ser. La imagen de un árbol ha sido elegida para simbolizar la Visión Global de Toyota, de las raíces a las frutas. Las "raíces" representan los valores compartidos, la "manera de hacer las cosas"; el "fruto" es el producto que Toyota ofrece a sus clientes, "siempre vehículos mejores" y el "mejorar la calidad de vida en las comunidades en las cuales opera". El "tronco" es el soporte subyacente de Toyota, es decir "la base estable de negocios".

El concepto global se basa en asegurar el crecimiento sostenible, fomentando el círculo virtuoso entre: siempre vehículos mejores, enriquecimiento de las comunidades y una base estable de negocios.



## Toyota Way

El Toyota Way expresa las creencias y valores compartidos por la organización a nivel global. Está basado en la Guía de Principios de Toyota, la cual define la misión de Toyota como compañía y los valores que alientan la construcción de una cultura corporativa que garantiza un espíritu común y un modo de ser o actuar en todas las filiales. De modo que funciona como el sistema nervioso autónomo de las organizaciones Toyota.

Los conceptos que conforman el Toyota Way trascienden idiomas y nacionalidades, y son aplicables en cualquier territorio y sociedad.

Juntos, definen la manera en que las personas tratan a los demás y la manera en que realizan su trabajo para brindar los valores de la compañía a sus *stakeholders*.

### Mejora continua

**Desafío.** Visión a largo plazo afrontando los desafíos con coraje y creatividad para cumplir nuestros sueños.

**Kaizen.** Mejoramos continuamente la operación de nuestro negocio, buscando siempre la innovación y la evolución.

**Genchi Genbutsu.** Dirigirse a la fuente para encontrar los hechos y tomar las decisiones correctas, crear consenso y alcanzar objetivos de la forma más rápida posible.

### Respeto por la gente

**Respeto.** Respeto por el otro, empeño por comprendernos, asumir responsabilidades y hacer todo lo posible para generar confianza mutua.

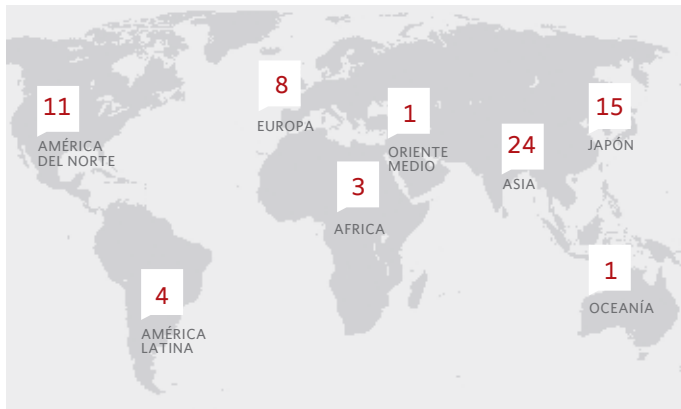
**Trabajo en equipo.** Estimulamos el crecimiento personal y profesional, compartimos oportunidades de desarrollo y maximizamos el desempeño individual del equipo.

## Toyota en el mundo

Toyota desarrolla su actividad en todo el mundo con

**67** plantas de producción en **28** países y **7** regiones

Los vehículos de Toyota se venden en **+ 170** países



En noviembre de 2012, Toyota celebró su 75º aniversario.



## Toyota Argentina

**1** Planta de producción en **Zárate** y oficinas comerciales en **Vicente López**, provincia de Buenos Aires, Argentina



**16** años invirtiendo en el desarrollo social y económico, de la comunidad zarateña y del país

**4.316** colaboradores



**2** modelos producidos en Zárate: pick-up Hilux y Hilux SW4, que abastecen el mercado local y se exportan a **12** países

**30%** incremento de la producción respecto del período anterior

**94.926** unidades producidas (abril 2012 - marzo 2013)

**9** modelos vendidos en Argentina

Segmento	Toyota Argentina	Toyota Brasil	Toyota Japón
Pick-up	Hilux		
SUV	SW4		Land Cruiser 200 y Prado, RAV4
Sedán		Corolla	Camry, Prius
Deportivo			Toyota 86

**117.145** unidades vendidas

(abril 2012 - marzo 2013)

**58%** exportación

**42%** mercado doméstico



## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Concepto	Millones de pesos abril 2012 - marzo 2013
Ventas netas	17.449,1
Otros ingresos	93,8
Costos operativos	16.114,4
Salarios y beneficios para empleados	1.150,6
Pagos a proveedores de capital	7,0
Pagos a los gobiernos (tasas e impuestos)	765,7
Inversiones en la comunidad	6,3

## Política y estructura de la responsabilidad social en TASA

TASA hace extensiva a sus proveedores y concesionarios su Política de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), esperando que apoyen las iniciativas en ésta previstas y que cumplan plenamente con todas las leyes, regulaciones y pautas sociales aplicables en nuestro país y que practiquen la gestión basada en el respeto por la gente y la mejora continua.

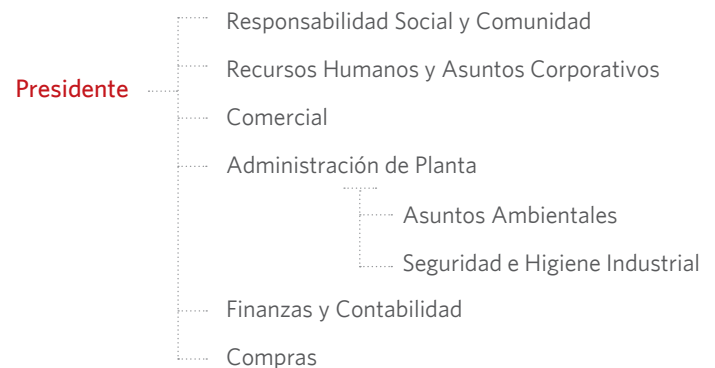
El Área de Responsabilidad Social y Comunidad tiene a su cargo la elaboración del Reporte de Sustentabilidad, mediante el cual TASA expone su visión de desarrollo sostenible dando a conocer las acciones llevadas a cabo con sus grupos de interés. Además, el área funciona como articulador dentro del Comité de RSE, el cual se reúne de manera semestral con el fin de elevar resultados a la alta dirección y definir planes de acción alineados con la estrategia de negocio.



Toyota Argentina orienta sus acciones con la sociedad bajo tres ejes principales de acción:

- Ambiente
- Seguridad vial
- Educación para la empleabilidad

## COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA



## Toyota y sus grupos de interés



### ACCIONISTAS

- Memoria y Estados Contables
- Asamblea de accionistas
- Eventos y reuniones
- Gacetillas de prensa



### SINDICATOS

- Comité de Higiene y Seguridad (COHISE)
- Reuniones y consultas permanentes



### COLABORADORES

- Sistema de comunicación de dos vías
- Comité y Canal de Ética
- TASA 's Business Briefing
- Revista Desde Adentro
- Cartelera, Intranet, boletines informativos



### CONCESIONARIOS

- Soporte y auditorías del SGA bajo la norma ISO 14001
- Programa de gerenciamiento del servicio Toyota
- Auditorías de riesgos ambientales
- Encuestas de satisfacción del curso promotor Kaizen
- Círculos Kaizen
- Convención anual de Servicio al Cliente



### ENTIDADES GUBERNAMENTALES

- Participación en cámaras y asociaciones gubernamentales
- Reuniones con autoridades nacionales, provinciales y municipales, en particular de Zárate y Campana



### COMUNIDAD LOCAL

- Escuelas y colegios
- ONGs
- Participación en iniciativas sociales



### PROVEEDORES

- Guía Ambiental de Compras
- Actividades de capacitación y encuestas de evaluación
- Programa Valor, RSE + Competitividad
- Manual prestación de servicios para contratistas y subcontratistas



### CLIENTES

- Centro de atención al cliente
- Encuestas de satisfacción y calidad
- Reuniones SMART
- Contacto con los concesionarios
- Sitios Web corporativos



## Compromiso con la calidad

La prioridad número uno de TASA es garantizar la calidad del producto y la seguridad de cada colaborador en cada una de las operaciones. En este sentido, TASA basa sus operaciones en el Sistema de Producción Toyota, y trabaja en conjunto con su cadena de aprovisionamiento, a fin de garantizar calidad de producto y calidad de servicio.

Para producir siempre mejores vehículos, Toyota confía en la capacitación, innovación y actualización tecnológica, en un trabajo mancomunado con la cadena de valor, confiando en que los valores de sus proveedores sean los mismos valores de Toyota, para alcanzar juntos un éxito compartido.

## Actividades de calidad enfocadas en la satisfacción del cliente

### Centro de atención al cliente

El Área de Atención al Cliente se ocupa específicamente de concentrar las comunicaciones directas entre la Compañía y sus usuarios finales.

100% de los contactos recibidos a través de las vías telefónica, Web y redes sociales, se gestiona de modo de lograr la completa satisfacción del cliente.

**5.800** horas de dedicación exclusiva a la atención telefónica de los clientes 

**96,14%** de los llamados fueron atendidos antes de que el teléfono sonara 3 veces

**2.453** inquietudes resueltas

**6.587** pedidos de información atendidos

## Encuesta de satisfacción a clientes

En Toyota Argentina, se realizan encuestas telefónicas por muestreo para evaluar la satisfacción de los clientes en el proceso de venta y posventa, en las mismas se incluyen preguntas generales de satisfacción con la marca y de interés en recomprar vehículos de Toyota.

Durante el período reportado se llevaron a cabo aproximadamente **395** encuestas por mes para clientes de venta y una cantidad similar para posventa.

**96%** de los clientes de venta y posventa volverían a comprar un vehículo Toyota

**HILUX SW4**

**31 y 33%** de participación del mercado en sus respectivos segmentos

**RAV4**

**17%** de participación del mercado en el segmento de vehículos todo terreno compactos (SUV)

**COROLLA**

**22%** de participación del mercado en el segmento sedán mediano

Toyota es **líder** en ventas en los segmentos:

**pick-up**

**todo terreno compacto**

**sedán mediano**



## Innovación Prius, el vehículo híbrido de Toyota

**1<sup>er</sup>** vehículo **híbrido** comercializado en Argentina

**28** unidades vendidas en Argentina  
(abril 2012 - marzo 2013)

En mayo de 2012 TASA presentó el Prius 3<sup>ra</sup> generación; esta nueva línea refuerza la identidad del vehículo híbrido de última generación, a la vez que optimiza su excelente rendimiento, consumo y bajo impacto ambiental.

- El Prius permite **recorrer hasta el doble de kilómetros** con un tanque de combustible cuyo consumo promedio y combinado equivale a 3,9 litros/100 km.
- Logra transitar hasta **1.150 km de autonomía** en uso combinado (ruta/ciudad) con un tanque de sólo 45 litros.
- Reduce significativamente el nivel de emisión de gases. Por ejemplo, un **44% menos de CO<sub>2</sub>** comparado con un motor naftero de igual cilindrada como un Toyota Corolla 1,8 litros.
- El sistema de **frenado regenerativo** permite convertir la energía cinética del frenado del vehículo en energía eléctrica, la cual se usa para cargar las baterías.



El Prius ha obtenido la máxima calificación en las pruebas de seguridad del exigente EuroNCAP dando nota de su alta capacidad de absorción de impactos de protección a los pasajeros ante accidentes.



## Desempeño y gestión ambiental

Al igual que todas las filiales Toyota alrededor del mundo, TASA posee un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado bajo la norma ISO 14001 e implementado en todas sus actividades productivas (desde 1998), administrativas y comerciales (desde 2004).

La coordinación de la Gestión Ambiental de TASA está a cargo del Departamento de Asuntos Ambientales, el cual administra y mantiene el SGA. Por su parte, cada colaborador desde su puesto de trabajo contribuye localmente al logro de los objetivos globales.

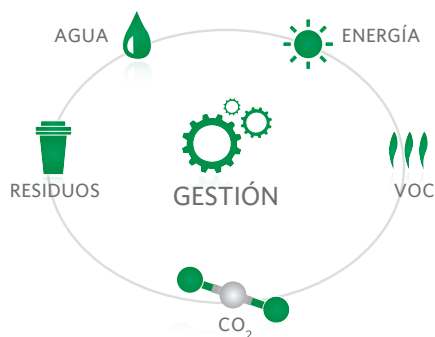
Cada sector de la planta presenta planes de acción para cada uno de los aspectos ambientales, los cuales por actividades de mejora van a contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos al comienzo del año fiscal.



## Planeamiento de la gestión ambiental: establecimiento de objetivos y metas

En 2012 se creó el área de Planificación Ambiental Corporativa de Toyota Argentina, con el objetivo de coordinar políticas corporativas, definir estrategias y planificar actividades relacionadas con el medio ambiente. Esta área trabaja en forma conjunta con el mismo sector en Toyota de Brasil.

### Plan Quinquenal Ambiental



La principal herramienta de planeamiento de la gestión ambiental de Toyota es el Plan Quinquenal Ambiental. Cada 5 años en dicho plan se fijan los objetivos globales de Toyota, al cual cada una de las plantas Toyota en todo el mundo se compromete al firmar localmente. En el 5º Plan Quinquenal Ambiental de Toyota se fijaron los objetivos de desempeño ambiental para el período 2011 - 2015 y se definieron las principales acciones a implementar en dicho período de modo de lograr los objetivos establecidos.

Pensar globalmente, actuando localmente. El logro de los objetivos globales solo es posible mediante el compromiso de cada colaborador desde su puesto de trabajo. Cada área tiene un responsable ambiental encargado de controlar los indicadores clave y reportarlos al área de Asuntos Ambientales desde donde se consolida, analiza y gestiona la información obtenida.

### Indicadores de desempeño ambiental (KPI)

Desde el inicio de su actividad en Argentina, TASA desarrolla y monitorea indicadores clave de desempeño ambiental (KPI, por sus iniciales en inglés: *Key Performance Indicators*), para los cuales establece objetivos de reducción anual alineados con el objetivo del Plan de Acción Quinquenal. Estos indicadores están contemplados dentro de la política ambiental de TASA, para los cuales se considera fundamental su continua reducción en todas las operaciones.

#### RESULTADO DE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO AMBIENTAL (ABRIL 2012 - MARZO 2013)

Indicadores de desempeño / KPI		Unidad de medida	Valor real	Valor objetivo TASA AF2012	Valor objetivo 5º Plan Acción (AF2011-AF2015)	Estado de cumplimiento
Energía	Electricidad	kWh/veh	378,06	395,00	360	○
	Gas	Nm³/veh	43,98	49,00	42	○
	CO <sub>2</sub>	kg CO <sub>2</sub> /veh	206,16	214	203,52	○
	Agua	m³/veh	3,39	3,00	2,45	×
	Residuos	kg/veh	17,38	17	16,66	▲
	Compuestos Orgánicos Volátiles (VOC)	g/m²	36,31	36,30	35,65	○

▲ Promedio anual acumulado igual o menor al objetivo en 10%. | ○ Promedio anual acumulado debajo del objetivo.

× Promedio anual acumulado mayor al objetivo en 10%.

Los indicadores de desempeño de la tabla corresponden a los consumos de producción, es decir aquellos directamente afectados a la producción de vehículos en la nave de producción de la Planta de Zárate.

**100%** de los residuos generados es tratado

**88%** es reciclado

**3,7 millones de pesos** como beneficio de la gestión de residuos

En los últimos 4 años TASA tuvo un crecimiento sostenido en sus niveles de producción, registrando un incremento neto del **49%** (2009 - 2012), que fue acompañado por la reducción sostenida de los recursos necesarios para producir un vehículo:

**19,4%** reducción en el consumo de energía y emisiones de CO<sub>2</sub> por vehículo (2009 - 2012)

**7%** reducción de emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles (2009 - 2012)

**31%** reducción del consumo de agua (2009 - 2012)

**17%** reducción de residuos (2009 - 2012)

**11.220.300 litros de agua ahorrados** en la planta de reúso

**14,6 millones de pesos** de inversiones y gastos ambientales

**1<sup>ra</sup>** automotriz de Argentina en contar con un laboratorio de control de emisiones vehiculares

## COMPONENTES DEL VEHICULO



## Monitoreo de los efluentes

La calidad del agua de descarga se mide constantemente, para lo cual TASA cuenta con un laboratorio propio y externo para el monitoreo de variables en puntos de muestreo establecidos. En función de los resultados, se toman decisiones operativas contemplando el cumplimiento de requisitos legales previo al vuelco del efluente procesado.

La Planta Industrial estableció valores límites para 34 parámetros, teniendo en cuenta estándares de casa matriz y los valores límites determinados por la Autoridad del Agua (ADA), tomando como límite interno al más exigente de ambos estándares.

## Proveedores y concesionarios

Los proveedores y la red de concesionarios oficiales de Toyota son parte esencial de la cadena de valor, posibilitando sostener la actividad productiva y el crecimiento continuo de la Compañía. Desde el comienzo de su operación en el país, Toyota Argentina ha generado relaciones de largo plazo con su cadena de valor, trabajando en conjunto con proveedores y concesionarios, a fin de garantizar calidad de producto y calidad de servicio.

### Proveedores

**2.517** proveedores **92,81%** locales

**8.427** millones de pesos en gastos de **compras locales**

### Programa Valor RSE + Competitividad

Toyota Argentina se sumó al Programa Valor, RSE + Competitividad, impulsado por la AMIA, el BID y el FOMIN, y que tiene como objetivo incrementar la competitividad de las PYMEs argentinas y difundir las prácticas de RSE en aquellas que formen parte de la cadena de valor de grandes empresas.



**Los objetivos del proyecto son: mejorar el desempeño integral de las empresas, gestionando valor compartido, administrando riesgos actuales y latentes, promoviendo una mayor competitividad sustentable.**

En esta primer edición del programa que se extenderá hasta junio de 2014, las empresas proveedoras de TASA participantes son: Amic Metalúrgica, Denso Argentina, Elhymec, Esteban Cordero, Ferrosider, Industrias Guidi, Metalsa Argentina, Master Trim de Argentina, Testori, Vutek Argentina, Yasaki Argentina, Faurecia y Crafmsa.

## Actividades de capacitación con proveedores

TASA realiza durante todo el año actividades de capacitación con proveedores, para fortalecer la gestión de temas clave en su cadena de valor, estas actividades brindan a sus proveedores instrumentos para mejorar la seguridad y la calidad. Las actividades de capacitación de proveedores son prioritarias para TASA y base para la mejora continua.

### Actividad Stop 6

Importante actividad de seguridad realizada con proveedores; consiste en evaluar 6 tipos de riesgos de seguridad en una planta industrial y establecer los que puedan causar muerte para ser eliminados.



**20** proveedores participaron de las actividades de seguridad

### Jishuken básico

Actividad dirigida a todos los proveedores autopartistas con miras a la mejora en los procesos.

**18** proveedores trabajaron en la eliminación de *muda*\* de retrabajo y *scrap*, mediante la utilización de instructivos de trabajo correctos.

\* Muda: todo lo que no agrega valor al producto y que sólo aumenta los costos de producción.

**Jishuken avanzado**

Actividad que busca mejorar procesos en términos de calidad, productividad, eficiencia o espacio con la metodología de ojo crítico.

**4** proveedores participaron, basándose en la eliminación de muda, mediante la estandarización de una línea completa

**Ji-kotei Kanketsu**

Esta actividad propone construir la calidad dentro del proceso productivo de modo que no sea necesario efectuar controles posteriores a la producción de las piezas.

**7** proveedores continuaron trabajando en esta actividad

**Actividad de proveedor de línea modelo - Problem Solving - Círculos de calidad**

A través de dicha actividad, se incorpora el Sistema de Producción Toyota a cada proveedor a fin de fortalecer y mejorar su seguridad, calidad y sistemas de costos. Esto implica un trabajo de mediano plazo, que puede alcanzar una duración de 2 a 3 años.

**10** proveedores continuaron trabajando en esta actividad

**Actividades de gestión ambiental con proveedores**

**Guía Ambiental de Compras Toyota**

Toyota Argentina alienta a sus proveedores a mejorar año tras año su desempeño ambiental, para lo cual implementa la Guía Ambiental de Compras, documento que se actualiza periódicamente ampliando su alcance.

El espíritu de esta guía es motivar el cumplimiento satisfactorio de los objetivos ambientales que se plantean cada año desde TMC, alentando a sus proveedores a cumplir estrictamente las leyes, regulaciones y normas aplicables.

En esta guía se incluyen requerimientos ambientales específicos según el área y los materiales suministrados por cada proveedor, quienes deben completar la información requerida en cada caso y enviarla a TASA, quien confirma periódicamente el estado de implementación de las actividades descritas en la Guía, basado en el contenido de cada actividad.

**69** proveedores certificados bajo norma ISO 14001

**Concesionarios**

**41** concesionarios oficiales

**73** bocas de venta

**75** talleres

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN CON CONCESIONARIOS



### Programa de Gerenciamiento del Servicio Toyota (TSM)

Este programa define las condiciones operativas y de infraestructura de las áreas de Servicios de Posventa con las que debe cumplir un concesionario oficial Toyota, y constituye una herramienta efectiva para identificar las áreas que necesitan mejoras, y llevarlas a cabo. El programa se divide en dos etapas: Kodawari y Avanzado.

Su principal objetivo es impulsar los más altos niveles de calidad de servicio en toda la red para lograr el liderazgo en Satisfacción de Clientes.

**44** talleres certificados en TSM Kodawari

**5** en TSM avanzado

### Promotor Kaizen

En este curso se forma y entrena un representante de posventa de la red de concesionarios, denominado Promotor Kaizen (*dealer*), para que actúe como nexo entre la Compañía y el concesionario para cumplir con los estándares de calidad de servicio y atención al cliente que promueve Toyota a nivel mundial.

El Promotor Kaizen es la persona responsable en el concesionario de dar seguimiento y mantener los estándares de los distintos programas de posventa que promueve Toyota Argentina, informando periódicamente el grado de avance y estado de implementación.

Durante el período reportado, **40** representantes de **32** concesionarios participaron del curso desarrollado durante 2 días.

### Mejora continua: actividades de Círculos Kaizen en la red

Los Círculos Kaizen en la red de concesionarios están conformados por empleados del concesionario, quienes participan de manera voluntaria y son entrenados, asesorados y guiados continuamente en esta metodología por la gerencia y/o autoridades del concesionario, con el soporte del área de Dealer Kaizen del Departamento Servicio al Cliente de TASA.

### Programa de auditorías de riesgos ambientales (DERAP)

El objetivo de este programa es introducir al concesionario en el cuidado del ambiente dentro de sus operaciones de posventa.

Todos los concesionarios de Toyota Argentina se encuentran comprendidos bajo este programa interno, debiendo cumplir con los requisitos mínimos para alcanzar su certificación.

## 67 talleres en el DERAP

### Programa de certificación ISO 14001

TASA promueve la certificación de la norma ISO 14001 de sus concesionarios.

Con la coordinación y gestión del Departamento de Asuntos Ambientales se brinda un soporte *in situ* en la etapa de implementación del sistema de gestión ambiental, facilitando un servicio de consultoría quincenal. A la vez se efectúan auditorías de las instalaciones antes, durante y luego del proceso de certificación. En los concesionarios que ya cuentan con la certificación, se realiza una auditoría anual.

## 73 talleres certificados bajo ISO 14001

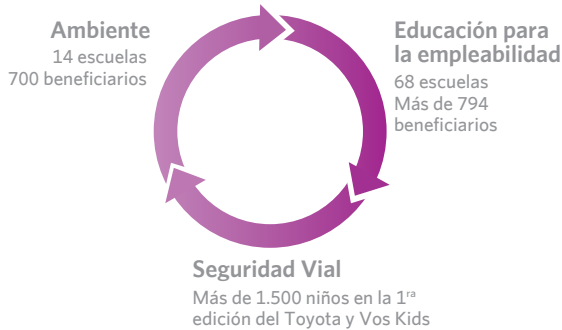
### Programa Anual de Capacitación de Gerentes de Posventa Toyota

El objetivo principal de este programa es fortalecer las habilidades de gestión de los gerentes de posventa (Visión Global, Planificación y Control sobre la Gestión) para optimizar los resultados de la unidad de negocio.

En este período se trabajó en el desarrollo de las habilidades de conducción de equipos y en adquirir herramientas orientadas a seleccionar, motivar, evaluar, desarrollar colaboradores y reconocer el *feedback*, como un elemento clave de comunicación con el equipo.

## Vínculo con la comunidad local

TASA orienta sus acciones con la sociedad bajo tres ejes principales:



## Educación para la empleabilidad

### Programa de Mejora de la Educación Técnica Automotriz (META)

Es un proyecto de pasantías con capacitación técnica, para integrar el trabajo de las escuelas con el de los concesionarios. Las escuelas cuentan con soporte de capacitación y materiales provistos por TASA y los concesionarios oficiales que participan del programa. Su objetivo es estimular la empleabilidad de estudiantes seleccionados con la idea de instruirlos, desarrollarlos y retenerlos, fortaleciendo la educación técnica para crear una cadena de crecimiento en cada ciudad donde Toyota se halla presente. Al finalizar las prácticas, los concesionarios pueden incorporar a su equipo a los alumnos que concluyeron la experiencia.

Durante 2012 participaron **25** escuelas técnicas del país. **90** alumnos realizaron prácticas en **16** concesionarios. **11** alumnos fueron reclutados posteriormente.

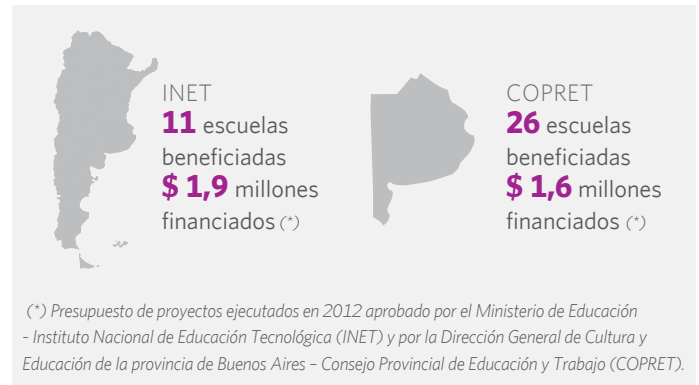
### Programa de Introducción al Mundo del Trabajo

Desde el 2008, se implementa junto a la Fundación Junior Achievement para alumnos de último año de su educación secundaria. Su finalidad es brindarles las herramientas necesarias para identificar experiencias y habilidades que faciliten su inserción en el mundo laboral y desarrollar los conceptos de compromiso, responsabilidad y valor por el trabajo.

**25** cursos dictados en **6** escuelas técnicas del país, con la participación de **507** alumnos y **14** mentores.

### Programa de Asignación de Crédito Fiscal a Proyectos Educativos

Toyota Argentina brinda soporte a las escuelas técnicas nacionales para la presentación de proyectos educativos, provisión de equipamiento, puesta en marcha y formación de los docentes, dentro del marco normativo que permite utilizar parte de los aportes fiscales para financiar proyectos educativos a través del Consejo Provincial de Educación y Trabajo (COPRET) en la provincia de Buenos Aires y del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET) a nivel nacional.



### Tecnicatura en Mantenimiento Industrial

Ante la necesidad de contar con personal calificado para las tareas de mantenimiento, desde 2009 junto con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), Facultad Regional Delta y con el apoyo del crédito fiscal COPRET, se dicta este curso abierto a la comunidad permitiendo la asistencia de personas externas de la Compañía para mejorar su empleabilidad.

**40** vecinos de Zárate y personal de TASA finalizaron la Tecnicatura en Mantenimiento Industrial en diciembre de 2012.

### Operario Industrial Calificado

En el marco de las acciones de educación para la empleabilidad, y con el seguimiento académico del Centro de Formación Profesional 402 de Garín, se dicta el curso de Operario Industrial Calificado.

**84** inscriptos

**68** egresados en la 1<sup>ra</sup> y 2<sup>da</sup> ediciones y en la edición Baradero

### Campaña de lectura

Toyota y la Fundación Leer trabajan juntos desde el año 2006, promocionando la lectura, procurando la reflexión sobre la comprensión lectora y la enseñanza de la lectura en la escuela con una perspectiva de articulación entre niveles; se intenta actualizar conocimientos y estrategias para optimizar sus enseñanzas.

Desde el 2006, se capacitaron más de **191** docentes de **13** escuelas, alcanzando a unos **5.730** estudiantes

Se donaron más de **2.800** libros

### Ambiente

#### Programa Conciencia Ambiental en Escuelas Primarias

Por 9<sup>no</sup> año consecutivo, la Compañía realiza en las escuelas de Zárate talleres sobre el cuidado del ambiente. Entre ellos, el Programa Conciencia Ambiental es la actividad de mayor trayectoria y tiene su origen en la Política Ambiental de la Compañía. En la edición 2012 participó la Fundación Biósfera, organización que trabaja desde hace más de 15 años en la educación e investigación de temas ambientales.

**26** charlas **14** escuelas primarias públicas de Zárate

**700** alumnos de 5<sup>to</sup> grado han participado

Desde sus inicios la campaña ya alcanzó a más de

**9.100** alumnos **14** escuelas de Zárate y Campana

### Programa "Semillas de Cambio"

Es un programa nacional cuyo objetivo es contribuir al desarrollo sustentable de la sociedad, a través de la educación ambiental dirigida a docentes de escuelas secundarias. Esta capacitación cuenta con la participación de la Fundación Biósfera, la Universidad Nacional de Luján y la aprobación de la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires, que como reconocimiento, otorga un importante puntaje en función de las horas/curso.

### Seguridad vial

#### Programa Toyota y Vos. Manejar seguros está en nuestras manos y Toyota y Vos Kids

Dirigido a jóvenes de 18 a 25 años y sus padres, este programa constituye un espacio de reflexión entre padres e hijos en relación con los hábitos de manejo y la seria responsabilidad que implica ser conductor. Con el propósito de reconocer la relación crítica entre distracciones y tiempo de reacción, se realizan sesiones prácticas sobre un vehículo en el que se experimentan distintas situaciones de manejo bajo la supervisión de instructores profesionales.

Asimismo, durante este período se creó el programa Toyota y Vos Kids que tiene como fin concientizar e instruir a niños de 5 a 9 años en el correcto desenvolvimiento en la vía pública, el conocimiento y el respeto por las normas y señales de tránsito, para que los niños se transformen en agentes multiplicadores de saberes.

**262** participantes

**15** clínicas del Programa Toyota y Vos 2012

**+ de 1.500** niños participaron en la 1<sup>ra</sup> edición de Toyota y Vos Kids



EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA "TOYOTA Y VOS"



**Programa AcercaRSE - Grupo de Empresas de Zárate**

Toyota Argentina forma parte de esta iniciativa junto con otras 12 empresas de Zárate, que trabajan juntas desde el 2009 para promover el desarrollo local. Durante el año 2012 se llevó a cabo el programa "La Basura Sirve" en el que se trabajaron aspectos de separación y reciclado de residuos con estudiantes. Este programa se implementó con la Secretaría de Medio Ambiente de Zárate, representando un claro ejemplo del trabajo en conjunto entre el sector público y privado para lograr mayor impacto educativo y social.

dibujos organizado por Toyota Motor Corporation que se lleva a cabo hace 7 años y en el que participan más de **80** países a nivel mundial. Durante 2012, se visitaron **41** escuelas públicas primarias del municipio de Zárate, presentando el concurso junto a un grupo de actores especializados en juegos y actuación para chicos y se entregaron más de **5.000** kits de útiles escolares.

Los dibujos recibidos son evaluados en base a su creatividad y originalidad, los ganadores se premian con consolas de video juego, reproductores de música y la posibilidad de viajar a Japón con un adulto acompañante.

**Visitas a la Planta Industrial**

En este período, 655 personas de 18 instituciones visitaron la Planta Industrial de TASA en Zárate.

**+ de 3.000** kg de envases PET y plásticos se recolectaron en 2012

**2.900** alumnos de

**5** escuelas públicas de Zárate y Lima participaron.

**Toyota, Dream Car Art**

En septiembre de 2012, Toyota Argentina presentó el Dream Car Art / El auto de tus sueños, actividad donde jóvenes menores de 16 años de todo el país participan dibujando el auto de sus sueños, fomentando la imaginación y la creatividad. Es un concurso de

**297** visitantes de **8** universidades

**210** visitantes de **6** escuelas técnicas

**148** visitantes de otras instituciones

## Gobierno corporativo

El Directorio de Toyota Argentina representa la cúspide de la pirámide organizacional en la que se toman las decisiones estratégicas de la Compañía y se define el rumbo a seguir, bajo los lineamientos de casa matriz y en las *BOD Meetings*\*, se encuentra integrado por 9 miembros, los cuales son empleados de la Compañía o de su casa matriz, designados por la Asamblea de Accionistas en función a sus competencias, experiencia, desempeño y conocimiento de la industria.

DIRECTORIO (AL 31/3/2013)

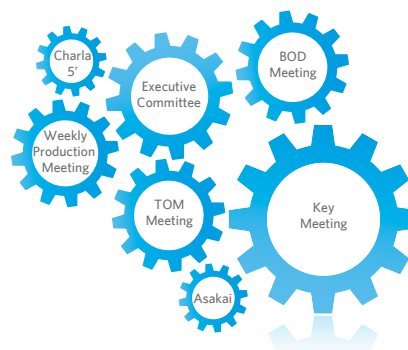
Autoridades	Cargo
Shunichi Nakanishi	Presidente de Toyota Mercosur (Director titular)
Daniel Herrero	Presidente de Toyota Argentina (Director titular)
Susumu Kanada	Director titular (Director de Planta)
Yukio Kuritani	Director titular (Director de Finanzas)
Gustavo Martín Salinas	Director titular (Director Comercial)
Hisayuki Inoue	Director titular
Masashi Asakura	Director titular
Hitoshi Takahashi	Director titular
Kenji Mochida	Director suplente

(\*) Término en inglés utilizado para designar las reuniones del Directorio.

## Toma de decisiones

Toyota Argentina cuenta con una estructura de comunicación compleja que está en constante movimiento. El proceso de toma de decisiones se desarrolla a partir de reuniones periódicas, conocidas como *Key Meetings*, las cuales se realizan en cada división con participación cruzada de integrantes de otras divisiones.

PROCESO DE TOMA DE DECISIONES



Mensualmente se realizan las *TOM Meeting (Toyota Operational Meeting)*, donde participan autoridades de TASA y TMC, gerentes generales, directores, y el presidente de la Compañía. Aquellos temas que por su relevancia así lo requieran, se elevan luego al Comité Ejecutivo y al Directorio para su discusión y aprobación, logrando así una efectiva comunicación y tratamiento interno de las decisiones.

El sector de producción es el más grande de la organización ya que involucra la mayor cantidad de gente, funciones y soporte de otras áreas; en este sector se lleva a cabo una reunión de producción semanal (*weekly production meeting*) donde participan todos los gerentes de producción y de todas las áreas de soporte.

Al mismo tiempo, en la planta productiva se lleva a cabo una reunión diaria, denominada *Asakai*, en la que participan todos los jefes y gerentes de cada sector junto con el Director de Planta. Previa a la misma, se realiza la charla de 5 minutos, en la que diariamente cada Líder de Grupo se reúne con su equipo de trabajo antes de iniciar con las actividades normales y comunica cuáles fueron las novedades del día anterior y cuáles son los desafíos del día.

## Comité de Crisis

Su función es analizar y plantear contramedidas ante un acontecimiento fuera de lo habitual que pudiera afectar tanto a la comunidad local como a la comunidad de colaboradores.

Dicho Comité cuenta con la participación de los miembros del Directorio y de las Áreas de Legales, Relaciones Institucionales, Relaciones Gubernamentales y Recursos Humanos, así como también los responsables de las áreas que podrían tener incumbencia sobre el tema por el cual fue reunido el Comité. Durante el período reportado, no ocurrió ningún acontecimiento que ameritara convocar al mismo.

## Código de Conducta

El Código de Conducta de Toyota es una herramienta fundamental que aplica a todos los colaboradores y brinda las directrices de comportamiento que guían las relaciones comerciales y laborales. Junto con el Toyota Way constituye una herramienta central para llevar adelante las operaciones comerciales y fomentar un ambiente de trabajo transparente y responsable.

Sobre la base de la confianza mutua, proporciona las normas de convivencia dentro de la Compañía, dando explicaciones y ejemplos prácticos de conductas inapropiadas. Esta herramienta es de conocimiento para todo miembro de la organización. Al momento de incorporar un nuevo integrante, éste recibe un ejemplar del mencionado Código para su firma, lo que implica que toma conocimiento del mismo y asuma el compromiso de su estricto cumplimiento.

**599** colaboradores participaron en el curso de inducción, recibiendo

**200** horas de capacitación acerca de la filosofía corporativa reflejada en el Toyota Way

## Comité y Canal de ética

Para garantizar independencia, objetividad y anonimato, Toyota Argentina dispone de un Canal de Ética que permite a los colaboradores manifestar a través de una empresa especializada situaciones o irregularidades que puedan atentar contra el Código de Conducta. La Compañía dispone de una línea telefónica gratuita atendida por un tercero que recibe las llamadas de lunes a viernes durante ocho horas al día, un sitio Web, una dirección de correo electrónico, un número de fax y un contestador automático.

El Comité de Ética, conformado por las áreas de Recursos Humanos, Auditoría Interna y Legales, tiene como objetivo analizar cada formulación elevada a través del Canal de Ética.

**41** denuncias recibidas

**0** en proceso de investigación

**41** resueltas

**10**

no corresponden al Código de Conducta

**11**

se comprobaron los hechos denunciados

**20**

no se comprobaron los hechos denunciados

**4**

desvinculaciones

**6**

medidas correctivas  
mejora de control interno

**1**

sanción disciplinaria



El **100%** de las denuncias recibidas en el Canal de Ética fue atendido y resuelto.

## Colaboradores

La cultura organizacional de TASA se basa en el largo plazo. La gente es el activo más importante de la Compañía y el factor determinante de su crecimiento.

Toyota ha establecido a nivel mundial un compromiso de no producir despidos por razones económicas, que la Compañía sostiene en todo el mundo desde la década del '50. Al momento de contratar a un nuevo colaborador, se evalúan características de personalidad acorde con los valores de Toyota: respeto, compromiso y proactividad; luego la Compañía los forma en las habilidades que requiere para desempeñar su tarea.

**4.132** hombres



**184** mujeres



= tarea = remuneración

**81%** de los **colaboradores** está representado por SMATA (*Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor de la República Argentina*) y por ASIMRA (*Asociación de Supervisores de la Industria Metalmeccánica de la República Argentina*)

**97%** de los **colaboradores**, contratado por tiempo indeterminado

**73%** de los altos directivos es **argentino**

**5,93%** tasa de rotación

**5,63** años es la antigüedad promedio

El **salario mínimo** en **Toyota Argentina supera** en **2,4** veces al Salario Mínimo, Vital y Móvil de Argentina

**100%** de los **colaboradores** es evaluado por su desempeño a través de un sistema de dos vías

**10.007.886** horas trabajadas

**Todos** los trabajadores dentro de convenio se encuentran representados en el **Comité de Higiene y Seguridad (COHISE)**

### Comité de Higiene y Seguridad Industrial (COHISE)

Es un comité bipartito formado por representantes de TASA y de SMATA, que funciona para mejorar las condiciones de seguridad, ergonomía y ambiente de trabajo dentro de la planta industrial.

**149** ítems detectados

**82%** resuelto en forma inmediata

El Área de Seguridad e Higiene Industrial de TASA tiene a su cargo la implementación y coordinación de las siguientes actividades:

- Seguimiento y análisis periódico de las condiciones de seguridad con el objetivo de mejorar su nivel.
- Prevención de accidentes y enfermedades profesionales
- Promoción del cumplimiento de las normas internas y legales sobre seguridad e higiene.
- Evaluación y mejoras ergonómicas de los puestos de trabajo.
- Detección temprana de riesgos potenciales de accidentes y toma de contramedidas.



**0** **Índice de frecuencia de accidentes**  
Durante el período reportado no se produjeron accidentes que involucrasen pérdidas de días de trabajo.

## Desarrollo de Recursos Humanos

El aprendizaje es un proceso continuo que abarca a toda la Compañía. TASA está comprometida con la educación y desarrollo de sus colaboradores, llevando adelante acciones concretas de capacitación en pos del desarrollo de todos sus colaboradores.

**133.494**   
horas de capacitación

**30,9** horas promedio de capacitación por empleado por año

### Capacitación intensiva

Dos veces al año, la planta industrial cesa su producción para realizar mantenimiento y desarrollar nuevos proyectos. Estos momentos se utilizan para la formación intensiva del personal de producción. Desde el 2002, junto a la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) TASA brinda formación en habilidades básicas siguiendo el Plan de vida laboral.

**228** personas se capacitaron intensivamente durante **15** días, en el período reportado

### Programa de formación de líderes

El curso apunta al desarrollo de habilidades y competencias específicas para la coordinación de grupos y líderes de células de trabajo.

**28.006** horas de capacitación

**891** colaboradores **60%** incremento respecto del período anterior

### Formación en las prácticas del negocio (TBP)

Dentro de la filosofía Toyota, el TBP guía la forma en que se realizan las tareas y resuelven los problemas buscando oportunidades de mejora. TASA, como el resto de las filiales, capacita al personal en un curso de 2 jornadas que finaliza con la presentación de un caso práctico.

**136** colaboradores **2.384** total de horas

### Capacitación idiomática

Al inicio de cada año se detectan las necesidades de capacitación idiomática en cada área para así organizar el dictado de cursos de inglés, portugués, japonés y español. Aquellos colaboradores que sean futuros candidatos a ser transferidos al exterior, reciben cursos intensivos de japonés para facilitar su integración en estas instancias.

**154** colaboradores participaron de los cursos de idiomas

Se dictaron **20.790** horas de capacitación en idiomas para formar a **89** colaboradores en inglés, a **41** en japonés, a **12** en español y a **12** en portugués

### Formación en otras filiales Toyota

El programa ICT (Transferencias Temporarias entre Compañías de Toyota) tiene como objetivo primordial la transferencia del conocimiento entre compañías de Toyota (TMC, TMAP & TDB)\*, desarrollando los recursos humanos con potencial para adoptar modalidades y herramientas de trabajo de TMC, para su posterior aplicación en cada filial.

Desde **1997** han participado del programa **84** empleados

### Diplomatura en Gestión Industrial

Consistente con su política de desarrollo humano, TASA convocó al Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA), universidad líder en educación en tecnología y gestión, para desarrollar un programa a medida en Gestión Industrial. La diplomatura está dirigida a ingenieros de planta y personal administrativo jerárquico, que precisan incorporar habilidades de gestión, en su carrera gerencial, considerando el entorno competitivo, tecnológico y de negocios.

**70** inscriptos de los cuales **36** continúan en curso

\* TMC: Toyota Japón, TDB: Toyota Brasil, TMAP: Toyota Asia Pacífico

### Diplomatura en Mandos Medios

Es un programa de desarrollo de capacidades de gestión para supervisores de empresas productivas, en el que se trabaja sobre temáticas generadas a partir de problemas y casos identificados en Toyota, así como los pertinentes al rol de los participantes. Se da preponderancia a metodologías activas, como juegos de rol y dinámica de pequeños grupos.

En diciembre de 2012, **56** personas finalizaron esta diplomatura

### Centro de Entrenamiento y área de Promoción TPS (CET)

El objetivo del CET es brindar capacitación al personal de ingreso y de planta, enfocándose en el desarrollo de las habilidades básicas necesarias para la producción y la promoción del Sistema de Producción Toyota (TPS).



**Aprender, practicar, perfeccionar y posteriormente aplicar los conocimientos y habilidades requeridos para desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo.**

### Concurso de Habilidades de Producción

Este concurso es una competencia que tiene como principal objetivo promover la mejora continua de las habilidades de los colaboradores que se desempeñan en las líneas de producción.

El concurso es de frecuencia anual y consta de tres etapas, una primera instancia local, una segunda a nivel de Mercosur y una tercera y última instancia de carácter global denominada "Festival de Intercambio de Habilidades" que se celebra en TMC y en donde participan todas las plantas de Japón y de Asia-Pacífico.

## Sugerencias y Círculos de Calidad

### Sistema de sugerencias

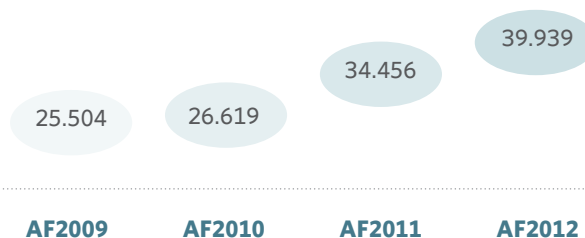
Una sugerencia -la cual puede ser individual o grupal- es una propuesta que identifica un problema específico de un proceso o sector donde actúa el sugerente, ofreciendo una contramedida viable. Luego de ser implementada y evaluada, cada sugerencia recibe una determinada cantidad de puntos, los cuales son posteriormente convertidos en premios económicos para el colaborador.

**39.939** sugerencias implementadas

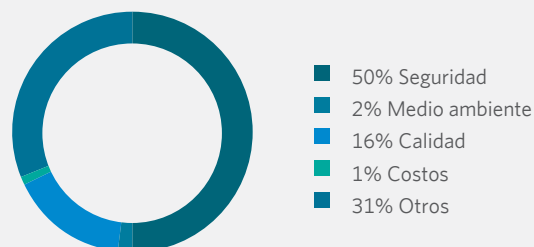
**14** por persona

**85%** fue la participación del personal de producción

### EVOLUCIÓN DE SUGERENCIAS



### DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR TEMA



## Círculos de calidad (QCC)

Esta actividad constituye un ejemplo del espíritu de mejora continua y trabajo en equipo para la resolución de problemas y tiene como objetivo el desarrollo de las capacidades individuales de los colaboradores.

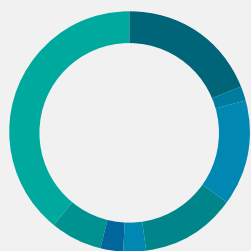
**2.695** colaboradores de Toyota Argentina trabajaron en

**622** círculos analizando su labor diaria y llevando a cabo contramedidas, en el período reportado.

Como cada año, en julio se realizó la 15<sup>a</sup> Convención de Círculos QCC (por sus siglas en inglés *Quality Control Circle*) en la planta, donde los 10 mejores círculos expusieron sus trabajos a los máximos directivos de TASA.

Por otro lado, en agosto de 2012 Toyota Brasil (TDB) organizó en Brasil la 9<sup>na</sup> Convención Mercosur, en la cual participaron 3 círculos de TDB y 3 de TASA. En noviembre se efectuó la Convención Global de QCC en Japón, coordinada por TMC, donde participan los mejores círculos de calidad de todas las filiales de Toyota. Allí intervino el mejor círculo de TASA y el mejor de TDB.

DISTRIBUCIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD SEGÚN TEMA



- 19% Seguridad
- 2% Medio ambiente
- 14% Calidad
- 13% Productividad
- 3% Costos
- 3% Ambiente de trabajo
- 7% Ergonomía
- 39% 5S

## Comunicación Cara a Cara

### Reuniones de Negocio

Buscando profundizar cada vez más los vínculos interpersonales y basados en los resultados obtenidos de las encuestas de años anteriores, se han reforzado las actividades de comunicación cara a cara en la Compañía.

Adicionalmente a las reuniones de negocio habituales realizadas por el Director de Planta y el Director de Recursos Humanos en las cuales se realiza un balance del año anterior y se comparten los objetivos, se creó una nueva instancia de comunicación en la cual los gerentes y jefes comparten con su equipo los resultados de cada área, planteando los desafíos del propio equipo de trabajo. Durante estas reuniones se brindan reconocimientos especiales y material específico para difundir información del negocio y reforzar el sentido de pertenencia a los grupos.

**22** encuentros para personal de producción por área

**6** encuentros con personal administrativo

### Almuerzos y desayunos con los Directivos de Toyota Argentina

Continuando con la actividad que comenzó en el año 2007, se organizan mensualmente desayunos y almuerzos de empleados con el Presidente de la Compañía. Los encuentros, que se realizan en grupos reducidos, apuntan a facilitar el diálogo, a generar intercambio de opiniones y a buscar soluciones conjuntas a temas comunes desde distintas ópticas.

Los temas relevados, tanto en los encuentros como en las encuestas reciben un seguimiento y su estado es reportado a Presidencia y a los participantes.

**20** encuentros para facilitar el diálogo, generar intercambio de opiniones y buscar soluciones conjuntas

**TOYOTA**  
[www.toyota.com.ar](http://www.toyota.com.ar)