



**RENDICIÓN DE CUENTAS  
DISTRIBUIDORA TOYOTA S.A.S  
AÑO 2017**

*Distoyota en el marco de la celebración de sus 50 años 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

INDICADOR	PROGRAMAS O DOCUMENTOS ASOCIADOS	FÓRMULA	RESPONSABLE	RECURSOS	METAS 2017	RESULTADO	HORIZONTE 2017
EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	CRONOGRAMAS DE CAPACITACION	Cantidad de técnicos certificados / Total de técnicos por taller	Gerente de Posventa	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	83%	90%	dic-17
		(Número Total de Funcionarios que Aprobaron capacitaciones de ATC / Numero total de participantes a capacitaciones de ATC) * 100	Gerente de Repuestos		92%	Rep Veh: 100%	dic-17
			Gerente de Ventas		80%	Rep S.L.: 100%	dic-17
			(Capacitaciones eficaces / capacitaciones totales) * 100		Gerencia Posventa Soluciones Logísticas	90%	90%
		(Promedio total funcionarios que aprobaron la evaluación / Promedio total funcionarios que presentaron la evaluación) * 100	Jefe Gestión Integral		Presupuesto Sensibilizaciones Talento Humano Infraestructura Tecnológica	96%	97%
(Total funcionarios capacitados en SGI / Total funcionarios convocados) * 100	Jefe Gestión Integral	85%	94%	dic-17			
COBERTURA CAPACITACIONES SGI							
EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE BIENESTAR	CRONOGRAMAS DE MOTIVACIÓN Y BIENESTAR	(Actividades realizadas / actividades programadas) * 100	Coordinadora de Bienestar	Presupuesto de Bienestar Talento Humano Infraestructura Tecnológica	99%	100%	dic-17
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 Logística	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	89%	96%	dic-17
			Gerente de Repuestos		99%	Rep Veh: 100%	dic-17
			Gerente Soluciones Logísticas		99%	Rep S.L.: 100%	dic-17
		Promedio de no conformes de los talleres de Distoyota (# de no conformes / total entrada clientes) * 100	Gerente de Posventa		98%	99%	dic-17
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%	76%	dic-17
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO	INSTRUCTIVO PARA LA MEDICIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Índice de satisfacción al cliente externo = Σ de los resultados de calificaciones encuesta CSI / Total de encuestas	Coordinador Gestión Clientes	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	93%	91.5%	dic-17
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 Jurídica	Talento Humano Infraestructura Tecnológica Presupuesto de acuerdo a los requisitos de la normatividad	90%	94%	dic-17
EFICACIA DE LA MEJORA EN RIESGOS	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	(No. AP y AM de Riesgos no repetidas en el trimestre / No. AC, AP y AM cerradas en el trimestre) * 100	Jefe Gestión Integral	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	90%	N/A	dic-17
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%	90%	dic-17
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral		90%	90%	dic-17
	PROGRAMA PARA CONTROL DE VERTIMIENTOS Y EMISIONES	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral		90%	97%	dic-17
	PROGRAMA MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS PELIGROSOS	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral		90%	96%	dic-17
REDUCCIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN AMBIENTAL	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE AGUA	[(consumo en m3 trimestre año anterior - Consumo en m3 trimestre año actual) / consumo en m3 trimestre anterior] * 100	Jefe Gestión Integral		2%	47%	dic-17
	PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA	[(Consumo de energía KWH trimestre anterior - Consumo de energía KWH trimestre actual) / Consumo energía KWH trimestre anterior] * 100	Jefe Gestión Integral		2%	14%	dic-17
	PROGRAMA PARA CONTROL DE VERTIMIENTOS Y EMISIONES	(No. de requisitos cumplidos / No. requisitos exigidos por las normas) * 100	Jefe Gestión Integral		100%	100%	dic-17
	PROGRAMA MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS PELIGROSOS	(Kg de residuos peligrosos dispuesto adecuadamente reportados en actas de disposición final / Kg de residuos peligrosos generados) * 100	Jefe Gestión Integral		100%	100%	dic-17

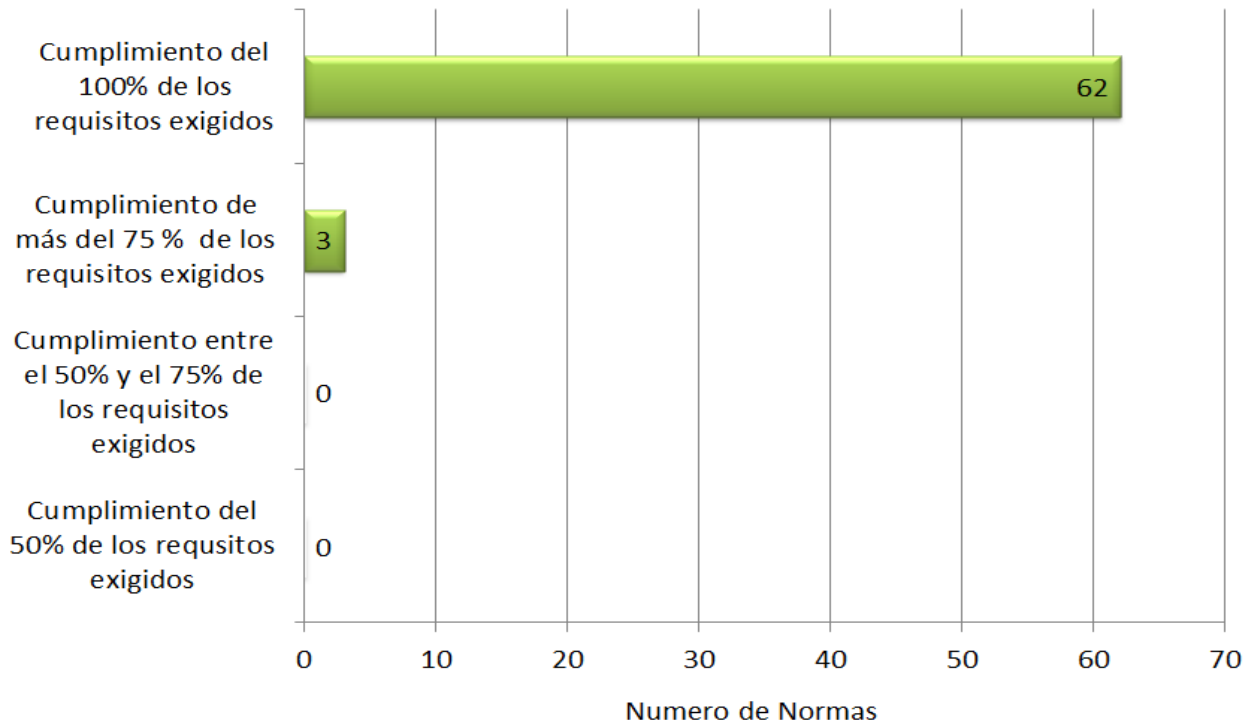
De los 23 indicadores de los objetivos integrales se observa cumplimiento en la mayoría de ellos (20 indicadores). Así mismo se observa que se incumplen 3 indicadores correspondientes a: Eficacia de la capacitación de comercial vehículos, eficacia de la mejora y el promedio del CSI general, en las presentaciones de Gestión Humana, Gestión Integral y de Gestión Clientes se explica las razones del incumplimiento y las acciones a desarrollar

Del indicador de eficacia de la mejora en riesgos y oportunidades aún no se presenta dato de status debido a que todos los hallazgos de riesgos y oportunidades se encuentran abiertos y el indicador se realiza sobre los hallazgos cerrados.

*Inicio*

## 2. EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y OTROS

### EVALUACION CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL

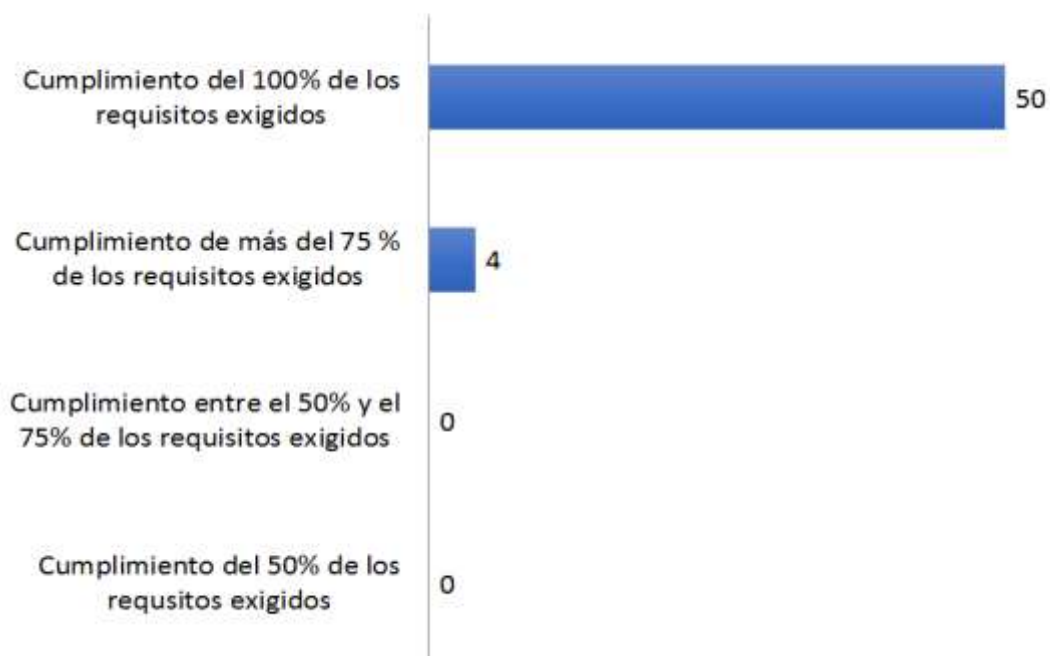


De las 65 normas legales identificadas a nivel ambiental para Distoyota se cumple en un 100% 62 de ellas y en un 75 % de cumplimiento se cuenta con 3 normas que corresponden a:

Resolución 0631 de 2015: Vertimientos de aguas residuales a alcantarillada  
Decreto 1076 de 2015: Vertimientos de aguas residuales a alcantarillada  
Decreto 959 de 2000: Publicidad visual exterior

## EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO LEGAL CALIDAD

### CUMPLIMIENTO NORMATIVO ISO 9001



Se tiene identificado 54 normas legales a nivel de calidad, de las cuales 50 normas legales tienen un cumplimiento del 100%. 4 Normas tienen un cumplimiento del 75% debido a:

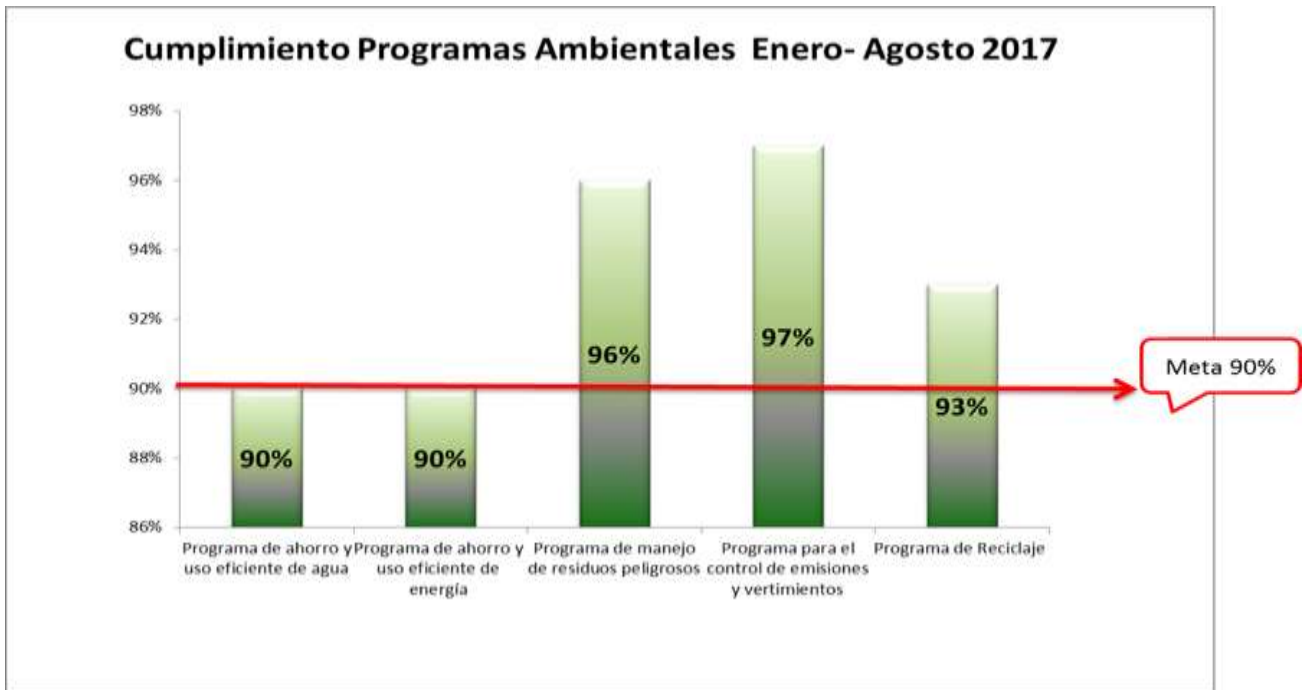
Son normas que tratan el tema de la OEA (Operador Económico Autorizado) del cual ya se tiene una persona asignada para trabajar en el tema y se está evaluando la viabilidad de implementarlo o de ser usuario de confianza.

Se desarrolló un plan de trabajo con las actividades necesarias de acuerdo a los requerimientos de las normas que se mencionan a continuación.

[Inicio](#)

### 3. DESEMPEÑO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

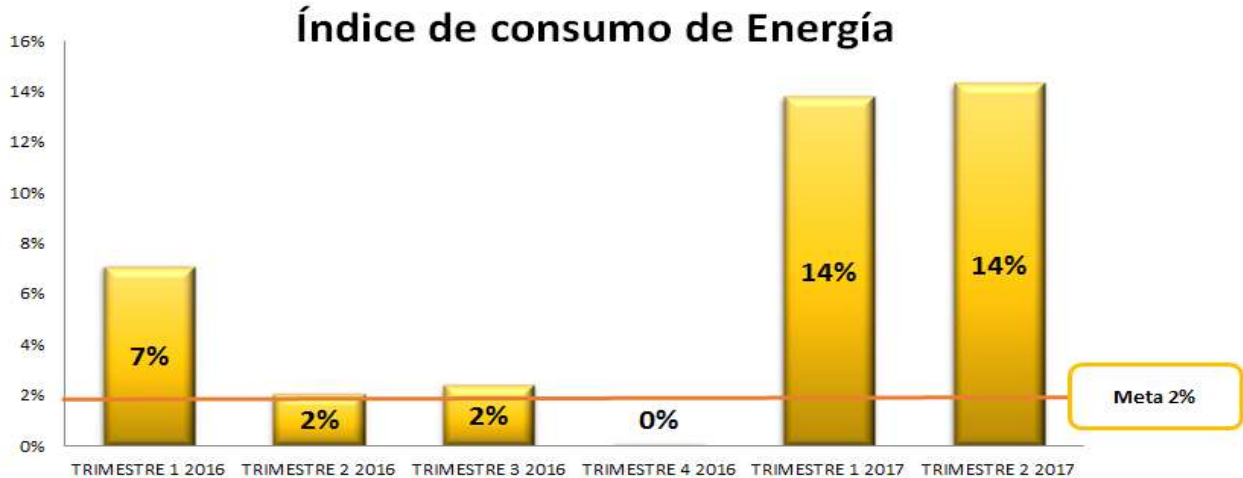
#### CUMPLIMIENTO PROGRAMAS AMBIENTALES



De acuerdo con la gráfica se observa cumplimiento con la meta del indicador de desarrollo de programas ambientales.

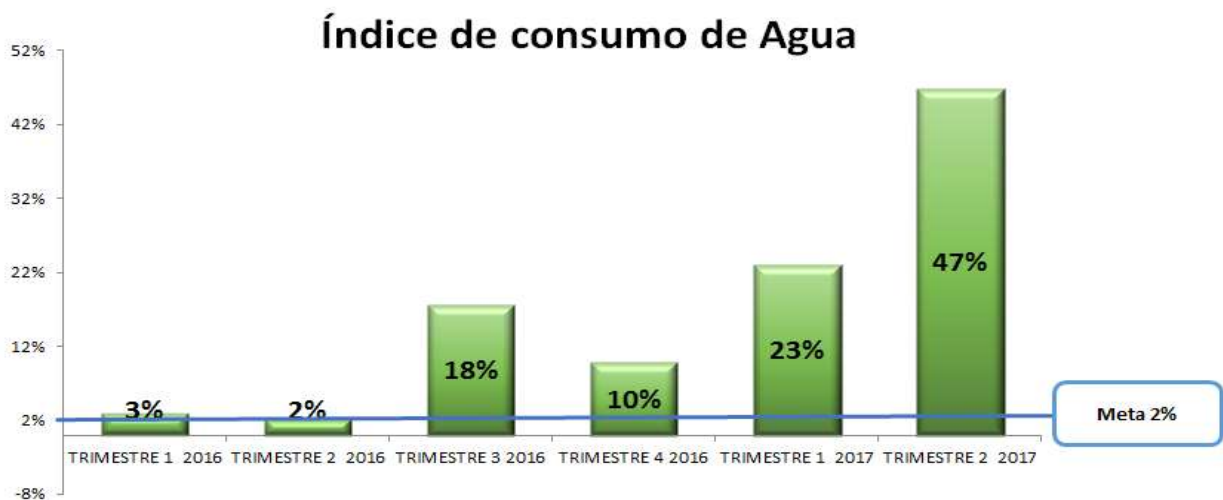
Los programas con cumplimiento más bajos corresponden a ahorro de agua y energía debido a que en el primer semestre del año no se desarrollaron campañas de ahorro, como medida preventiva se generó el hallazgo 13-1578 y se está desarrollando en este momento la campaña del figón ambiental.

## INDICE DE CONSUMO DE ENERGIA



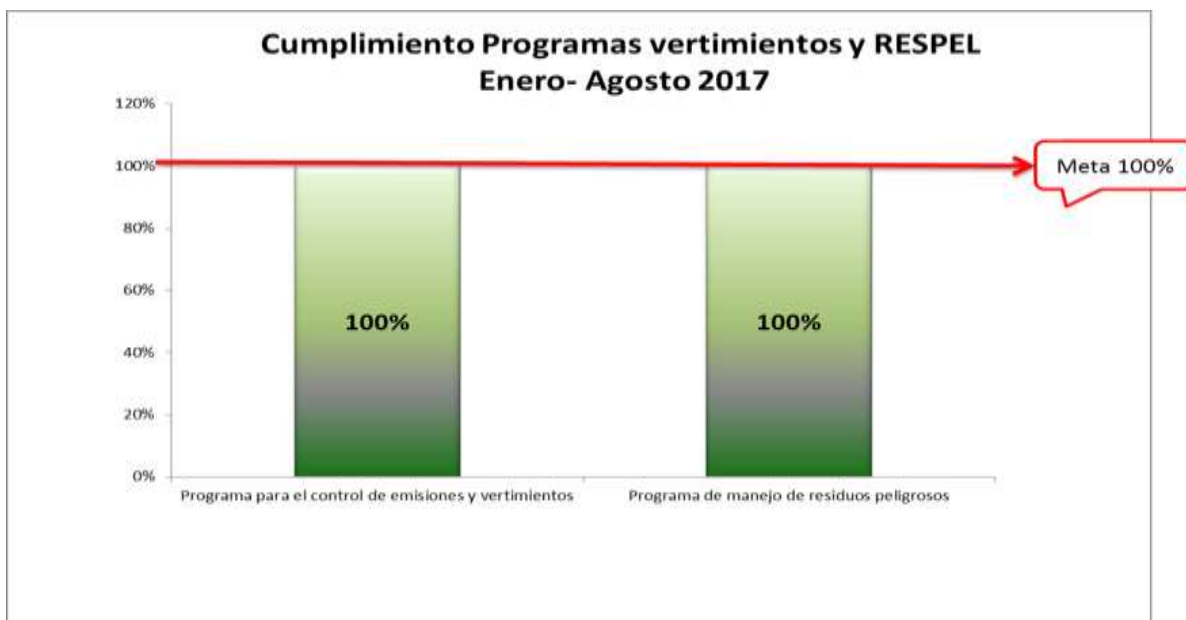
Se evidencia un cumplimiento en la meta de disminución de consumo de energía en los dos primeros trimestres del año 2017 en un 14%, así mismo un aumento de un 7% y 12% el mismo periodo del año 2016, debido a que las sedes de 102 y calle 13 bajaron el consumo, con los cambios de bombillas a ahorradores.

## INDICE DE CONSUMO DE AGUA



Se evidencia un cumplimiento en la meta de disminución de consumo de agua en los dos primeros trimestres del año 2017 en un 23% y 47%, así mismo un aumento de un 20% y 45% el mismo periodo del año 2016, debido a que en el taller de la calle 102 se cuenta con una planta de Recirculación de agua de lavado, se va a replantear la meta para el próximo año ya que el consumo que se reporta es el directo de

## GESTION PROGRAMAS AMBIENTALES



En residuos Se cumple con la gestión correcta del 100% de los residuos generados por Distoyota, durante el 2017 se inició un nuevo 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 2017 se implementó la planta de tratamiento de aguas residuales en Bogotá calle 102 y en Neiva, llevando en estas dos sedes a un cumplimiento del 100% referente a la Resolución 631 de 2015. A medida que las demás sucursales se vayan ajustando a la normatividad se incluirán en el cálculo del indicador.

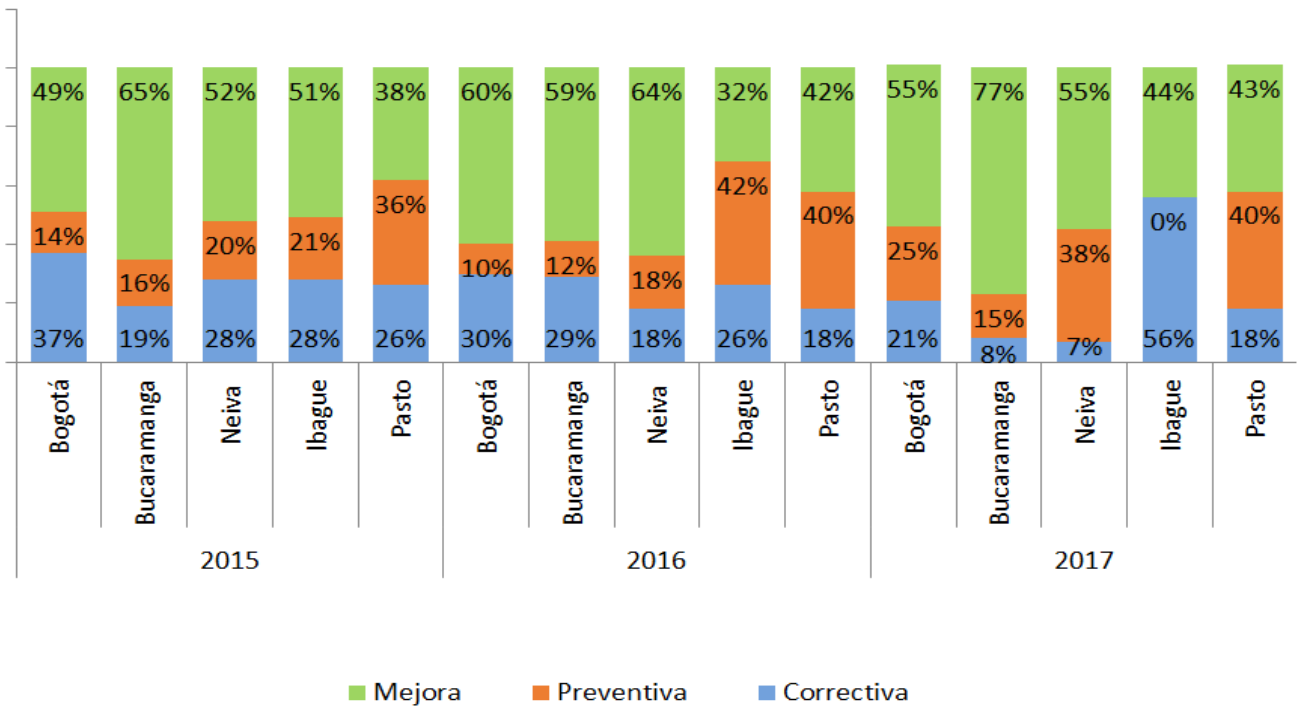
[Inicio](#)



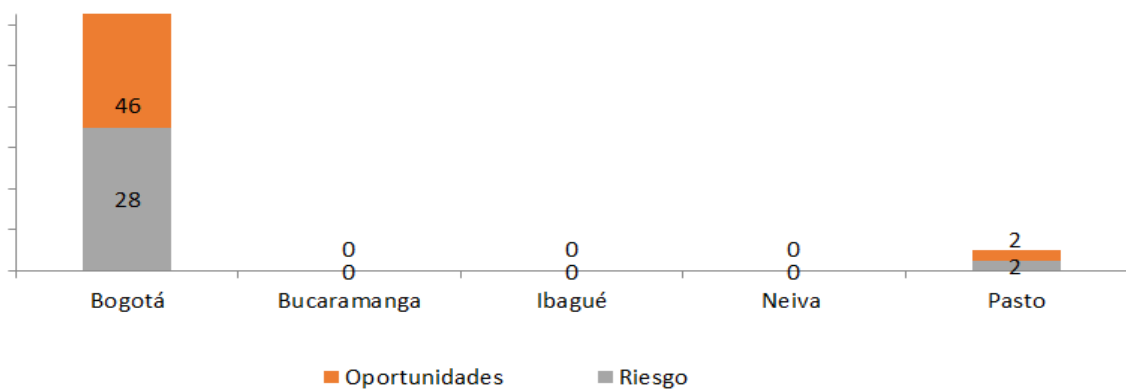
## 4. DESEMPEÑO SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

### ANÁLISIS DE HALLAZGOS NACIONAL

#### Tendencia Histórica Acciones correctivas, preventivas y de mejora



#### Identificación Riesgos y Oportunidades



Lo que se lleva en el periodo de Enero a Agosto de 2017 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 permitiendo así que hacia el futuro puedan llegar a convertirse en acciones correctivas.

Cabe aclarar que las acciones correctivas que se presentan van encaminadas al incumplimiento de indicadores, procedimientos y programas del Sistema de Gestión Integral.

Para Bogotá se puede observar que se documentaron:

- 21% Correctivas
- 55% Mejora
- 25% Preventivas

Del total de las acciones se identificaron 30 Riesgos y 48 Oportunidades a nivel nacional. Para Bogotá se identificó:

- 28 Riesgos
- 46 Oportunidades

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
- Pérdidas económicas, demandas legales o inconvenientes con los clientes
- Falta de disponibilidad de repuestos, vehículos o equipos
- Niveles de stock elevados
- Bajos niveles de productividad y eficiencia en los talleres
- Falta de disponibilidad del personal para atender la operación
- Incumplimiento de normatividad
- Incumplimiento de presupuestos
- Riesgos ambientales (ver presentación ambiental)

#### **Oportunidades**

- Lograr mayor participación en el mercado
- Mejoramiento de la cultura de servicio al cliente
- Ampliar líneas de negocio
- Implementar programas del Fabricante o Distribuidor
- Mejoras o nuevas tecnologías en aplicativos del sistema
- Mejorar la efectividad de la comunicación
- Implementar programa de responsabilidad social
- Establecer la planeación estratégica como la herramienta que dirija la compañía
- Sistematización de los indicadores de las unidades de negocio
- Oportunidades ambientales (ver presentación ambiental)

**Inicio**

## **Retroalimentación**

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  
11 de Octubre de 2017***