



**RENDICIÓN DE CUENTAS
DISTRIBUIDORA TOYOTA S.A.S
AÑO 2021**


Distoyota presenta a las partes interesadas los resultados de su Sistema de Gestión Integral bajo las Normas ISO 9001: 2015 Calidad e ISO 14001: 2015 Ambiental.

1. Cumplimiento indicadores de los objetivos del sistema de gestión integral

2. Desempeño sistema de gestión ambiental

3. Desempeño sistema de gestión calidad

1. CUMPLIMIENTO INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

	MATRIZ DE OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL			Versión		
				15		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE	METAS 2021	RESULTADO	HORIZONTE 2021
1. DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS Y EL BIENESTAR DEL PERSONAL	EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	Cantidad de técnicos certificados / Total de técnicos por taller	Gerente de Posventa	85%	92%	<i>dic-21</i>
		(Número Total de Funcionarios que Aprobaron capacitaciones de ATC / Numero total de participantes a capacitaciones de ATC) * 100	Gerente Nacional de Repuestos	85%	32%	<i>dic-21</i>
			Gerencia Nacional de Ventas	90%	98%	<i>dic-21</i>
		(Capacitaciones eficaces / capacitaciones totales) * 100	Gerente Posventa Equipos Industriales	90%	100%	<i>dic-21</i>
		(Promedio total funcionarios que aprobaron la evaluación / Promedio total funcionarios que presentaron la evaluación) * 100	Jefe Gestión Integral	96%	97,00%	<i>dic-21</i>
	COBERTURA CAPACITACIONES SGI	(Total funcionarios capacitados en SGI / Total funcionarios convocados) * 100	Jefe Gestión Integral	90%	99,50%	<i>dic-21</i>
	EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE BIENESTAR	(Actividades realizadas / actividades programadas) * 100	Coordinadora de Selección Bienestar y Comunicaciones	85%	100%	<i>dic-21</i>
	CUMPLIMIENTO DE CONFIABILIDAD DEL PERSONAL	(Número de empleados con estudio de seguridad realizados / Total de empleados programados en el periodo) * 100	Jefe de Gestión Humana	100%	100%	<i>dic-21</i>
2. ADOPTAR LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	CONFORMIDAD DEL PRODUCTO	(Total productos conformes por unidad de negocio / total productos por unidad de negocio) * 100	Jefe de Operaciones y Transporte	89%	100%	<i>dic-21</i>
			Gerente Nacional de Repuestos	99%	100%	<i>dic-21</i>
			Gerente Soluciones Logísticas	99%	100%	<i>dic-21</i>
	Promedio de no conformes de los talleres de Distoyota (# de no conformes / total entrada clientes) * 100	Gerente de Posventa	98%	99,60%	<i>dic-21</i>	
	EFICACIA DE LA MEJORA	(No. AC, AP y AM no repetidas en el trimestre / No. AC, AP y AM cerradas en el trimestre) * 100	Jefe Gestión Integral	90%	92,00%	<i>dic-21</i>

MATRIZ DE OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Versión

15

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE	METAS 2021	RESULTADO	HORIZONTE 2021
3. CAUTIVAR A NUESTROS CLIENTES CON CALIDAD, CUMPLIMIENTO Y SERVICIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO <i>VENTAS VEHÍCULOS</i>	Índice de satisfacción al cliente externo = Σ de los resultados de calificaciones encuesta CSI / Total de encuestas	<i>Analista</i> Gestión Clientes	96,9	97,1	<i>dic-21</i>
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO <i>REPUESTOS VEHÍCULOS</i>			94,8	95,1	<i>dic-21</i>
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO <i>POSVENTA VEHÍCULOS</i>			95,7	94,9	<i>dic-21</i>
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO <i>VENTA VEHÍCULOS USADOS</i>			92,0	96,5	<i>dic-21</i>
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO <i>VENTA EQUIPOS INDUSTRIALES</i>			93,0	96,5	<i>dic-21</i>
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO <i>SERVICIO EQUIPOS INDUSTRIALES</i>			92,5	93,7	<i>dic-21</i>
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO <i>SERVICIO RENTAL EQUIPOS INDUSTRIALES</i>			90,0	94,9	<i>dic-21</i>
4. PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES	CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCIÓN NORMATIVO Y REQUISITOS DE <i>COMERCIO EXTERIOR</i>	Número de normas con cumplimiento total del plan de acción/ Número de normas con planes de acción	Jefe de Gestión Integral Jurídica	90%	95,95%	<i>dic-21</i>
5. PROMOVER LA GESTIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDADES EN TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.	EFICACIA DE LA MEJORA EN RIESGOS Y OPORTUNIDADES	(No. AC de Riesgos, AP de Riesgos y AM de Oportunidad no repetidas en el trimestre / No. AC de Riesgos, AP de Riesgos y AM de Oportunidad cerradas en el trimestre) * 100	Jefe Gestión Integral	95%	96,96%	<i>dic-21</i>



MATRIZ DE OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Versión

15

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE	METAS 2021	RESULTADO	HORIZONTE 2021			
6. CONTRIBUIR CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DEL PLAN AMBIENTAL	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral	90%	100%	dic-21			
		(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral	90%	100%	dic-21			
		(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral	90%	90%	dic-21			
		(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral	90%	100%	dic-21			
		(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral	90%	98%	dic-21			
	CONSUMO Y GESTIÓN DEL PLAN AMBIENTAL	Consumo en m3 / Numero de personas		Jefe Gestión Integral	Bucaramanga Carrera 21 2 m ³ /Persona	0.8 m ³ /persona	dic-21		
					Bucaramanga Carrera 27 3 m ³ /Persona	2.8 m ³ /persona	dic-21		
					Ibagué 4,5 m ³ /Persona	4.2 m ³ /persona	dic-21		
					Neiva 2,6 m ³ /Persona	1.6 m ³ /persona	dic-21		
					Pasto 3 m ³ /Persona	2.8 m ³ /persona	dic-21		
					Bogotá 2 m ³ /Persona	1.6 m ³ /persona	dic-21		
		Consumo de energía KWH / Numero de personas		Jefe Gestión Integral	Bucaramanga Carrera 21 385 KW/H / Persona	344 KW/H / Persona	dic-21		
					Bucaramanga Carrera 27 474 KW/H / Persona	458 KW/H / Persona	dic-21		
					Ibagué 228 KW/H / Persona	222 KW/H / Persona	dic-21		
					Neiva 350 KW/H / Persona	329 KW/H / Persona	dic-21		
					Pasto 154 KW/H / Persona	151 KW/H / Persona	dic-21		
					Bogotá 205 KW/H / Persona	125 KW/H / Persona	dic-21		
				Jefe Gestión Integral	(No. de requisitos cumplidos / No. requisitos exigidos por las normas)* 100	100%	100%	dic-21	
					Jefe Gestión Integral	(Total de residuos peligrosos generados / total de residuos generados) *100	50%	36%	dic-21

MATRIZ DE OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Versión

15

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE	METAS 2021	RESULTADO	HORIZONTE 2021
7. GESTIONAR LOS RIESGOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO	RIESGOS DE ACTIVIDADES ILICITAS MATERIALIZADOS	(Número de riesgos en Seguridad materializados / total de riesgos en seguridad identificados)*100	Implementador OEA	10%	0%	dic-21
8. GARANTIZAR LA SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO	REDUCCION DE INCIDENTES DE SEGURIDAD EN INSTALACIONES	((Número de incidentes de seguridad del año anterior - número de incidentes de seguridad del año actual) / Número de incidentes de seguridad del año anterior * 100)	Jefe de Seguridad	22%	75%	dic-21
	SEGURIDAD OPERACIONAL	Número de incidentes presentados en el mes / Total de Operaciones * 100	Gerente de Logística y Ventas de Repuestos Jefe de Operaciones y Transporte Jefe de Bodega CPD Jefe de Planeación Comercial E.I Profesional de Importaciones	10%	0%	dic-21
	SEGURIDAD ASOCIADOS DE NEGOCIO	(Números de ROS realizados en el tiempo establecido / Total de ROS) * 100	Oficial de cumplimiento	98%	100%	dic-21
		(Proveedores críticos en seguridad con cumplimiento en los criterios de evaluación, selección, seguimiento al desempeño y reevaluación / Total de proveedores críticos en seguridad) * 100	Jefe de Compras	95%	97%	dic-21

De los 35 indicadores de los objetivos integrales se observa cumplimiento en la mayoría de ellos (33 indicadores), el análisis de su tendencia se explica en las presentaciones de cada una de las áreas responsables

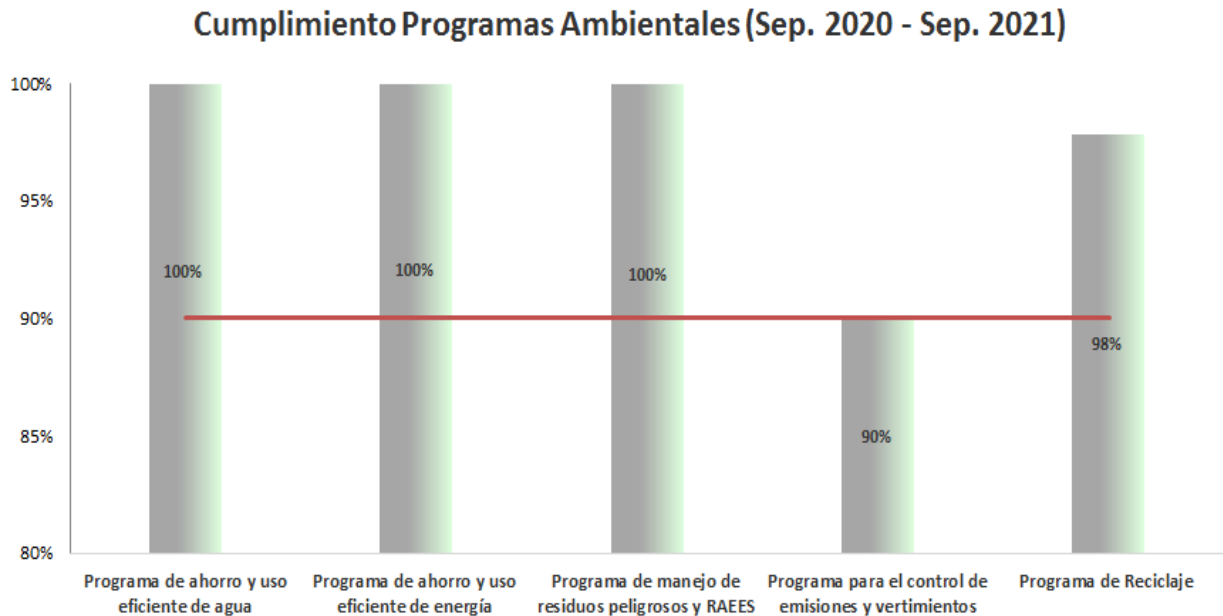
Solo se observa incumplimiento en 2 indicadores correspondiente a eficacia capacitación GNR y CSI Posventa vehículos, el análisis y acciones tomadas de estos indicadores se explican en las presentaciones de cada una de las áreas

En la planeación estratégica del 2022 se revisarán las nuevas metas de estos indicadores de acuerdo a los resultados obtenidos.

Inicio

2. DESEMPEÑO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

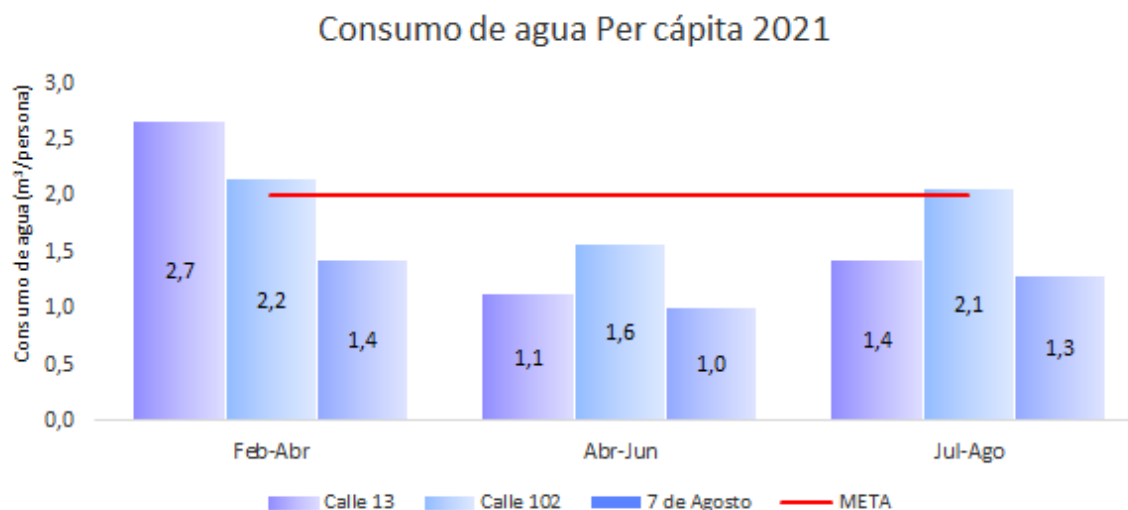
CUMPLIMIENTO PROGRAMAS AMBIENTALES



Se evidencia cumplimiento en el indicador de la ejecución de los programas ambientales en el periodo de septiembre del 2020 a septiembre del 2021, sin embargo, los programas con menor porcentaje de cumplimiento son el programa de vertimientos y emisiones con un 90%, debido a que está pendiente la radicación de los resultados de las caracterizaciones de Neiva y Bogotá. El programa de reciclaje con un 98% ya que se está trabajando en la implementación del nuevo código de colores.

INDICE DE CONSUMO DE AGUA

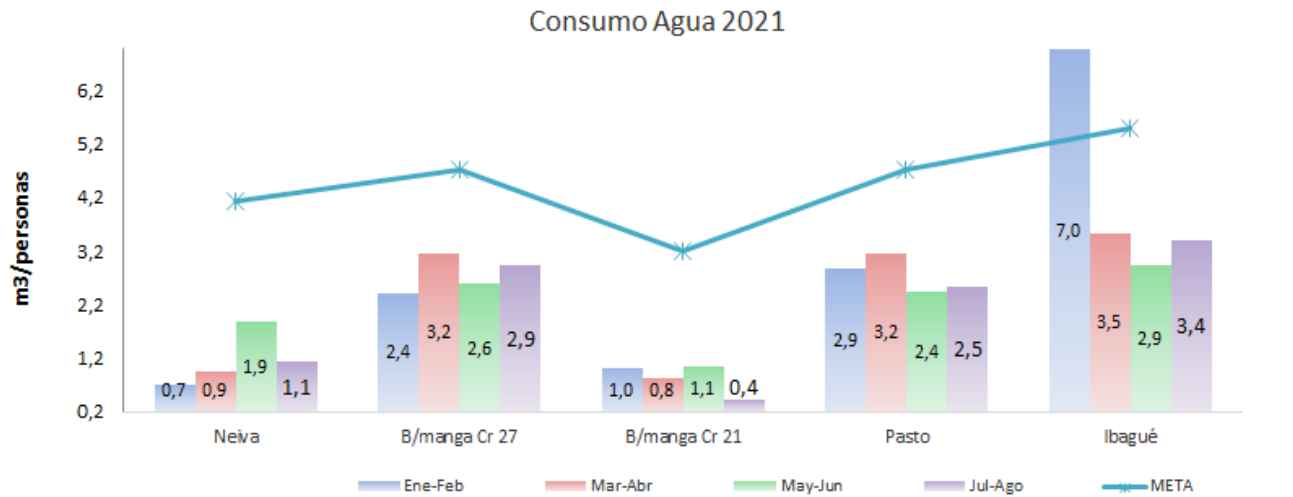
Bogotá



Se evidencia incumplimiento en indicador de consumo de agua, con la meta de 2m³/persona en los siguientes meses:

- Feb - Abr: La sucursal de calle 13 ya que se presentó una fuga de agua en el tanque de reserva, el flotador estaba dañado. La sucursal de calle 102 se debe a que se desarrolló la adecuación en el parqueadero de la entrada al concesionario.
- Jul - Ago: La sucursal de calle 102 ya que se desarrollaron actividades de lavado de los tanques de agua potable y agua lluvia, y la limpieza de la fascia.

Sucursales



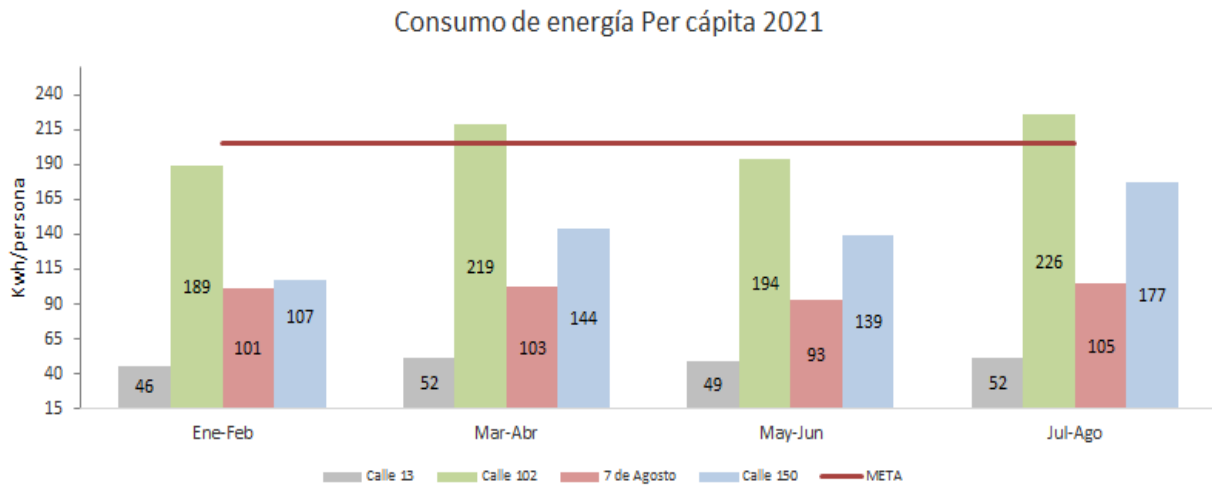
Para este indicador cada sucursal cuenta con su propia meta de consumo per cápita:

Se evidencia cumplimiento en el transcurso de año de las sucursales de Neiva y Bucaramanga sede Cr 21.

- B/manga Cr27 Mar - Abr: Se evidencia un consumo de 3,2m³/ persona incumpliendo la meta del 3m³/ persona, debido a una fuga en un tubo.
- Pasto Mar - Abr: Se evidencia un consumo de 3,2m³/ persona incumpliendo la meta del 3m³/ persona debido a que se realizan actividades de lavado de vehículos con manguera.
- Ibagué Ene - Feb: Se evidencia un consumo de 7m³/ persona incumpliendo la meta del 4,5m³/ persona debido a que se presentó fuga de agua en 2 baños ubicados en el taller durante el mes de febrero. El arreglo se realizó la última semana del mes.

INDICE DE CONSUMO DE ENERGÍA

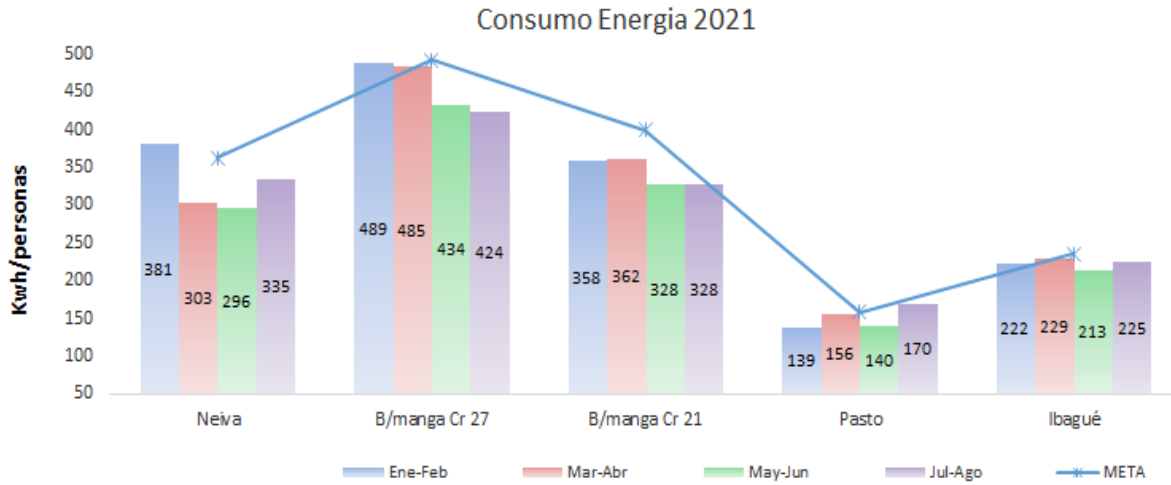
Bogotá



Se evidencia cumplimiento en la meta de consumo en las sedes de Bogotá, para los periodos de enero a febrero y mayo a junio, estando por debajo de la meta del 205kwh/persona.

- Mar - Abr: Se evidencia incumplimiento en el indicador de consumo de luz en calle 102, debido a la adecuación que se realizó en el parqueadero del concesionario, en la cual se utilizó herramientas como pulidoras y taladros que consumen energía.
- Jul - Ago: Se evidencia incumplimiento en el indicador de consumo de luz en calle 102 con un resultado de 232, kWh/persona para una meta de 205 kWh/Persona. Debido al aumento de las entradas al taller.

Sucursales

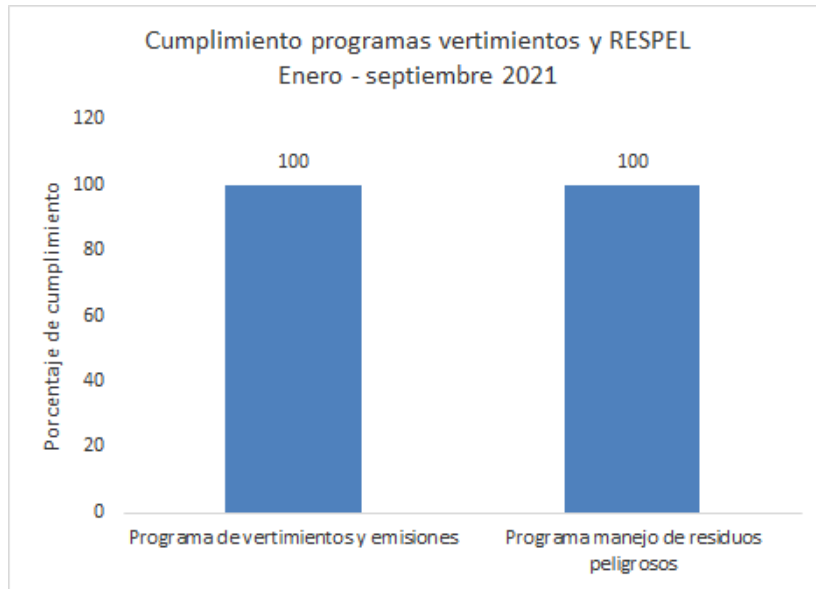


Para este indicador cada sucursal cuenta con su propia meta de consumo per cápita:

Se evidencia cumplimiento en el transcurso de año de las sucursales de Bucaramanga Cr 21 Pasto e Ibagué.

- Neiva Ene - Feb: Se evidencia un consumo de 381 Kwh/ persona incumpliendo la meta de 350 Kwh/ persona, debido a las entradas al taller.
- B/manga Cr 27 Ene – Feb, Mar - Abr: Se evidencia un consumo de 489 Kwh/ persona y 485kwh/personal incumpliendo la meta del 474 Kwh/ persona, debido a las entradas al taller y que las personas dejaban en repetidas ocasiones las luces encendidas.

CUMPLIMIENTO PROGRAMAS VERTIMIENTOS Y RESPEL



Programa de vertimientos y emisiones:

En el año 2021 se continúa con las plantas de tratamiento de Bogotá calle 102 y Neiva llevando en estas dos sedes a un cumplimiento del 100% referente a la Resolución 631 de 2015.

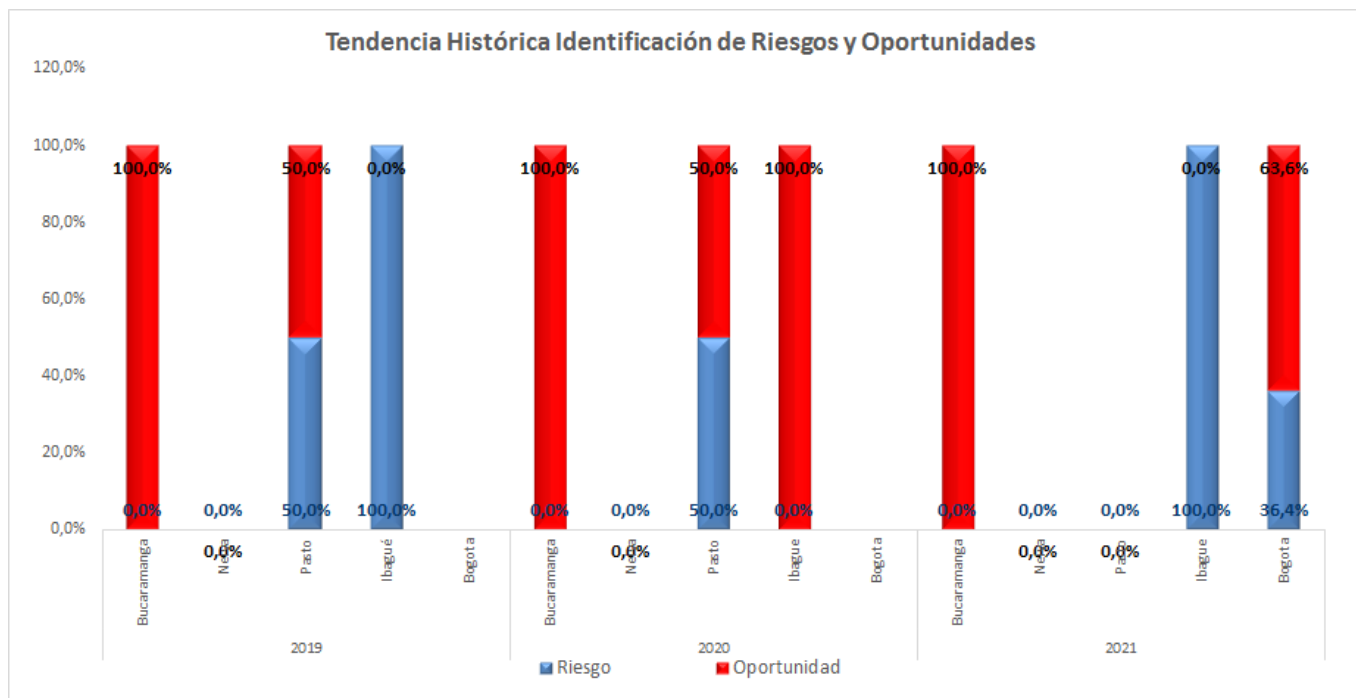
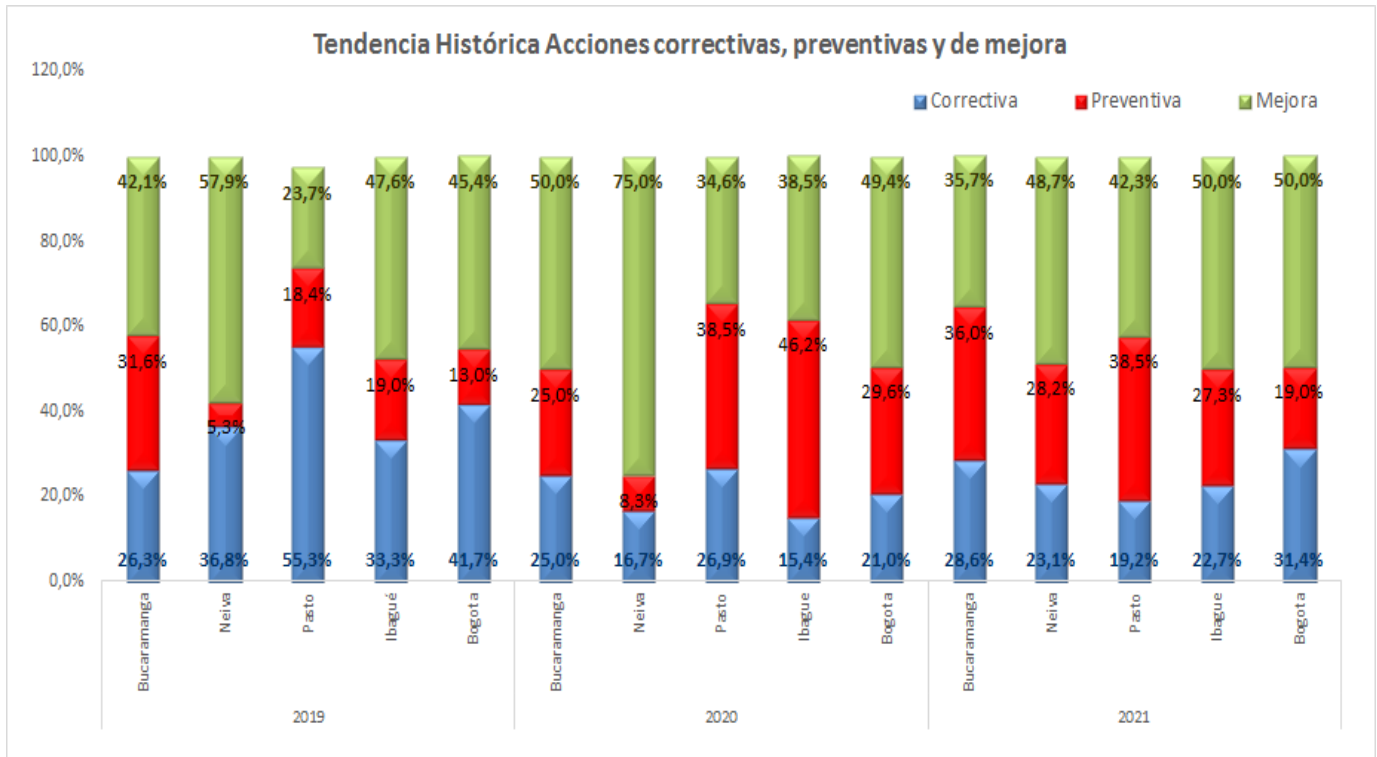
Programa de Residuos Peligrosos:

Se cumple con la gestión correcta del 100% de los residuos generados por Distoyota, durante el 2021 se continua con el convenio con un Gestor de residuos que permite garantizar la correcta gestión ambiental del 100% de los residuos generados por Distoyota a nivel nacional.

Inicio

3. DESEMPEÑO SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

ANÁLISIS DE HALLAZGOS NACIONAL



La tendencia histórica indica que en la identificación de riesgos y oportunidades se han detectado mayor número de oportunidades para establecer, las cuales se han aprovechado materializándose a través de planes de acción. Se han identificado diferentes riesgos los cuales se han manejado de manera preventiva y algunos materializados con tratamiento correctivo.

Las sucursales que indican 0% tanto en Identificación de Riesgos como de Oportunidades, significa que durante ese año no se identificaron RyO con calificación alta o media para dar tratamiento y documentar acciones; esto quiere decir que se considera que los riesgos están controlados y no se identifican nuevas oportunidades con potencial de aprovechamiento.

Riesgos

- Emergencia sanitaria por covid-19
- Impacto financiero por pandemia
- Disminución en ventas de productos y servicios por efecto de pandemia
- Afectación del inventario de productos debido a la pandemia
- Afectación a respuesta por parte de los proveedores debido a la pandemia
- Insatisfacción o pérdida de clientes
- Hurto de vehículos, equipos industriales, repuestos o accesorios
- Pérdidas económicas, demandas legales o inconvenientes con los clientes
- Sanciones por Incumplimiento de normatividad legal
- Incumplimiento a los objetivos, presupuestos o ineficacia en los procesos
- Riesgos ambientales (ver presentación ambiental)

Oportunidades

- Posicionar la marca corporativa y mantener o mejorar la participación en el mercado
- Incremento de participación en el segmento de automóviles
- Apertura de nuevos canales para pagos electrónicos (botón de pagos)
- Programa Piloto usados certificado Toyota
- Mejorar el indicador de CSI de vehículos usados, en el trámite de documentos como traspaso, tarjeta de propiedad y carpeta de vehículo.
- Garantizar la existencia de inventario de vehículos usados
- Implementación del Programa de mantenimiento MPT2
- Implementación aplicativo de servicio E.I
- Mejorar las operaciones de los almacenes de repuestos a través del seguimiento a la implementación del DPOK
- Optimizar la actividad de cargue y descargue de los Equipos en la Bodega de Almacenamiento de E.I
- Habilitación de 2 bahías de trabajo en la sucursal de Ibagué para equipos industriales
- Elevar las utilidades del Taller de Servicio en Bucaramanga
- Oportunidades ambientales (ver presentación ambiental)

Retroalimentación

Invitamos a nuestras partes interesadas a retroalimentar este informe a través de los siguientes medios:

- comunicados@distoyota.com.co
- Línea de atención al cliente 01800 110606

ORIGINAL FIRMADO
Gerencia Administrativa y Financiera
5 de noviembre del 2021