



**RENDICIÓN DE CUENTAS  
DISTRIBUIDORA TOYOTA S.A.S  
AÑO 2019**

*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. Evaluación cumplimiento requisitos legales y otros**

**3. Desempeño sistema de gestión ambiental**

**4. Desempeño sistema de gestión calidad**

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

		MATRIZ DE OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL				Versión		
						13		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	PROGRAMAS O DOCUMENTOS ASOCIADOS	FÓRMULA	RESPONSABLE	RECURSOS	METAS 2019	RESULTADO	HORIZONTE 2019
1. DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS Y EL BIENESTAR DEL PERSONAL	EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	CRONOGRAMAS DE CAPACITACIÓN	Cantidad de técnicos certificados / Total de técnicos por taller	Gerente de Posventa	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	83%	100%	dic-19
			(Número Total de Funcionarios que Aprobaron capacitaciones de ATC / Numero total de participantes a capacitaciones de ATC) * 100	Gerente Nacional de Repuestos		92%	100%	dic-19
				Gerente Nacional de Ventas		80%	94%	dic-19
			(Capacitaciones eficaces / capacitaciones totales) * 100	Gerente Posventa Equipos Industriales		90%	91%	dic-19
			(Promedio total funcionarios que aprobaron la evaluación / Promedio total funcionarios que presentaron la evaluación) * 100	Jefe Gestión Integral	96%	96%	dic-19	
	COBERTURA CAPACITACIONES SGI	(Total funcionarios capacitados en SGI / Total funcionarios convocados) * 100	Jefe Gestión Integral	85%	97%	dic-19		
	EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE BIENESTAR	PLAN DE BIENESTAR	(Actividades realizadas / actividades programadas) * 100	Coordinadora de Selección Bienestar y Comunicaciones	Presupuesto de Bienestar Talento Humano Infraestructura Tecnológica	99%	100%	dic-18
CUMPLIMIENTO DE CONFIABILIDAD DEL PERSONAL	MANUAL DE GESTIÓN HUMANA CAPÍTULO 2: SELECCIÓN DE PERSONAL, VINCULACIÓN, INDUCCIÓN, RE-INDUCCIÓN Y EVALUACIÓN PERIODO DE PRUEBA.	(Número de empleados con estudio de seguridad realizados / Total de empleados programados en el periodo) * 100	Jefe de Gestión Humana	Presupuesto Talento Humano Infraestructura tecnológica	100%	100%	dic-19	
2. ADOPTAR LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	CONFORMIDAD DEL PRODUCTO	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO Y CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES	(Total productos conformes por unidad de negocio / total productos por unidad de negocio) * 100	Jefe de Operaciones y Transporte	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	89%	95%	dic-19
				Gerente Nacional de Repuestos		99%	100%	dic-19
				Gerente Soluciones Logísticas		99%	100%	dic-19
				Gerente de Posventa Vehículos		98%	99,6%	dic-19
	Promedio de no conformes de los talleres de Distoyota (# de no conformes / total entrada clientes) * 100	Jefe Gestión Integral	90%	100%		dic-19		
EFICACIA DE LA MEJORA	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE 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%	100%	dic-19	



**MATRIZ DE OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

**Versión**

**13**

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	PROGRAMAS O DOCUMENTOS ASOCIADOS	FÓRMULA	RESPONSABLE	RECURSOS	METAS 2019	RESULTADO	HORIZONTE 2019	
3. CAUTIVAR A NUESTROS CLIENTES CON CALIDAD, CUMPLIMIENTO Y SERVICIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO	INSTRUCTIVO PARA LA MEDICIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Índice de satisfacción al cliente externo = $\frac{Z}{T}$ de los resultados de calificaciones encuesta CSI / Total de encuestas	Coordinador Gestión Clientes	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	93%	94%	dic-19	
4. PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES	CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCIÓN NORMATIVO	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES	Número de normas con cumplimiento total del plan de acción/ Número de normas con planes de acción	Jefe de Gestión Integral	Talento Humano Infraestructura Tecnológica Presupuesto de acuerdo a los requisitos de la normatividad	90%	92%	dic-19	
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	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA  PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE 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	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	90%	92%	dic-19	
6. CONTRIBUIR CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DEL PLAN AMBIENTAL	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE AGUA	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral	Presupuesto ambiental Talento Humano Infraestructura Tecnológica	90%	92%	dic-19	
		PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGIA	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral		90%	91%	dic-19	
		PROGRAMA PARA CONTROL DE VERTIENTOS Y EMISIONES	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral		90%	90%	dic-19	
		PROGRAMA MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS PELIGROSOS	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral		90%	98%	dic-19	
	CONSUMO Y GESTIÓN DEL PLAN AMBIENTAL	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE AGUA	<i>Consumo en m3 / Numero de personas</i>	Jefe Gestión Integral		<i>Sucursales</i> $\frac{3 \text{ m}^3}{\text{Persona}}$ <i>Bogotá</i> $\frac{2 \text{ m}^3}{\text{Persona}}$	2,7 m <sup>3</sup> / persona	dic-19	
		PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGIA	<i>Consumo de energía KWH / Numero de personas</i>	Jefe Gestión Integral		<i>Sucursales</i> $\frac{296 \text{ KWH}}{\text{Persona}}$ <i>Bogotá</i> $\frac{205 \text{ KWH}}{\text{Persona}}$	309,93 KWH/ persona		
		PROGRAMA PARA CONTROL DE VERTIENTOS Y EMISIONES	(No. de requisitos cumplidos / No. requisitos exigidos por las normas) * 100	Jefe Gestión Integral		100%	100%	dic-19	
		PROGRAMA MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS PELIGROSOS	<i>(Total de residuos peligrosos generados / total de residuos generados) * 100</i>	Jefe Gestión Integral		50%	38%	dic-19	
		PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE AGUA		Jefe Gestión Integral		<i>Sucursales</i> $\frac{309,93 \text{ KWH}}{\text{Persona}}$ <i>Bogotá</i> $\frac{175,3 \text{ KWH}}{\text{Persona}}$	175,3 KWH/persona	dic-19	
		PROGRAMA PARA CONTROL DE VERTIENTOS Y EMISIONES		Jefe Gestión Integral		100%	100%	dic-19	
7. GESTIONAR LOS RIESGOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO	RIESGOS MATERIALIZADOS	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO	(Número de riesgos en Seguridad materializados / total de riesgos en seguridad identificados)*100	Implementador OEA	Presupuesto OEA Talento Humano Infraestructura Tecnológica	10%	0%	dic-19	
8. GARANTIZAR LA SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO	REDUCCION DE INCIDENTES DE SEGURIDAD EN INSTALACIONES	POLÍTICA DE SEGURIDAD 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	Presupuesto OEA Talento Humano Partes Interesadas Infraestructura Tecnológica	15%	0%	dic-19	
	SEGURIDAD OPERACIONAL	CARACTERIZACIONES DE PROCESO	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-19	
	SEGURIDAD ASOCIADOS DE NEGOCIO	MANUAL SARGLAFT		(Números de ROS realizados en el tiempo establecido / Total de ROS) * 100		Oficial de cumplimiento	98%	100%	dic-19
		PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN, INSCRIPCIÓN, SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO Y REEVALUACION DE PROVEEDORES	(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-19	

De los 23 indicadores de los objetivos integrales se observa cumplimiento en la mayoría de ellos (22 indicadores), el análisis de su tendencia se explica en las presentaciones de cada una de las áreas responsables.

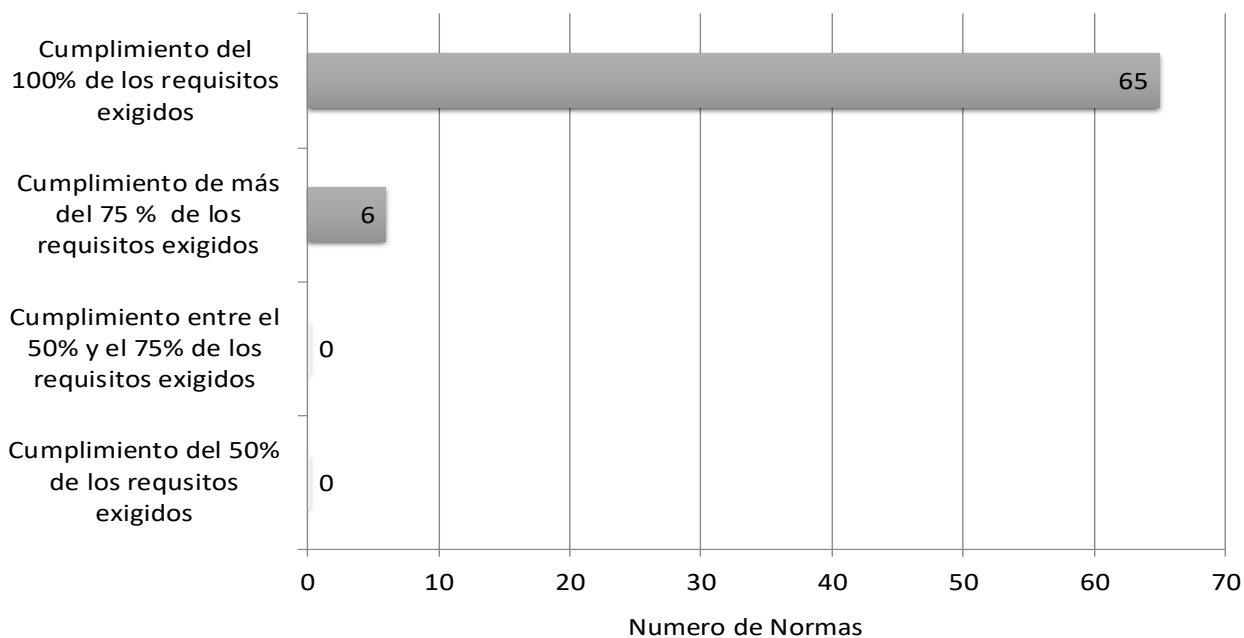
Así mismo se observa que se incumple 1 indicador correspondientes a: consumo de energía en las sucursales, en las presentaciones de Gestión Calidad y Ambiental se explica las razones del incumplimiento y las acciones a desarrollar.

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

*Inicio*

## 2. EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y OTROS

### EVALUACION CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL



De las 71 normas legales identificadas a nivel ambiental para Distoyota se cumple en un 100% 65 de ellas y en un cumplimiento más del 75 % se cuenta con 6 normas que corresponden a:

Resolución 0631 de 2015: Vertimientos de aguas residuales a alcantarillado

Decreto 1076 de 2015: Vertimientos de aguas residuales a alcantarillado

Ley 1955 del 2019: Vertimientos de aguas residuales a alcantarillado

Decreto 959 de 2000: Publicidad visual exterior

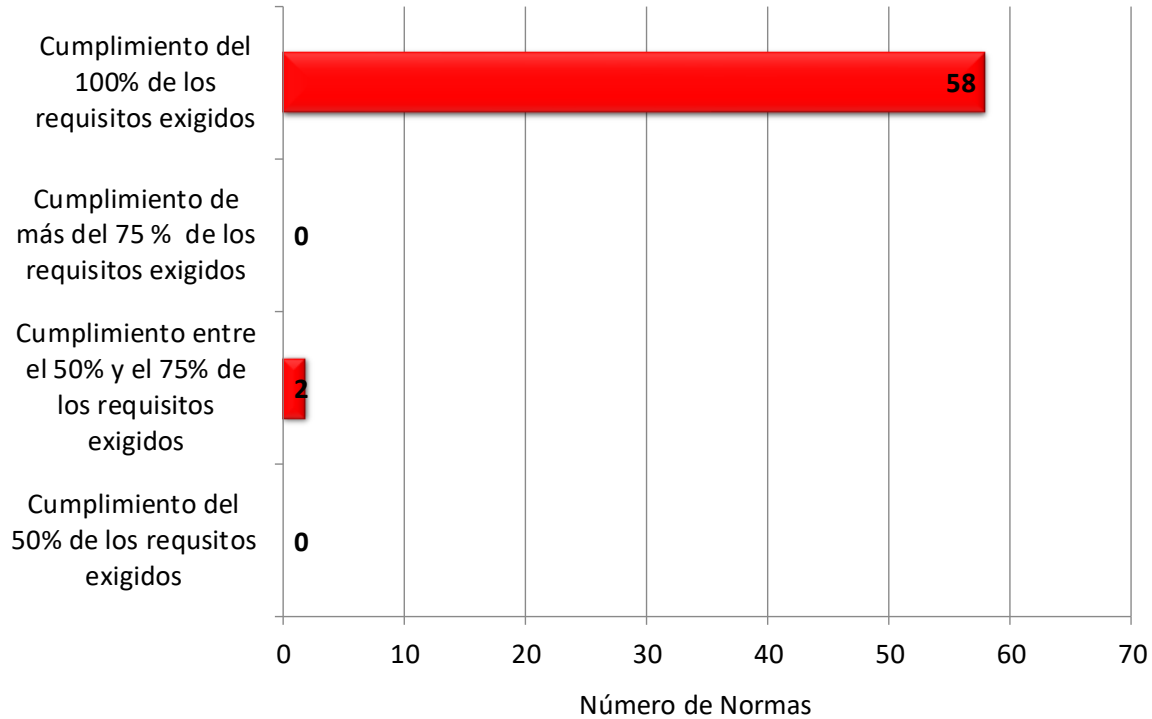
Resolución 1326 de 2017: Residuos llantas usadas de montacargas.

Decreto 1496 del 2018: Demarcación e identificación de sustancias químicas (Sistema globalmente armonizado)

Las cuales tienen establecido su plan de acción y se están trabajando actualmente para su cumplimiento en las fechas establecidas en la normatividad.

## EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO LEGAL CALIDAD

### CUMPLIMIENTO NORMATIVO ISO 9001

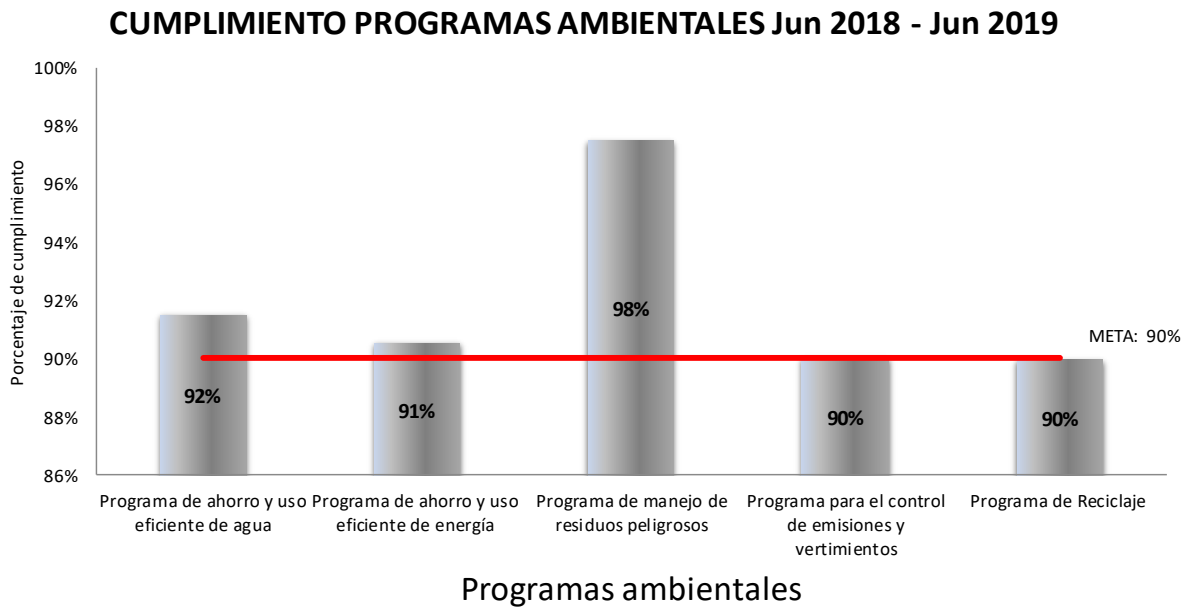


Se tiene identificado 60 normas legales a nivel de calidad, de las cuales 58 normas legales tienen un cumplimiento del 100%, 2 normas entre el 50 y el 75% que corresponden a normas sobre seguridad activa y pasiva de los vehículos nuevos, las cuales tienen establecido su plan de acción y se están trabajando actualmente para su cumplimiento en las fechas establecidas en la normatividad.

[Inicio](#)

### 3. DESEMPEÑO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

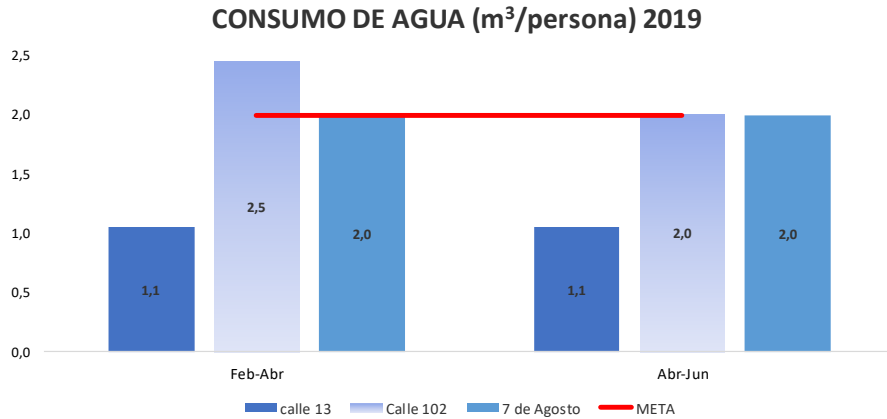
#### CUMPLIMIENTO PROGRAMAS AMBIENTALES



Se evidencia cumplimiento del indicador de ejecución de los programas debido a que se han desarrollado en su mayoría las actividades programadas, como acción de mejora se cuenta con el programa de responsabilidad social, y se está realizando el seguimiento al cronograma ambiental para el desarrollo de todas las actividades.

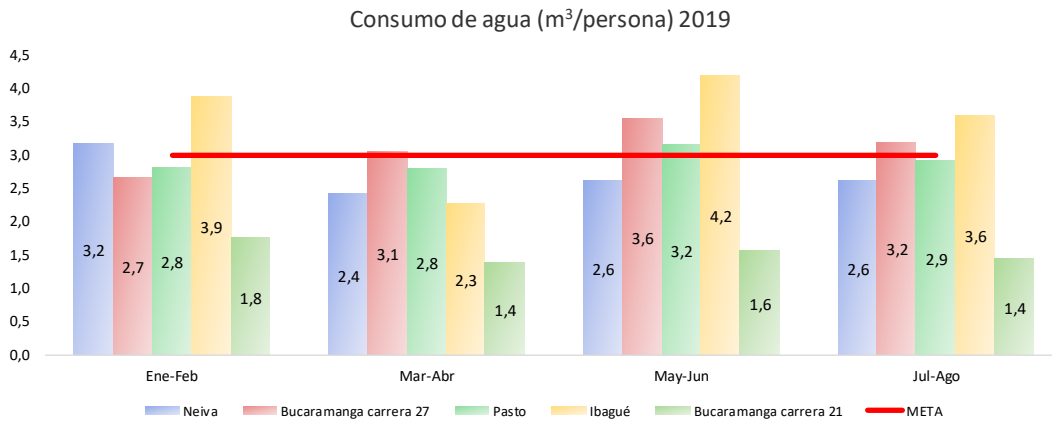
## INDICE DE CONSUMO DE AGUA

### Bogotá



Se evidencia cumplimiento del indicador en las sedes de calle 13 y 7 de Agosto en el periodo de febrero a junio del 2019, para el periodo de febrero y abril del 2019 en el caso de calle 102 se evidencia un consumo por persona de 2,5m<sup>3</sup> esto debido al lavado de la facia que se realizó en el mes de Febrero para la sucursal.

### Sucursales



Se evidencia incumplimiento del indicador de consumo en las siguientes sucursales:

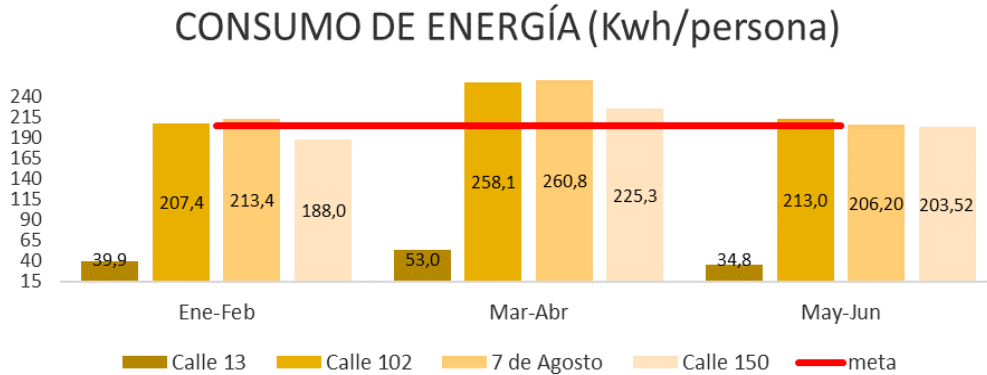
Ibagué: En los periodos, en Enero y Febrero se realizó el lavado con manguera ya que la hidro lavadora se encontraba en mantenimiento; para los meses de marzo y abril se evidencia una disminución ya que en el mes de marzo el acueducto no tomo consumo; para los meses de mayo y junio se realizaron trabajos locativos y adecuaciones de infraestructura, adicional se presentó un daño en las bombas que surten el agua al concesionario, en el mes de Agosto se presentó una fuga de agua en la zona de lavado.

Bucaramanga calle 27: Se evidencia en el periodo de mayo y junio un aumento en el consumo debido al desarrollo de actividades de adecuaciones en el concesionario, las cuales duraron 20 días del mes y durante ese tiempo el proveedor realizaba actividades de lavado del piso después de finalizadas las actividades.



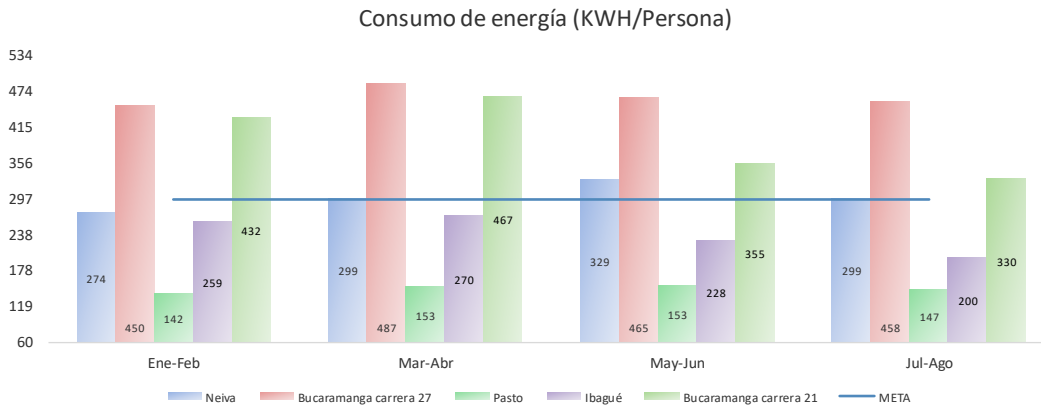
## INDICE DE CONSUMO DE ENERGÍA

### Bogotá



Se evidencia un incumplimiento en la meta para los transcurrido del año en las sedes de calle 102 y 7 de agosto esto debido a que se continúa dejando las luces encendidas en las zonas comunes del concesionario calle 102, y los ingresos al taller aumentaron en este año lo cual ocasiona mayor consumo por la utilización de las herramientas para el mantenimiento. En cuanto al almacén del 7 de agosto se presenta el consumo por falta de iluminación natural y por una greca temporal que se utilizó en los meses de marzo y abril; para el consumo de calle 150 en este mismo periodo se presentó el incumplimiento por el aumento de las entradas al taller para los mantenimientos.

### Sucursales



Se evidencia incumplimiento del indicador de consumo en las siguientes sucursales:

**Neiva:** Se evidencia que en el periodo de mayo y junio se presenta un incremento en el consumo, debido a que en el mes de abril se realizaron adecuaciones de las oficinas de los asesores comerciales, se instalaron 2 aires nuevos y se cambió la UPS, adicional se instaló un aire en dicho lugar el cual funciona 24/7 y se realizó el cambio del transformador de la sucursal por uno más grande y de mayor potencia.

**Bucaramanga carrera 27:** En el transcurso del año se presenta incumplimiento debido a que se cuenta con 8 aires acondicionados los cuales permanecen encendidos todo el día, adicional en las oficinas administrativas se cuenta con poca luz natural por lo cual las luminarias también permanecen encendidas todo el día, sin embargo, se evidencia un consumo constante durante el año.

**Bucaramanga carrera 21:** Se presenta aumento de consumo durante los primeros 4 meses debido a las actividades propias de los mantenimientos en el taller y aumento el ingreso de los vehículos al mismo, desde el mes de mayo se presentó un aumento en el personal.

## CUMPLIMIENTO PROGRAMAS VERTIMIENTOS Y RESPEL



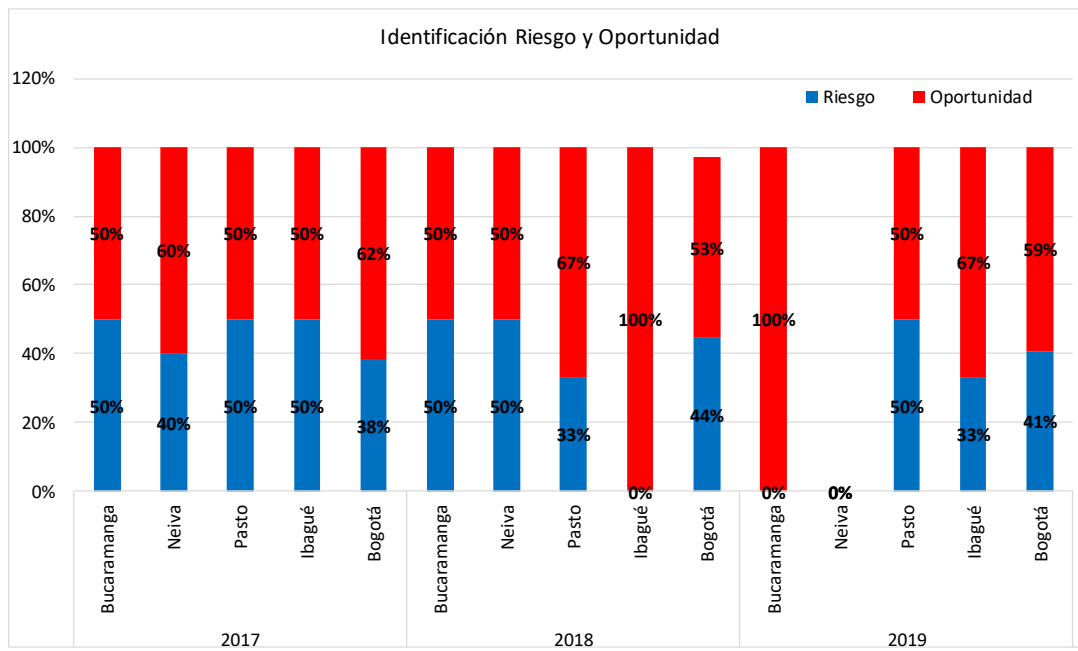
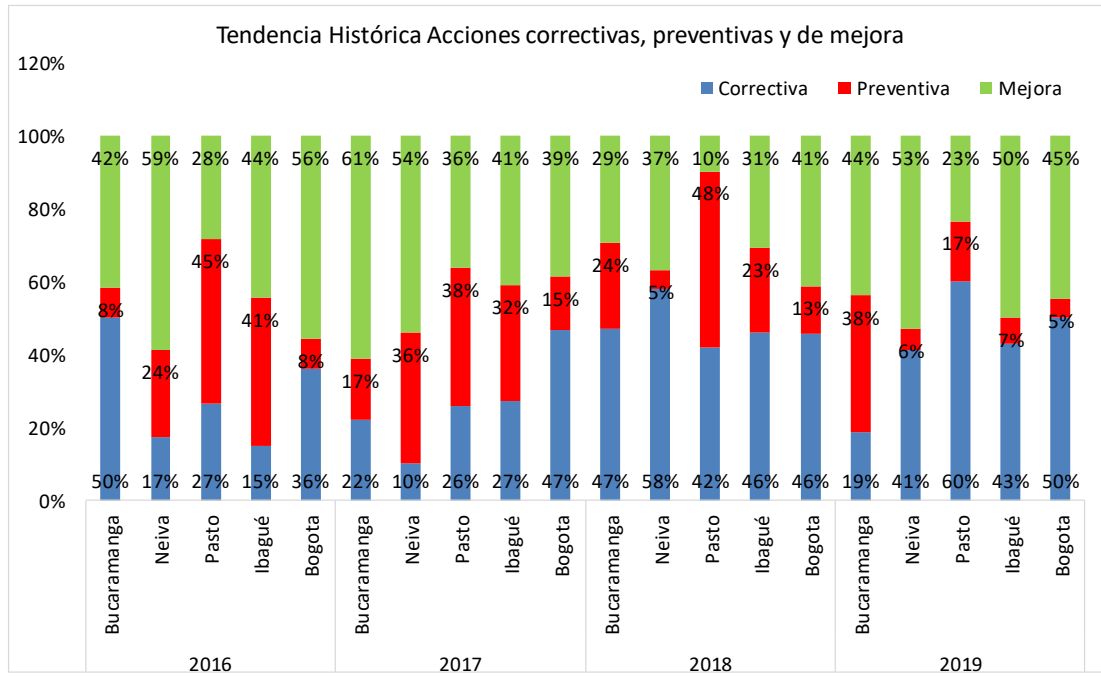
Se cumple con la gestión correcta del 100% de los residuos generados por Distoyota, durante el 2019 se continua con el convenio con un Gestor de residuos que permite garantizar la correcta gestión ambiental del 100% de los residuos generados por Distoyota.

Para vertimientos en el año 2019 se continua 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.

[Inicio](#)

## 4. DESEMPEÑO SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

### ANÁLISIS DE HALLAZGOS NACIONAL



En el año 2019 en las diferentes sucursales se evidencia más acciones de mejora que preventivas, lo que indica que los diferentes procesos no buscan prevenir situaciones que se puedan presentar, sino que se está trabajando sobre lo que se puede llegar a mejorar dentro del proceso.

Las acciones correctivas están enfocadas al incumplimiento de programas del Sistema de Gestión Integral, inspecciones ambientales y algunos de indicadores tanto de proceso como de CSI

En el año 2019 en las diferentes sucursales se evidencia mayor identificación de Oportunidades ya que los riesgos han sido identificados y tratados en su mayoría en los años 2017 y 2018; cada riesgo y oportunidad cuenta con su análisis de hallazgo para monitorear su control o aprovechamiento.

A continuación, se relaciona a nivel general los riesgos y oportunidades que se detectaron con las áreas de acuerdo a la metodología establecida y las cuales se están desarrollando:

### **Riesgos**

- Insatisfacción o pérdida de clientes
- Descuentos de la competencia
- Pérdidas económicas, demandas legales o inconvenientes con los clientes
- Falta de disponibilidad de repuestos, vehículos o equipos
- Incumplimiento de normatividad
- Incumplimiento de presupuestos o ineficacia en los procesos
- Incumplimiento de programas ambientales por parte de los proveedores
- Tiempos de demora en venta de vehículos por implementación de nuevo laboratorio comercial
- Sanciones por Incumplimiento normativo ambiental.
- Perdida de material reciclable por errores en la clasificación de los residuos
- Afectación al medio ambiente a causa de una emergencia ambiental.
- Mala manipulación en transporte, recibo, descargue y almacenamiento de mercancías que pueden generar pérdidas económicas, accidentes, averías, deterioros o derrames

### **Oportunidades**

- Lograr mayor participación en el mercado y ventas
- Mejorar la cultura en seguridad corporativa
- Implementación programa piloto usados certificados Toyota
- Implementación programa DPOK en almacenes de repuestos
- Mejoras o nuevos aplicativos que agilicen los procesos
- Mejoras para optimización de los procesos
- Programa de responsabilidad social
- Se presenta la oportunidad de ampliar el alcance la certificación ambiental a las Sucursales.
- Se puede mejorar el desarrollo de las actividades de los programas ambientales para fortalecer la cultura de responsabilidad ambiental por parte de los colaboradores de Distoyota.

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

- [comunicados@distoyota.com.co](mailto:comunicados@distoyota.com.co)
- Línea de atención al cliente 01800 110606

***ORIGINAL FIRMADO***  
***Gerencia Administrativa y Financiera***  
***2 de octubre del 2019***