



GUÍA RESUMEN PARA EL USO DEL CANAL DE INTEGRIDAD TOYOTA DEL PERÚ S.A.

CONTENIDO

1.	EL COMPROMISO DE LA COMPAÑÍA.....	3
2.	INTRODUCCIÓN	3
3.	¿QUIÉN PUEDE REPORTAR Y CUÁNDO?	4
4.	LO QUE DEBO SABER SOBRE EL CANAL DE INTEGRIDAD TOYOTA.....	5
	4.1 ¿Qué debo reportar?	5
	4.2 ¿Qué no debo reportar?	5
5.	¿QUÉ CANALES TENGO DISPONIBLES?	6
6.	¿POR QUÉ DEBO REPORTAR?	7
7.	¿CÓMO SE VA A UTILIZAR LA INFORMACIÓN?	7
8.	¿CON QUIÉN MÁS PUEDO HABLAR?	8
9.	¿CÓMO GARANTIZAMOS PROTECCIÓN Y CONFIDENCIALIDAD?	9
10.	¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PROPORCIONAR?	9
11.	¿CÓMO PUEDO HACER SEGUIMIENTO A MI ALERTA?	11
12.	ANEXOS	12
	Anexo 1: Definición de términos	12
	Anexo 2: Tipos de alertas	13



1. EL COMPROMISO DE LA COMPAÑÍA

Toyota valora y aprecia positivamente el esfuerzo individual de sus trabajadores y demás grupos de interés en la aplicación del Canal de Integridad, y tiene el firme compromiso de evitar cualquier tipo de perjuicios o represalias hacia los trabajadores y demás grupos de interés que decidan realizar reportes de buena fe.

La Compañía garantiza que no tomará ningún tipo de perjuicios o represalias contra las personas que alerten de buena fe posibles situaciones irregulares o conductas no éticas.

Toda comunicación se entenderá anónima y confidencial a menos que el trabajador y/o tercero que reporte indique expresamente lo contrario.

2. INTRODUCCIÓN

La presente Guía¹ está dirigida a todos los trabajadores y demás grupos de interés de Toyota del Perú S.A. (en adelante “Toyota” o “la Compañía”), y establece los mecanismos y criterios a ser considerados por los mismos para utilizar el Canal de Integridad Toyota.

El Canal de Integridad Toyota es el conjunto de mecanismos (correo electrónico, página web, atención telefónica, buzón de voz, dirección postal y entrevista personal) operados por una compañía profesional independiente (en adelante “El Operador”), que permite a los trabajadores y demás grupos de interés comunicar con total confianza y de manera confidencial cualquier alerta o irregularidad sensible para la Compañía, relacionada con potenciales desviaciones o incumplimientos a la ética y la integridad.

El Operador transmite la información recibida al Comité de Integridad de la Compañía para su posterior validación. La información recibida es administrada de manera profesional, confidencial y anónima (de ser el caso).

El Comité de Integridad tiene el encargo de velar por mantener los más altos estándares éticos en la Compañía, por lo que tomará las acciones pertinentes respecto a cada alerta, en base a la información disponible y el resultado de las investigaciones respectivas en caso corresponda.

Cabe resaltar que el uso del Canal de Integridad también contribuye al cumplimiento de la Ley N° 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas en el proceso penal por la comisión de los delitos incluidos en la Ley 30424, asegurando que Toyota mantenga un ambiente de cumplimiento normativo y ético dentro de la organización.

¹ Para facilitar la lectura del presente documento, en el Anexo 1 se presenta la definición de algunos términos.

El siguiente gráfico resume el proceso de funcionamiento del Canal de Integridad Toyota:



3. ¿QUIÉN PUEDE REPORTAR Y CUÁNDO?

Pueden realizar un reporte **todos los trabajadores que forman parte de la Compañía y otros socios de negocio de la Compañía**, sin importar el cargo que ocupen, que tengan interés en hacer uso del **Canal de Integridad Toyota**.

Si tienes una pregunta o preocupación, o consideras que la conducta de algún trabajador y/o tercero se está desviando de la ética, los principios y valores de la Compañía, **es tu obligación elevar esta información inmediatamente y no esperar a que el tema se convierta en un problema más serio.**

La Compañía requiere de tu ayuda para tomar conocimiento y así poder evaluar la alerta y adoptar medidas apropiadas. La comunicación oportuna de las alertas que hayas podido identificar permite que Toyota pueda mejorar de forma continua.

4. LO QUE DEBO SABER SOBRE EL CANAL DE INTEGRIDAD TOYOTA

Para aquellas situaciones en las cuales no fuera posible o no resultara cómodo reportar una posible alerta o situación irregular a tu supervisor inmediato o gerente del área, la Compañía pone a tu disposición **el Canal de Integridad Toyota**, el cual opera de manera independiente, garantizando la confidencialidad y el anonimato (de aplicar) de quien reporta una irregularidad.

4.1 ¿Qué debo reportar?

Se debe reportar cualquier sospecha de conductas no éticas o ilegales relevantes, violaciones a la legislación, regulaciones, políticas, protocolos y procedimientos corporativos y/o al Código de Ética y Código de Conducta (para más detalle sobre las tipologías, ver Anexo 2).

El Canal de Integridad Toyota está pensado para alertas serias y sensibles que pudieran afectar de forma adversa a los trabajadores, las operaciones y el negocio de la Compañía, y que por su naturaleza no puedan transmitirse de forma directa a sus supervisores inmediatos.



Si tienes dudas, consulta con una persona de confianza no relacionada con los hechos (por ejemplo, algún miembro del **Comité de Integridad**, o a través del Canal de Integridad Toyota).

4.2 ¿Qué no debo reportar?

El **Canal de Integridad Toyota** no está pensado para cubrir las situaciones que surjan en relación con temas laborales como sueldos y condiciones de trabajo, igualdad de oportunidades de empleo, prestaciones laborales y otros que manejan generalmente las personas responsables de las prácticas y procedimientos de Recursos Humanos. El mecanismo más directo para resolver dichas situaciones es buscar a alguna persona de dicha área.







¿Donde puedo dirigirme si tengo quejas sobre mi productos?

En caso tengas alguna queja o inconveniente con respecto a tus productos, debes contactarte con el Centro de Atención al Cliente de Toyota del Perú:

- Línea telefónica gratuita: 0-800-00669
- Correo electrónico: cac@toyotaperu.com.pe

5. ¿QUÉ CANALES TENGO DISPONIBLES?

Los canales disponibles como parte del **Canal de Integridad Toyota** manejados exclusivamente por **El Operador**, son los siguientes:

Página Web 	<ul style="list-style-type: none"> • Si deseas ingresar tu alerta directamente en una página web manejada por El Operador independiente a través de Internet, ingresar a: www.canaldeintegridadtoyota.com • Esta página contiene preguntas y guías para ingresar tu alerta de manera sencilla. • Disponible en cualquier momento que lo desees. • La alerta será leída por El Operador independiente. • No se requiere de un usuario o contraseña para ingresar.
Buzón de correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> • Si deseas comunicar una alerta mediante un correo electrónico, envíalo a: alertas@canaldeintegridadtoyota.com • Disponible en cualquier momento que lo desees. • El mensaje será leído por El Operador independiente.
Central Telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> • Si deseas comunicarte (a nivel nacional) con un profesional del Operador independiente para guiarte durante el proceso, marca el: 0-800-18192 opción 1 (gratuito) o al (01) 219-7192. • Disponible en horario de oficina, días laborables, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:30 p.m.
Buzón de voz 	<ul style="list-style-type: none"> • Si deseas comunicarte (a nivel nacional) con una casilla para dejar un mensaje de voz, marca el: 0-800-18192 opción 2 (gratuito). • Disponible en cualquier momento que lo desees. • Esta opción te permite grabar un mensaje expresando tu alerta o dejar un número telefónico para que un profesional del Operador independiente te devuelva la llamada.
Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • Si deseas ser atendido personalmente por profesionales del Operador, puedes dirigirte a: Av. Víctor Andrés Belaúnde 171, San Isidro, Lima 27, Lima – Perú. • Preguntar por: Sr. Rafael Huamán Referencia: Canal de Integridad Toyota • Disponible en el horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:30 p.m. o, fuera de este horario, previa cita.
Dirección postal 	<ul style="list-style-type: none"> • Si deseas proporcionar copia de alguna información físicamente, envíala a la siguiente dirección del Operador independiente: Av. Víctor Andrés Belaúnde 171, San Isidro, Lima 27, Lima – Perú. Atención: Sr. Rafael Huamán Referencia: Canal de Integridad Toyota • Disponible en cualquier momento que lo desee (atención por 24 hrs).

6. ¿POR QUÉ DEBO REPORTAR?

El Canal de Integridad Toyota nos ayuda a fortalecer la cultura ética de la Compañía, permitiéndonos tomar acción oportuna ante posibles irregularidades y velar por la protección de cada uno de los trabajadores, clientes o proveedores de TDP. Asimismo, permite resguardar la reputación de las personas y buena imagen de Toyota.

Todos los trabajadores y demás grupos de interés somos responsables de actuar con ética e integridad de acuerdo con los principios y valores de la Compañía. Esto implica también la obligación de reportar situaciones relacionadas con incumplimientos potenciales o reales al supervisor o gerente inmediato, que podrían poner en riesgo la continuidad del negocio o la integridad de cada persona.

Estas situaciones que deben ser reportadas se alejan de los principios que Toyota comparte, e incluyen temas de conflicto de interés; soborno y corrupción en general; actividades relacionadas con el lavado de activos y financiamiento del terrorismo; hurto y uso inapropiado de los activos de la Compañía; incumplimiento legal; discriminación, intimidación, hostigamiento laboral u otras modalidades; incumplimiento laboral; incumplimiento de políticas o procedimientos; conductas anticompetitivas y desleales; u otras conductas no éticas.

7. ¿CÓMO SE VA A UTILIZAR LA INFORMACIÓN?

Todas las alertas comunicadas a través del Canal de Integridad Toyota, serán recibidas, registradas y analizadas por El Operador. Luego, este remitirá las alertas al Comité de Integridad, el cual evaluará si cuentan con elementos suficientes para ser consideradas.

Todas las alertas requerirán ser investigadas bajo supervisión del Comité de Integridad. El mismo, podrá, a su discreción, designar a cualquier Comité o ejecutivo que estime conveniente, o contratar a auditores para asistir en la ejecución de la investigación y análisis de sus resultados.

Al realizar las investigaciones, la Compañía respetará la confidencialidad de la alerta y la solicitud de anonimato del trabajador y/o tercero que proporcionó la información, y hará máximos esfuerzos por mantener las identidades dentro de la mayor reserva posible, de forma congruente con la necesidad de llevar a cabo una revisión minuciosa. **Te recordamos que tú también deberás tratar como confidencial la alerta enviada.**

Si luego del debido proceso de investigación se comprobara que se ha producido alguna violación al Código de Ética y/o otros procedimientos de la Compañía relacionados al Código de Ética, se adoptarán las medidas pertinentes de acuerdo a lo estipulado en la normativa laboral vigente y las políticas internas de la Compañía, todo ello sin perjuicio de las sanciones, multas o penas que impongan los organismos gubernamentales competentes.

Para fines internos y regulatorios según apliquen, el Comité de Integridad mantendrá un registro para almacenar y proteger la información histórica de las alertas recibidas incluyendo las alertas y otros documentos que se hayan generado durante la investigación, así como las comunicaciones con el informante. El Comité de Integridad acordará el período de archivo de estos registros, sin perjuicio de las limitaciones impuestas por la legislación aplicable.

8. ¿CON QUIÉN MÁS PUEDO HABLAR?

Adicionalmente a los canales atendidos por El Operador, las gerencias de la Compañía vivimos la política de “puertas abiertas” ofreciendo a nuestros trabajadores y/o demás grupos de interés apertura para recibir información relevante que de buena fe deseen comunicar.

Si tienes una preocupación respecto a un potencial desvío a la ética, los principios y valores de la Compañía, cuentas con las siguientes alternativas para realizar tu alerta:



Asimismo, puedes comunicarte con cualquier miembro del Comité de Integridad:

- Diana Aponte, Encargada de Prevención de Delitos TDP según la Ley Nro. 30424 y modificatorias: daponte@toyotaperu.com.pe
- Yessica Abad, Subgerenta de Recursos Humanos de TDP: yabad@toyotaperu.com.pe

Recuerda emplear la alternativa que te brinde mayor confianza y sea la opción más segura para protegerte.

La Compañía, el Canal de Integridad Toyota, y sus ejecutivos valoran y aprecian positivamente el compromiso individual de sus trabajadores y demás grupos de interés en el cumplimiento de esta obligación.

9. ¿CÓMO GARANTIZAMOS PROTECCIÓN Y CONFIDENCIALIDAD?

El Canal de Integridad Toyota garantiza la protección y confidencialidad de los reportes en la medida que opera de manera independiente a la Compañía. El Operador ha establecido los procedimientos necesarios para que todos los canales que lo componen permitan resguardar la integridad, confidencialidad y anonimato de los de los reportes.

Toyota tiene una política de No-represalias y no-perjuicios, esto quiere decir que las personas que deseen manifestar una alerta cuentan con la garantía de que no serán objeto de ningún tipo de hostigamiento o medidas en su contra por el hecho de haber reportado de buena fe una mala conducta identificada en su entorno.

En este sentido, la Compañía valora y agradece el compromiso de las personas al reportar situaciones potencialmente irregulares y tiene el compromiso de evitar cualquier tipo de perjuicios o represalias.

10. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PROPORCIONAR?

Las alertas que se realicen a través el **Canal de Integridad Toyota**, en lo posible, debe tener la mayor cantidad de información, de tal manera que facilite el análisis y la revisión de la situación reportada.

A continuación, se presentan algunas preguntas que pueden servir de guía para detallar la situación o conducta antiética que se quiere reportar:

- ¿Quién es(son) el(los) responsable(s) / involucrado(s)?
- ¿Cuál(es) es(son) su(s) cargo(s) o posición(es)?
- ¿Qué hizo(hicieron)?
- ¿Qué sucedió?
- ¿Cuándo ocurrió?
- ¿Dónde ocurrió?
- ¿Por cuánto tiempo sucedió?
- ¿Todavía está ocurriendo?
- ¿Existen evidencias que sustenten su reporte? ¿Dónde existen evidencias o sustentos que puedan ser validados por la Compañía?
- ¿Quién más conoce de esta situación?
- ¿Este hecho ha sido comunicado con anterioridad? ¿Cómo? ¿Qué pasó?



Algunas recomendaciones:

- Explica con claridad y en orden cronológico los hechos (no asumas que quien escucha o lee tu declaración entiende del tema).
- Incluye todos los detalles y datos concretos que puedas (montos, fechas, personas, proveedores, características, productos).
- **No es necesario que cuentes con evidencias que sustenten tu reporte para realizarlo.** Si cuentas con información que respalde tu versión, puedes enviarla electrónicamente, por correo electrónico, o físicamente a través de los canales disponibles.
- Mientras más información válida y verificable proporciones, mayor es la probabilidad de que la alerta sea exitosamente validada por el **Comité de Integridad**.
- Como parte del protocolo de respuesta se brinda orientación sobre los canales y cualquier otra consulta que el denunciante pueda tener.
- De ser posible, proporciona al **Operador** algún mecanismo para contactarte posteriormente para hacerte cualquier consulta con respecto a la alerta realizada o coordinar la obtención de evidencias adicionales (por ejemplo, puedes brindar un correo electrónico u nombre de un pseudónimo creado para este fin).
- **Mantendremos confidencialidad sobre tu identidad, pero tú también tienes la responsabilidad de mantener confidencialidad sobre las situaciones que has reportado.**
- **Respecto a denuncias relacionadas a acoso u hostigamiento sexual, se deberá canalizar la denuncia a través del correo: alertahostigamientosexual@toyotaperu.com.pe**

11. ¿CÓMO PUEDO HACER SEGUIMIENTO A MI ALERTA?

El Comité de Integridad actualizará periódicamente el estado de las alertas a través de la página web.

Para realizar seguimiento a su alerta, la persona que reporta deberá ingresar el código que le fue otorgado cuando la realizó.

En la opción “Consultar Alerta” de la página web, el informante podrá ver el estado de la alerta.

¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi alerta?

- Ingresa a la página web:**
www.canaldeintegridadtoyota.com



- Selecciona Consultar alerta >>**

Formulario web

Para registrar una nueva alerta, puede ir al siguiente enlace: [Registrar alerta >>](#)
 Para consultar el estado de una alerta ya registrado, puede hacerlo en: [Consultar alerta >>](#)

- Ingresar el código que le fue otorgado cuando realizó la alerta y seleccionar consultar**

En caso desee consultar el estado de una alerta,
por favor ingrese el código que le fue asignada al registrarla:

Se recomienda que la persona que reporta revise periódicamente esta opción debido a que el Comité de Integridad podría realizar consultas adicionales o solicitar mayor información.

12. ANEXOS

ANEXO 1: DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Alerta:** Es la comunicación de una situación que implica una posible infracción a las normas internas, faltas a la ética, conductas ilegales, incumplimientos a las leyes vigentes y cualquier otra clase de irregularidades cometidas por trabajadores y/o demás grupos de interés de la Compañía.
- **Comité de Integridad:** Ente encargado de la gestión de la cultura de integridad a nivel de la Compañía incluyendo la generación de recomendaciones y la toma de decisiones frente a incumplimientos o irregularidades por parte de los trabajadores de la Compañía y demás grupos de interés, según aplique.
- **Canal de Integridad Toyota:** Canal que sirve para comunicar a través de diversos mecanismos (correo electrónico, página web, atención telefónica, buzón de voz, buzón físico y entrevista personal) alertas serias y sensibles relacionadas con potenciales irregularidades, conductas no éticas o ilegales relevantes, violaciones a la legislación, regulaciones, políticas, protocolos y procedimientos corporativos y/o al Código de Ética y Código de Conducta. Es operada por una compañía profesional independiente especializada en la materia. **El Canal de Integridad Toyota está a disposición de todos los trabajadores y demás grupos de interés a través de sus diferentes mecanismos las 24 horas al día, 7 días de la semana, 365 días al año.**
- **Encargado de Prevención de Delitos:** El Encargado de Prevención es aquel trabajador designado por el máximo gobierno de la organización para velar por la aplicación, ejecución, cumplimiento y mejora continua del modelo de prevención de delitos de la Ley Nro. 30424 y sus modificatorias. Para tal efecto, su designación y, con ello, sus funciones y atribuciones debe garantizar su autonomía en el cumplimiento de sus funciones, orientadas a asegurar el modelo de prevención, sus políticas y objetivos previamente establecidos. designado por el máximo órgano de gobierno de la persona jurídica o quien haga sus veces, según corresponda, que debe ejercer su función con autonomía. Ver Política de Comité de Integridad y Encargado de Prevención.

ANEXO 2: TIPOS DE ALERTAS

Tipo	Descripción
Actividades relacionadas con el lavado de activos y terrorismo o financiamiento del terrorismo.	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir a ocultar la naturaleza, existencia, origen y uso de ganancias o bienes provenientes de actividades ilegales. Solicitar, recolectar o suministrar fondos que provengan de actividades lícitas o ilícitas para respaldar actos o grupos terroristas. Participar, pertenecer o interactuar con grupos terroristas.
Alteración de registros, reportes o documentos de la Compañía.	<ul style="list-style-type: none"> Preparación de reportes que no reflejan la realidad de la Compañía. Destrucción o manipulación indebida de registros o documentos de la Compañía (v.g. manipulación de ingresos, horas extras, falsificación de documentos o información).
Conductas anticompetitivas y desleales.	<ul style="list-style-type: none"> Establecer acuerdos entre compañías que puedan impedir la libre competencia entre estas (por ejemplo: concertación injustificada de precios, reparto del mercado, reparto de las cuotas de producción, prácticas colusorias).
Conflicto de Interés.	<ul style="list-style-type: none"> Situación en la que un trabajador obtiene un beneficio personal producto de su posición o de las funciones que ejecuta en la Compañía (por ejemplo: contratación de familiares, contratación de empresas relacionadas con el trabajador).
Discriminación, intimidación, hostigamiento laboral u otras modalidades.	<ul style="list-style-type: none"> Actos de agresión, discriminación, intimidación, acoso u hostigamiento y que produzcan menoscabo, maltrato o humillación.
Hurto y uso inapropiado de los activos de la Compañía.	<ul style="list-style-type: none"> Robo de activos de la Compañía o uso de los mismos para fines personales, incluyendo bienes muebles o inmuebles (por ejemplo: uso de equipos o vehículos para fines personales, familiares o de otro trabajo).
Incumplimiento de políticas, procedimientos y del Reglamento Interno de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de políticas, procedimientos operativos o administrativos que no impliquen otros tipos de alerta. Asimismo, incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo.
Incumplimiento laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de la normativa y actos que afecten negativamente la relación laboral.
Incumplimiento legal.	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de las leyes o regulaciones aplicables a la Compañía para beneficio personal o de la empresa.
Soborno y corrupción en general.	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer, pagar, prometer pagar o autorizar, solicitar o recibir el pago de dinero o cualquier objeto de valor, directa o indirectamente, para influir indebidamente en la toma de decisiones u obtener un beneficio personal indebido (v.g. regalos inapropiados, coimas, atenciones excesivas).
Uso inapropiado de información confidencial.	<ul style="list-style-type: none"> Uso inapropiado de información confidencial de la Compañía o incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad (por ejemplo: venta de información confidencial).
Delitos tributarios o de contabilidad paralela	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir a evadir, adulterar, no declarar, información contable y/o financiera que afecte en el cálculo y pago de los tributos de la Compañía, o Contribuir que la Compañía lleve una contabilidad paralela.
Delitos aduaneros	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir a sustraer, eludir o burlar el control aduanero; o contribuir de alguna manera con la defraudación de rentas aduaneras.
Delitos contra el patrimonio cultural	<ul style="list-style-type: none"> Depredar, explorar, excavar o remover monumentos arqueológicos prehispánicos y/o destruir, alterar, extraer o comercializar patrimonio cultural si autorización necesaria.
Fraude en la administración de la persona jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Manipulación intencional de procesos, recursos o información por parte de empleados, directivos o terceros para obtener beneficios económicos o ventajas indebidas. Este tipo de fraude puede incluir actos como falsificación de documentos,



Tipo	Descripción
	desvío de fondos, sobrevaloración de activos o el uso indebido de recursos de la empresa, afectando su integridad financiera y reputacional.
Otras conductas no éticas	Otras inquietudes no mencionadas anteriormente.