



**RENDICIÓN DE CUENTAS
DISTRIBUIDORA TOYOTA S.A.S
AÑO 2023**


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	
					17	
OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE	RECURSOS	METAS 2023	RESULTADO
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	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	90%	97%
		(Número Total de Funcionarios que Aprobaron capacitaciones de ATC / Numero total de participantes a capacitaciones de ATC) * 100	Gerente Nacional de Repuestos		85%	100%
		(Capacitaciones eficaces / capacitaciones totales) * 100	Gerencia Nacional de Ventas		94%	97%
		(Promedio total funcionarios que aprobaron la evaluación / Promedio total funcionarios que presentaron la evaluación) * 100	Gerente Posventa Equipos Industriales		90%	98%
	COBERTURA CAPACITACIONES SGI	(Total funcionarios capacitados en SGI / Total funcionarios convocados) * 100	Jefe Gestión Integral	Presupuesto Sensibilizaciones Talento Humano Infraestructura Tecnológica	96%	99%
	EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE BIENESTAR	(Actividades realizadas / actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral	Presupuesto de Bienestar Talento Humano Infraestructura Tecnológica	95%	99.5%
	CUMPLIMIENTO DE CONFIABILIDAD DEL PERSONAL	(Número de empleados con estudio de seguridad realizados / Total de empleados programados en el periodo) * 100	Coordinadora de Selección Bienestar y Comunicaciones	Presupuesto Talento Humano Infraestructura tecnológica	90%	100%
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	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	90%	99,80%
			Gerente Nacional de Repuestos		99%	100%
			Gerente Soluciones Logísticas		99%	100%
		Promedio de no conformes de los talleres de Distoyota (# de no conformes / total entrada clientes) * 100	Gerente de Posventa		98%	99,80%
	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%	100%
3. CAUTIVAR A NUESTROS CLIENTES CON CALIDAD, CUMPLIMIENTO Y SERVICIO	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO VENTAS VEHÍCULOS	Índice de satisfacción al cliente externo = Σ de los resultados de calificaciones encuesta CSI / Total de encuestas	Analista Gestión Clientes	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	97,7	97,39
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO REPUESTOS VEHÍCULOS				95,0	95,8
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO POSVENTA VEHÍCULOS				96,0%	94,54
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO VENTA VEHÍCULOS USADOS				92,0	95,9
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO VENTA EQUIPOS INDUSTRIALES				93,0	95,1
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO SERVICIO EQUIPOS INDUSTRIALES				93,0	93
	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO SERVICIO RENTAL EQUIPOS INDUSTRIALES				90,0	94,8
	INDICE DE SATISFACCION AL CLIENTE EXTERNO SERVICIOS CST EQUIPOS INDUSTRIALES				90,0	96,7

MATRIZ DE OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Versión

17

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE	RECURSOS	METAS 2023	RESULTADO	
4. PROMOVER EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES	CUMPLIMIENTO PLANES DE ACCIÓN NORMATIVO Y REQUISITOS DE COMERCIO EXTERIOR	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%	97%	
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	Talento Humano Infraestructura Tecnológica	95%	83%	
6. CONTRIBUIR CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DEL PLAN AMBIENTAL	(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral	Presupuesto ambiental Talento Humano Infraestructura Tecnológica	95%	100%	
		(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral		95%	100%	
		(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral		90%	97%	
		(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral		95%	100%	
		(Actividades ejecutadas / Actividades programadas) * 100	Jefe Gestión Integral		95%	100%	
	CONSUMO Y GESTIÓN DEL PLAN AMBIENTAL	Consumo en m3 / Numero de personas	Consumo en m3 / Numero de personas		Jefe Gestión Integral	Bucaramanga Carrera 21 2 m ³ /Persona	1,5
						Bucaramanga Carrera 27 4 m ³ /Persona	8,5
						Ibagué 4,5 m ³ /Persona	3,2
						Neiva 2,6 m ³ /Persona	2,0
						Pasto 3 m ³ /Persona	2,7
						Bogotá 2 m ³ /Persona	1,6
						Bucaramanga Carrera 21 385 KW/H / Persona	329
						Bucaramanga Carrera 27 474 KW/H / Persona	418
						Ibagué 228 KW/H / Persona	170
						Neiva 350 KW/H / Persona	200
						Pasto 172 KW/H / Persona	168
						Bogotá 205 KW/H / Persona	126
						(No. de requisitos cumplidos / No. requisitos exigidos por las normas)* 100	Jefe Gestión Integral
(Total de residuos peligrosos generados / total de residuos generados) *100	Jefe Gestión Integral	50%	100%				
(kg de residuos aprovechados cada tres meses / kg de residuos totales generados cada tres meses) *100	Jefe Gestión Integral	Min 50%	56%				



MATRIZ DE OBJETIVOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Versión

17

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	FÓRMULA	RESPONSABLE	RECURSOS	METAS 2023	RESULTADO
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	Ingeniero Gestión Integral IV	Presupuesto OEA Talento Humano Infraestructura Tecnológica	10%	0%
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	Presupuesto OEA Talento Humano Partes Interesadas Infraestructura Tecnológica	12.5%	33%
	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%
	SEGURIDAD ASOCIADOS DE NEGOCIO	(Número de ROS realizados en el tiempo establecido / Total de ROS) * 100	Oficial de cumplimiento		99%	100%
		(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%	95%

De los 48 indicadores de los objetivos integrales se observa cumplimiento en la mayoría de ellos (44 indicadores), el análisis de su tendencia se explica en las presentaciones de cada una de las áreas responsables

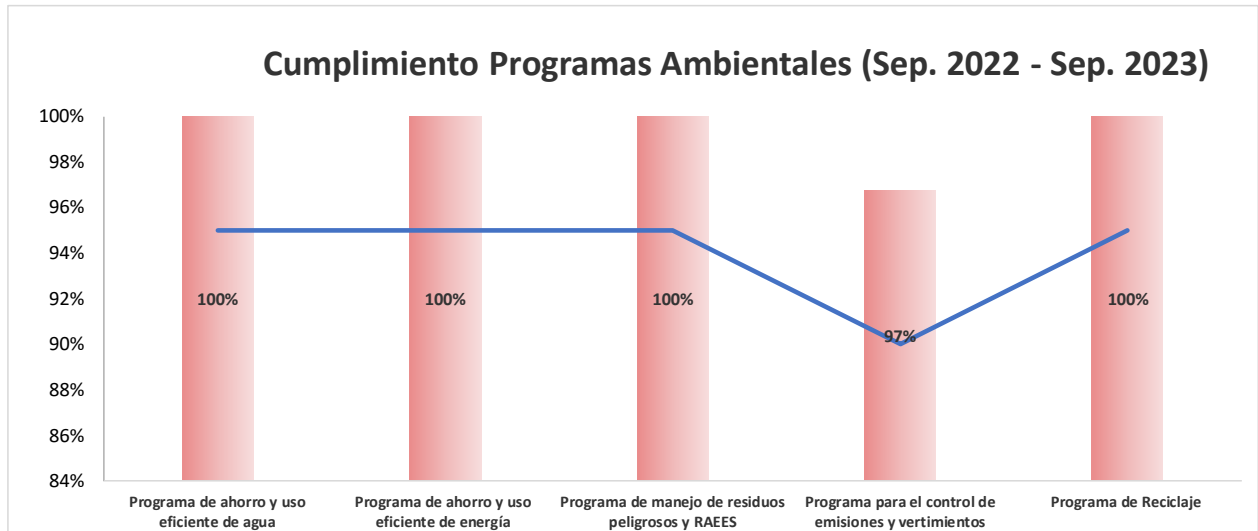
Solo se observa incumplimiento en 4 indicadores correspondiente a: CSI de vehículos nuevos y de Posventa vehículos debido al alto porcentaje de metas en los indicadores que exige ATC, eficacia de la mejora en riesgos y oportunidades, consumo de agua en Bucaramanga debido a que se han presentado fugas, se han recibido dos visitas de seguimiento por parte de AMB (acueducto), en las cuales se realiza recorridos para la identificación de los escapes del agua, que han generado el aumento del consumo

En la planeación estratégica del 2024 se revisarán las nuevas metas de estos indicadores de acuerdo a los resultados obtenidos.

Inicio

2. DESEMPEÑO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

CUMPLIMIENTO PROGRAMAS AMBIENTALES



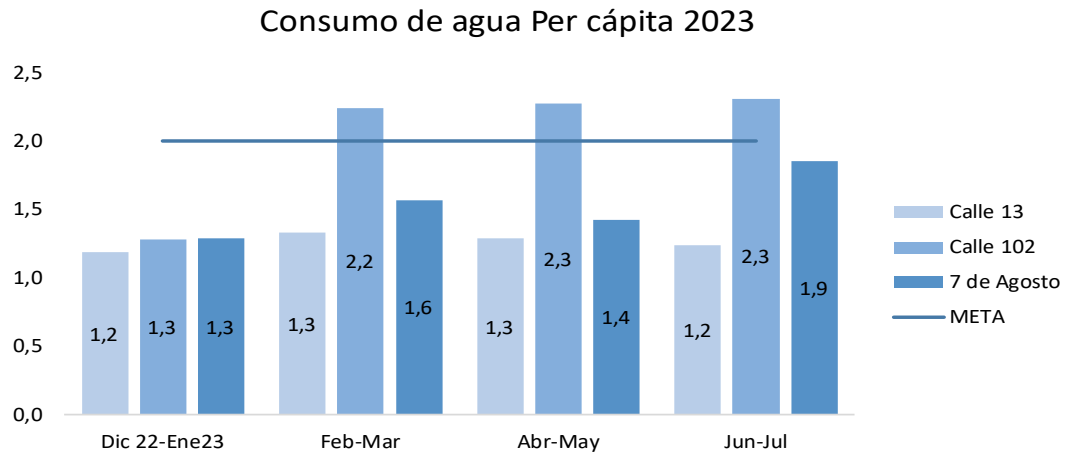
Se evidencia cumplimiento en el indicador de la ejecución de los programas ambientales en el periodo de septiembre del 2022 a septiembre del 2023 de la siguiente forma:

La meta de cumplimiento del 95% es para los programas de ahorro de agua y energía, manejo de residuos peligrosos y RAES y el programa de reciclaje; con un cumplimiento del 100%.

Para el programa de vertimientos y emisiones se cuenta con una meta del 90%, se tiene un resultado del 97%, debido a que están pendiente el mantenimiento de la PTAR de Ibagué, así como la medición de contaminantes atmosféricos de la cabina de pintura de calle 102.

INDICE DE CONSUMO DE AGUA

Bogotá

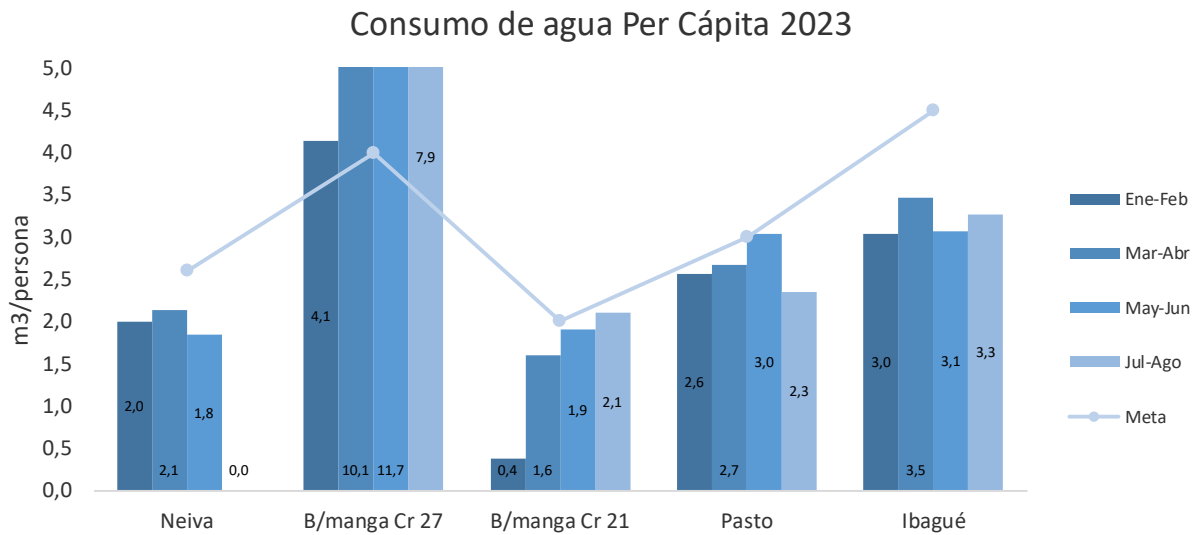


Se evidencia cumplimiento en el consumo de agua en las sedes de Bogotá 7 de agosto y calle 13 con una meta de 2m³/persona.

Para la sede de calle 102, se presenta un aumento en el consumo en los siguientes periodos:

- Feb – Mar: Se cambio el medidor y se realizaron obras de la Red contra incendios, en cuanto a la fundición del tanque de almacenamiento de agua, por lo cual, no se cumplió con la meta.
- Abr – May: Se presenta un aumento en el consumo debido al lavado del tanque de agua potable el 28 de abril del 2023.
- Jun – Jul: Se presenta un aumento en el consumo debido al mantenimiento de la PTAR en el mes de julio.

Sucursales



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

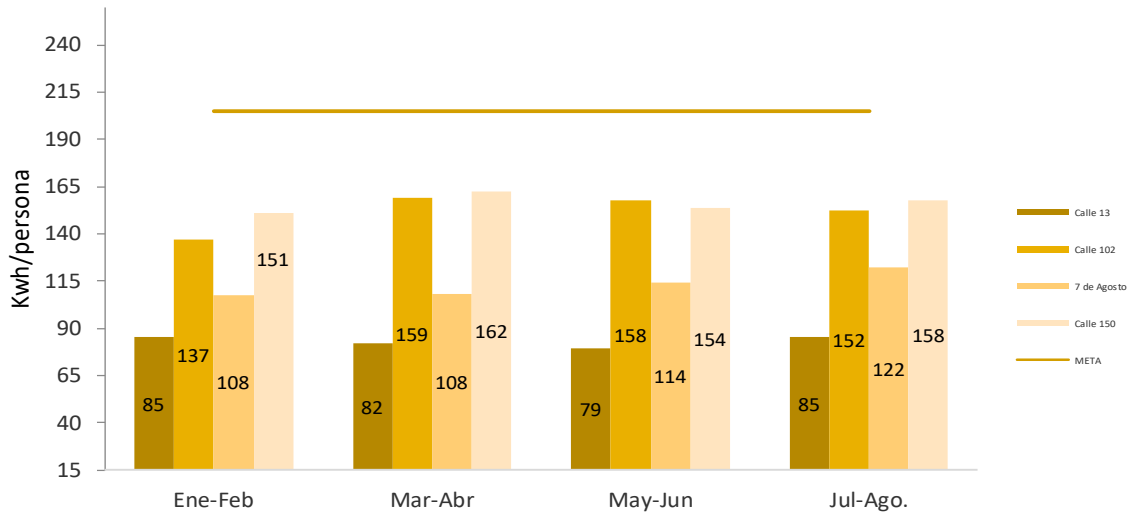
Se evidencia cumplimiento en el transcurso de año de las sucursales a nivel general; sin embargo, se presentaron desviaciones en los siguientes meses:

- B/manga cr27: Se han presentado fugas en uno de los baños del primer piso de la vitrina 2, del segundo piso, se han recibido dos visitas de seguimiento por parte de AMB (acueducto), en las cuales se realiza recorridos para la identificación de los escapes del agua, que han generado el aumento del consumo; adicional en el mes de julio se realizó el mantenimiento de la PTAR y un arreglo correctivo del cambio del filtro la primera semana de septiembre, se tiene programada visita por parte de AMB el 14 de Octubre del 2023.
- B/manga cr21: Se está presentando aumento de consumo, debido a que se cambió el medidor ya que no estaba presentando medición real del consumo de la sucursal.

INDICE DE CONSUMO DE ENERGÍA

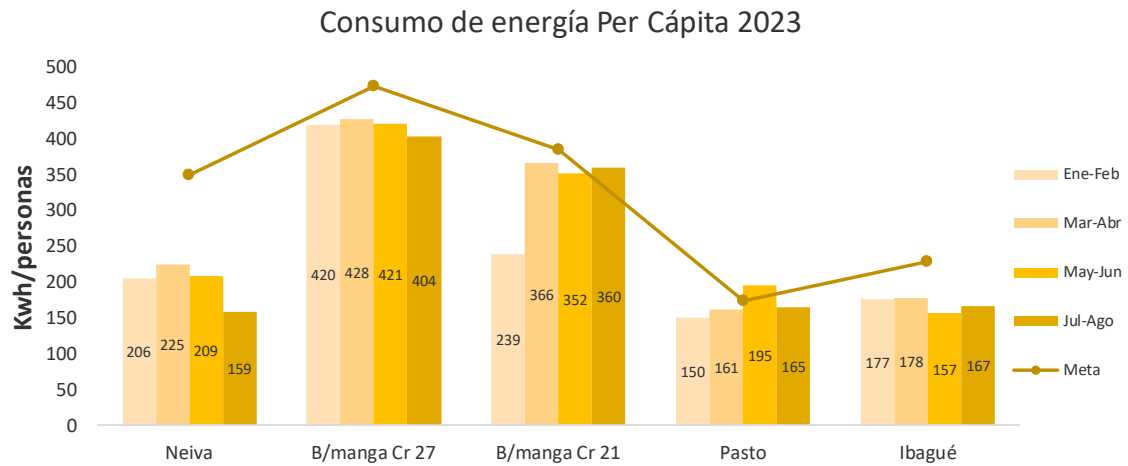
Bogotá

Consumo de energía Per cápita 2023



Se evidencia cumplimiento en la meta de consumo de energía en las sedes de Bogotá durante el año 2023, sin embargo, se ha presentado aumento de consumo de energía en calle 150, debido al cambio de medidor, en calle 102 se ha presentado aumento del consumo debido a que se realizaron trabajos de noche en la instalación de la Red contra incendios.

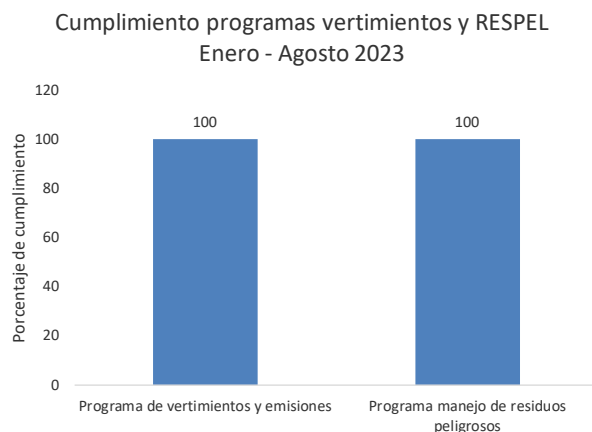
Sucursales



Para cada sucursal se cuenta con una meta definida de consumo de energía per cápita, pese a que se ha cumplido con la meta en las sucursales, se ha presentado aumento en el consumo de energía; sin embargo, con el ingreso de nuevo personal se ha mantenido el resultado del indicador para el cumplimiento del mismo.

Para la sucursal de Neiva se ha presentado una disminución en el registro del consumo reportado en el recibo debido a la energía generada por los paneles solares durante este año; a la fecha es de 27.808 Kwh.

CUMPLIMIENTO PROGRAMAS VERTIMIENTOS Y RESPEL



Programa de vertimientos y emisiones:

En el año 2023 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 y el decreto 3957 del 2009, para Bogotá.

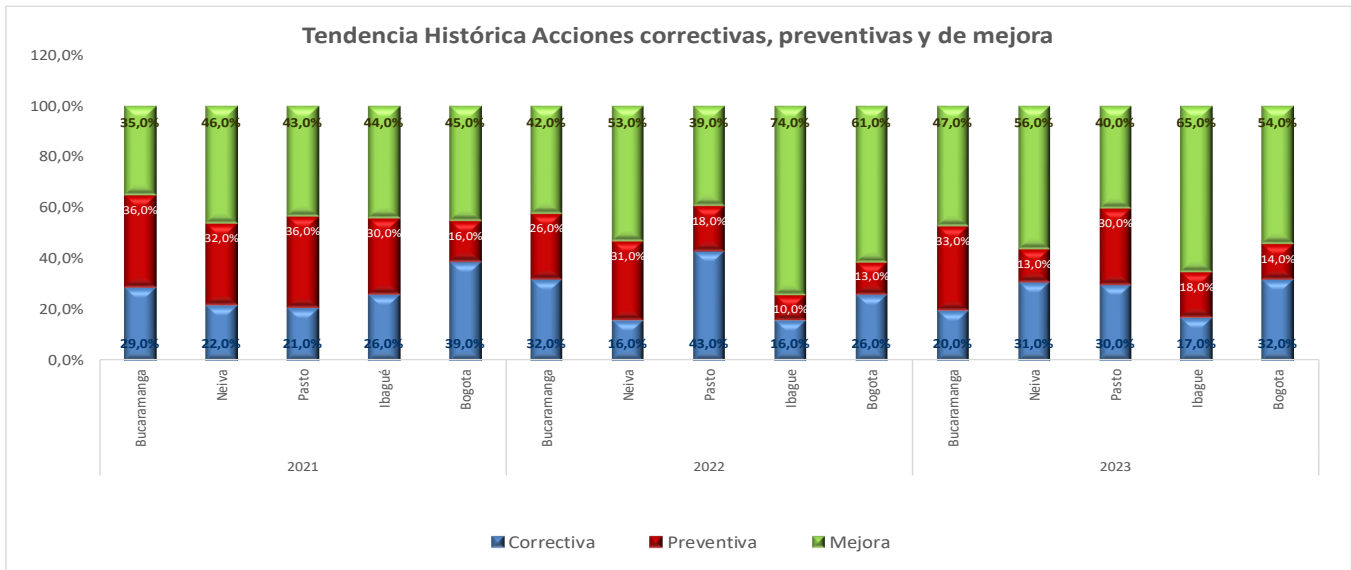
Programa de Residuos Peligrosos:

Se cumple con la gestión correcta del 100% de los residuos peligrosos generados por Distoyota, durante el 2023 se continua con el convenio con gestores de residuos que permiten garantizar la correcta gestión ambiental de los residuos generados a nivel nacional.

Inicio

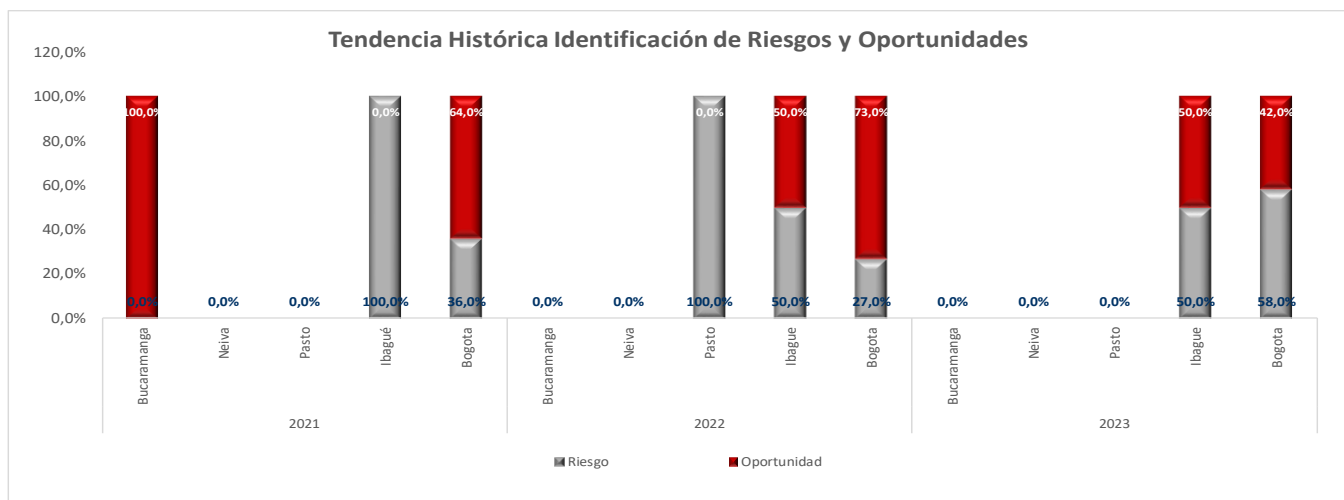
3. DESEMPEÑO SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

ANÁLISIS DE HALLAZGOS NACIONAL



La tendencia histórica indica que el sistema se ha enfocado en realizar mayor número de acciones de mejora, seguido de acciones correctivas estas en su mayoría por incumplimiento de indicadores de proceso y CSI

Con el resultado parcial al cierre de septiembre del 2023 en el consolidado nacional se evidencia enfoque en realizar acciones de mejora con un 52% del total de las acciones lo cual es muy positivo porque refleja la madurez del sistema. Se continúa con la estrategia de compensar la documentación de acciones correctivas con una acción preventiva o de mejora para mantener el balance del sistema.



La tendencia histórica indica que en la identificación de riesgos y oportunidades se han detectado mayor número de oportunidades las cuales se han abordado y están documentadas a través de análisis de hallazgos. Se han identificado diferentes riesgos con tratamiento preventivo y algunos materializados con tratamiento correctivo y generación de nuevos análisis de hallazgos.

En la gráfica las sucursales que indican 0%, significa que durante ese año no se identificaron RyO nuevos 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

- Disminución en ventas de productos y servicios
- Niveles de stock elevados o bajos
- 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
- Falta de disponibilidad de personal Técnico y Asesores Técnicos en las ciudades para reemplazos
- Incumplimiento cronogramas de infraestructura (sucursales)

Oportunidades

- Incremento de participación en el mercado
- Lograr la fidelización de nuestros clientes
- Maximizar la rentabilidad de las unidades de negocio
- Promover la sostenibilidad del negocio
- Fortalecimiento de los controles para la prevención de riesgos LAFT-PADM
- Fortalecimiento de la sostenibilidad Ambiental y Protección seguridad de la información IT
- Rotación de unidades (vehículos) disponibles entre sucursales
- Reducción en la información física de la carpeta comercial (Formatos comerciales)
- Automatización del control en el manejo del efectivo en las cajas (Implementación de máquinas inteligentes)
- Alinear la imagen de los asesores comerciales por el canal de Wp, asegurando la imagen de marca
- Optimizar el espacio de almacenamiento de los Equipos en la Bodega de Almacenamiento E.I
- Apoyar el cumplimiento de los planes de acción establecidos en el PDC de la sede (Ibagué)
- Fortalecer el cumplimiento al CSI de las diferentes áreas y NPS (Pasto)

Inicio

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
23 de Octubre del 2023