



PICHETTI

Reporte de Sustentabilidad

CONCESIONARIO OFICIAL TOYOTA
EDICIÓN 2022



Pichetti

Ventas
Servicio
Repuestos

Carta del Presidente

Nuestro segundo reporte de sustentabilidad fue desarrollado bajo el marco que proponen las Normas GRI y alienado a los Objetivos de Desarrollo Sostenido los cuales guían a Toyota Argentina en sus objetivos de sostenibilidad.

El informe es una manera de comunicar de manera abierta nuestros principales indicadores de la gestión económica, ambiental, calidad y recursos humanos.

En esta oportunidad, tras haber desarrollado el primer reporte 2021, logramos consolidar las operaciones comerciales de nuestro concesionario bajo la norma ISO 14.001, entendiendo que es la base para una gestión respetuosa con el medio ambiente. Hemos profundizamos cambios que nos llevan a mirar el futuro comercial de otra manera; dedicamos mayores horas de capacitación sobre la temática medioambiental e invertido en infraestructura que nos permite una operatoria más ordenada.

Los tiempos han cambiado y las exigencias son diferentes a aquellas que nos enfrentamos en nuestros orígenes, por ese motivo, asumo el compromiso de guiar a esta empresa a nuevos desafíos comerciales y de gestión empresarial que estén alineados con el respeto por el medio ambiente y el desarrollo sostenible de la sociedad.

Seguiremos siendo fieles a nuestros principios y valores, brindando calidad de atención a nuestros clientes y proveedores desarrollando así la confianza necesaria para construir relaciones duraderas, y estabilidad laboral para todo el capital humano de Pichetti S.A.



Sobre la base de estos principios y valores hemos avanzado hacia la implementación de un nuevo Código de conducta y Ética porque reforzamos la creencia en la protección de los derechos y en la dignidad de cada cliente y de cada miembro de la empresa, defendemos la igualdad de oportunidades y el trato justo, rechazando cualquier tipo de discriminación.

Con esta mirada puesta en una gestión amigable con el medio ambiente y responsable sobre el respeto de los derechos de clientes y empleados, queremos invitarlos a que recorran las páginas de este segundo Informe de Responsabilidad Social en el que mostramos nuestra gestión de sostenibilidad durante 2022.

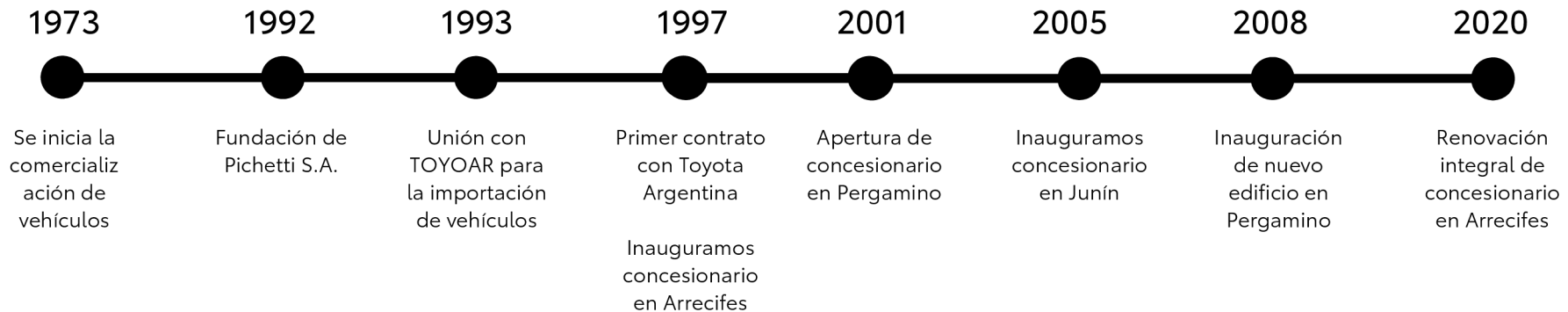
Quienes Somos

Somos una empresa familiar fundada en el año 1973 próximos a cumplir 50 años de presencia y trayectoria en el mercado automotriz, siendo parte de la Red Oficial de Concesionarios Toyota desde 1993 cuando empezamos a comercializar vehículos mediante la importadora TOYOAR.

Apostando a la calidad y la excelencia en la atención al cliente llevamos 29 años de manera ininterrumpida ofreciendo soluciones de movilidad y una atención destacada.

Nuestro objetivo principal es lograr una permanente mejora en nuestras actividades a fin de dar un servicio que asegure una entrega de unidades en tiempo y forma con su correspondiente asesoramiento, soporte técnico y su posterior servicio post-venta.

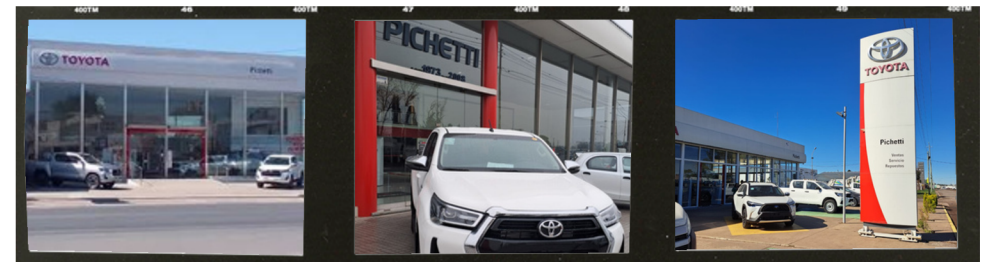
Actualmente la empresa cuenta con más de 90 colaboradores que hacen de Pichetti SA una gran familia, que son los cimientos que nos permiten afrontar los cambios sosteniendo una atención de calidad. Así mismo apostamos junto a Toyota al desarrollo de nuevos servicios como Kinto y Usados Certificados Toyota.



Nuestras Sucursales

Pichetti S.A cuenta con tres bocas de venta ubicadas estratégicamente en el norte de la provincia de Buenos Aires siendo así el principal representante de Toyota en la zona núcleo de los agro negocios en el país.

Entre las tres sucursales contamos con más de 6500 M2 cubiertos para que los clientes puedan explotar al máximo la experiencia de compra y servicios. Priorizamos un salón amplio de exhibición de vehículos 0km y usados, aseguramos una amplia distribución en la zona de taller y servicios y sobre todo nos ocupamos de una atención transparente y de calidad.



ARRECIFES

PERGAMINO

JUNÍN

Productos y Servicios

Nuestros productos y servicios buscan que el cliente tenga una gestión ágil e integral en toda la experiencia de compra para que pueda disfrutar de un Toyota.

Pichetti SA se especializa por la comercialización de Automóviles 0km y Usados Certificados.

Ofrece también todo el servicio Posventa de los automóviles centrandose su atención en el mantenimiento y reparaciones de las unidades, ventas de repuestos, partes y accesorios originales de la marca Toyota.

También nuestros clientes pueden optar por alcanzar la compra de su vehículo 0KM mediante el sistema de plan de ahorro, que se comercializa bajo la marca Toyota Plan.

La financiación económica y la comercialización de seguros del automotor son servicios que acompañan la venta de automóviles.

La marca Kinto, que brinda a clientes particulares y empresas las soluciones de movilidad que mejor se adapte a sus necesidades mediante el sistema de alquiler de vehículos y pick up, se ha instalado como una nueva unidad de negocios.

Kinto One Fleet es la mejor forma que tiene las empresas para impulsar sus negocios invirtiendo en movilidad y logística. Kinto One Personal, resulta una opción válida para aquellos clientes que quieran moverse en un Toyota por largo tiempo sin tener la necesidad de comprar un vehículo 0km. Por último, Kinto Share les permite a nuestros clientes alquilar un vehículo de manera tradicional.

Pichetti cuenta con 2 unidades tope gama disponible para el alquiler y representantes especializados para su asesoramiento.



Campañas de Seguridad

Las campañas de seguridad son acciones correctivas que Toyota Argentina mediante su red de concesionarios oficiales realiza sobre determinados vehículos. Estas campañas detectan y corrigen potenciales defectos de seguridad que podrían generar riesgos para el conductor y/o acompañante. La revisión o reparación es totalmente gratuita y sin obligación de compra para el cliente.

Pichetti se compromete con la seguridad de nuestros clientes y durante el año 2022 ha atendido a 223 vehículos realizando en éstos 288 campañas.



Nuestros Clientes

Los productos y servicios que Pichetti SA comercializa son adquiridos por una amplia lista de clientes, motivados por la versatilidad que Toyota Argentina dispone para sus unidades de negocio.

Dentro de nuestros clientes encontramos personas físicas, personas jurídicas, empresas y entes de gobiernos que desempeñan sus actividades en sectores como la agro ganadería, logística, construcción, comercio, servicios, agencias públicas de gobierno, etc.



Certificaciones

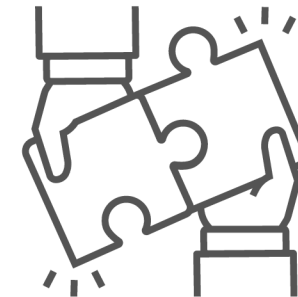
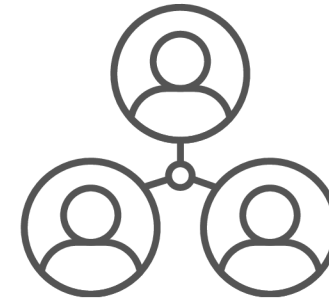
Toyota Argentina nos guía hacia una serie de certificaciones de gestión que tienen impacto directo en la gestión de atención al cliente y también en la gestión medio ambiental. Algunas de nuestras certificaciones son:



Grupo de Interés

Colaboradores. Todas las personas que son contratadas para brindar servicios laborales a la empresa.

- Proveedores. Personas físicas o jurídicas que propician un servicio o producto a la empresa
- Clientes. Personas físicas o jurídicas que utilizan los servicios de venta de automóviles 0km, usados, planes de ahorro, mantenimiento y reparaciones de las unidades, ventas de repuestos, partes y accesorios originales de la marca Toyota.
- Toyota Argentina. Socio estratégico que otorga el permiso para que Pichetti opere como concesionario oficial de la red Toyota
- ACARA. Asociación de Concesionarios de Automotores de la República Argentina
- ACTRA. Asociación de Concesionarios Toyota de la República Argentina
- Entes Reguladores. Organismos gubernamentales: nacionales, provinciales, y municipales que legalizan, reglamentan y controlan las operaciones de nuestra organización como empresa.
- Comunidad. El grupo social al cual nuestra empresa pertenece e interacciona de forma constante.
- SMATA. Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor



Acerca del Reporte de Sustentabilidad

Durante el 2021 Pichetti SA inicio modificaciones en el órgano de gobierno y en la estructura de Management posicionando los temas de sustentabilidad en la agenda del directorio. Nuestro segundo reporte se complementa con el primero (año 2021) ya nos permite sentar las bases de estadística comparativa para tomar acciones de cara al 2023.

El informe tiene una frecuencia anual. Para las acciones de gestión abarca el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022, y para la información de gestión economía abarca el periodo 1 de julio 2022 al 31 de junio del 2023.

Los temas materiales han sido definidos por Toyota Argentina para su red de concesionarios bajo el programa de desarrollo de RSE y sustentabilidad.

La elaboración se ha realizado bajo conformidad con los estándar GRI (Global Reporting Initiative).



Índice GRI e Identificación de Temas Materiales

Estándar GRI	Reporte / Tema Material	
GRI 102: Contenidos Generales 2016		
Perfil de la Organización	102-1 Nombre de la Organización	Nuestra Organización
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Productos y servicios
	102-3 Ubicación de la sede	Nuestras sucursales
	102-4 Ubicación de las operaciones	Nuestras sucursales
	102-5 Propiedad y Forma Jurídica	Nuestra Organización
	102-6 Mercados Servidos	Nuestros Clientes
Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsable de la toma de	Carta del Presidente
Ética e integridad	102-16 Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	Misión Visión y Valores
	102-16 Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	Código de Ética y Conducta
Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza	Órgano de Gobierno
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Órgano de Gobierno
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Misión Visión y Valores
Participación de los grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	Grupo de Interés
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Desempeño Social RRHH
Prácticas para la elaboración de informes	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas	
	102-47 Lista de temas materiales	Índice Gri y Temas Materiales
	102-48 Re expresión de la información	Acerca de nuestro primer reporte
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Acerca de nuestro primer reporte
	102-50 Periodo objeto del informe	Acerca de nuestro primer reporte
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Acerca de nuestro primer reporte
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de nuestro primer reporte
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de nuestro primer reporte
102-55 Índice de contenidos GRI	Índice Gri y Temas Materiales	

GRI 201: Desempeño económico		
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño Económico
GRI 300: Estándar Ambiental		
	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Política Ambiental
Energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Energía Eléctrica Consumo
	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Agua consumo
	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Gas Consumo
Efluentes y Residuos	306-4 Transporte de residuos peligrosos	Residuos
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Residuos
GRI 400: Estándar Social		
Empleo	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Beneficios a Colaboradores
Salud y Seguridad en el Trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y Seguridad Laboral
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Salud y Seguridad Laboral
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y Seguridad Laboral
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Salud y Seguridad Laboral
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en	Salud y Seguridad Laboral
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Salud y Seguridad Laboral
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Salud y Seguridad Laboral
Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Capacitación al Personal

Estrategias de RSE

Las acciones a realizar en el marco de un programa de RSE deben ser transversales a todos los procesos del negocio, y deben ser decididas desde la dirección de la empresa en conjunto con las áreas de gerencia.

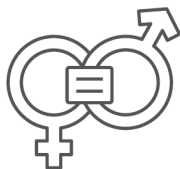
Una agenda que tenga presente una estrategia de RSE debe servir para que Pichetti SA pueda generar un negocio que perdure en el tiempo, generando puestos de trabajo y alcanzando resultados positivos en el plano económico, social, y ambiental.

Hemos logrado organizar una gestión alineada a las propuestas de Toyota Argentina quien ha conformado su agenda bajo los indicadores del Pacto Global que apunta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

De esta manera identificamos 7 objetivos, que estarían vinculados con nuestra área de incumbencia e interés, y que nos sirven como referencia para planificar acciones futuras.



SALUD Y BIENESTAR



IGUALDAD DE GÉNERO



TRABAJO DECENTE Y
CRECIMIENTO ECONÓMICO



ACCIÓN POR EL CLIMA



EDUCACIÓN DE CALIDAD



PRODUCCION Y
CONSUMO RESPONSABLE



ALIANZAS PARA LOGRAR
LOS OBJETIVOS

Nuestra Organización

Misión, Visión y Valores

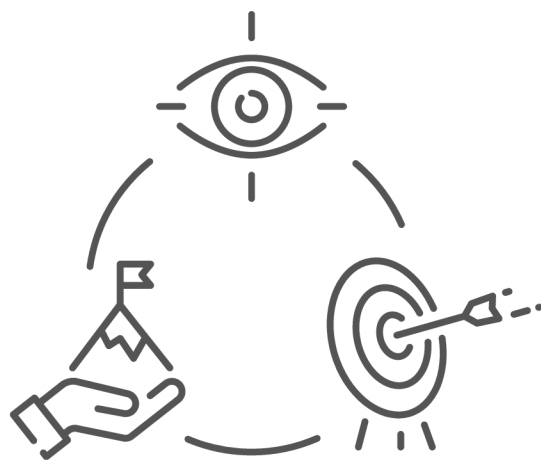
El órgano de gobierno de nuestra organización a re definido la Visión, Misión y Valores durante el periodo 2021 con el objetivo de una implementación y comunicación efectiva durante el 2022.

Nuestra Misión

Aspiramos a que nuestro Concesionario se ubique entre los mejores del país respaldado en la mejora continua de nuestros procesos, en el desarrollo integral de nuestros colaboradores y en asegurar una atención de calidad que otorgue movilidad a cada cliente.

Nuestra Visión

Comercializar productos y servicios que aporten felicidad a nuestros clientes con colaboradores que trabajen comprometidos con la calidad.



Nuestros Valores

Familia

Somos capaces de formar un gran hogar donde se protege a sus integrantes, donde se comunican y respetan ideas, creencias, sentimientos y costumbres.

No Discriminación.

Evitamos y repudiamos cualquier tipo de discriminación hacia clientes, empleados, proveedores, organizaciones y hacia la comunidad en su conjunto.

Honestidad.

A través de prácticas transparentes y correctas, anteponiendo la verdad buscamos darle a clientes y colaboradores la confianza que se necesita para sostener una relación sana y duradera.

Derechos.

Respetamos y buscamos hacer cumplir las normativas legales que ordenan las relaciones comerciales, laborales, medio ambientales y con la comunidad en general.

Respeto al Medio Ambiente.

Compromiso con la prevención, protección y conservación del medio ambiente, priorizando la identificación del impacto ambiental generado en cada acción corporativa.

Respeto a la comunidad.

Colaboramos con proyectos sociales que mejoren el entramado social

Calidad.

Nuestro estandarte, una filosofía de gestión que supone el compromiso de todos los colaboradores en la búsqueda constante de auto superación y perfeccionamiento continuo. "Si nos exigimos podemos dar lo mejor".

Órgano de Gobierno

Pichetti SA es una empresa de origen familiar que busca reforzar de manera continua este aspecto como uno de los principales valores de la organización.

En el año 2020 se inició un proceso de modificación de nuestro órgano de gobierno donde la dirección de nuestra organización se trasmite a la segunda generación familiar, tomando el liderazgo Javier y Victor Hugo Pichetti.



Directorio

La Presidencia de la empresa está liderada por Javier Pichetti acompañado por su hermano Victor Hugo Pichetti como Vicepresidente.

Gerencias - Management

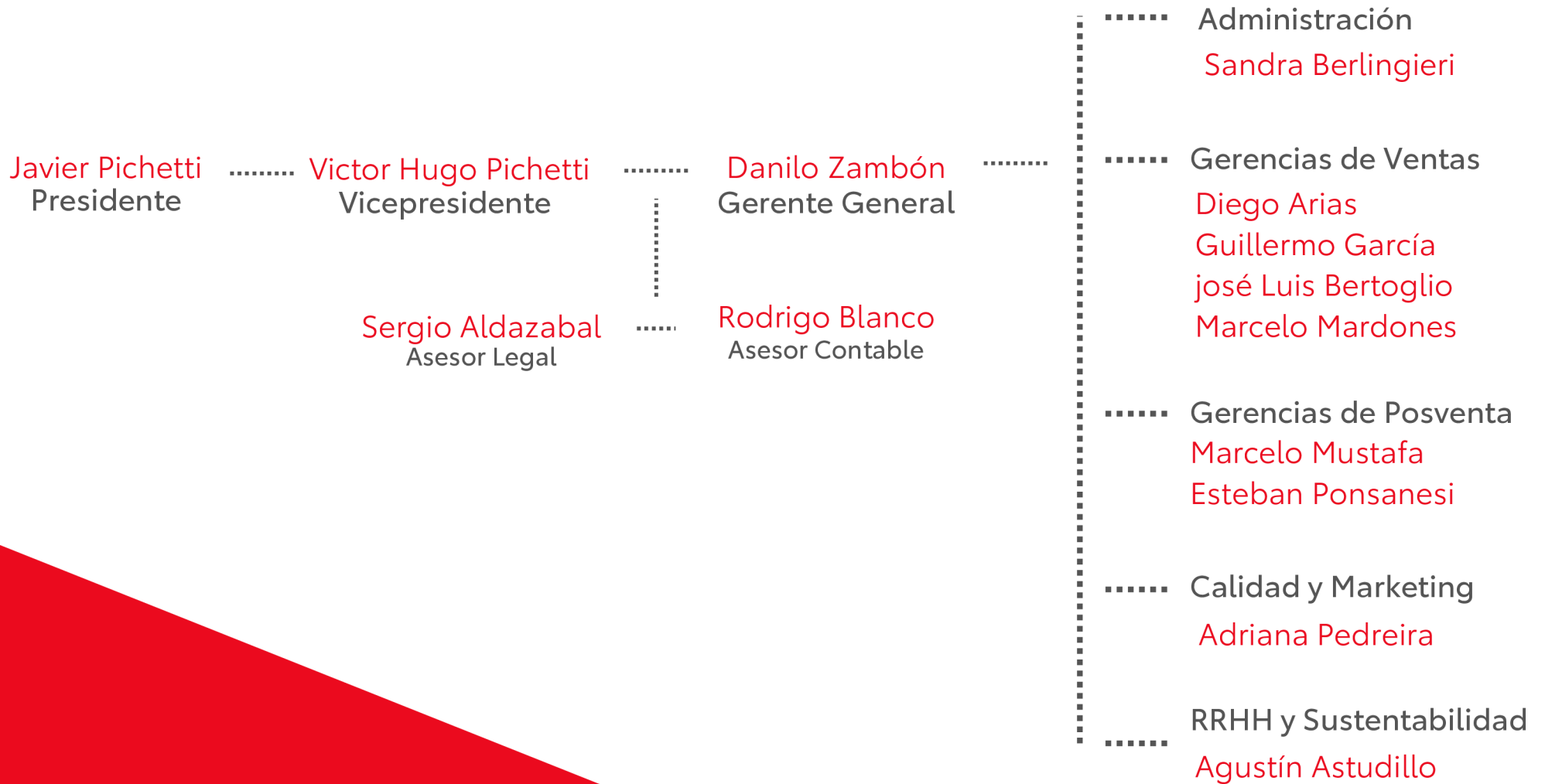
El equipo de trabajo en las áreas gerenciales se conforma con la Gerencia General a cargo del Ing Danilo Zambon, las Gerencias de Ventas a cargo de José Luis Bertoglio, Diego Arias, Guillermo Garcia y Marcelo Mardones y las Gerencias de Posventa formada por Esteban Ponsanesi como Gerente Corporativo y Marcelo Mustafa como Líder Técnico y Responsable de sucursal.

Adriana Pedreira en el departamento de Calidad y Marketing, la Cdora. Sandra Birlangeri en el departamento de administración y el Lic. Agustin Astudillo en sector de RRHH y Sustentabilidad conforman las áreas transversales.

El Dr Sergio Aldazabal como asesor legal y el Cdor Rodrigo Blanco como asesor contable completan los puestos de gestión claves.

Por ultimo todo el staff de colaboradores que día a día trabajan para alcanzar la visión que la dirección nos propone.

Organigrama



Código de Conducta

El Código de Conducta contiene las normas de comportamiento sobre las que se fundamenta las culturas organizacionales de Pichetti SA, como un modo de vida integrado y representado por los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva.

Guía a todos los colaboradores y grupos de interés, para que opten por modelos de conducta que nos lleven a “hacer bien las cosas”, brindado calidad y transparencia de atención a nuestros clientes y proveedores desarrollando así la confianza necesaria para construir relaciones duraderas, y estabilidad laboral para todo el capital humano de Pichetti S.A.

Desde Pichetti SA alentamos a que cada empleado, cliente, proveedor informe verazmente cualquier conducta indebida en el lugar de trabajo para que pueda ser investigada de manera adecuada, completa y objetiva.

Pichetti SA pone a disposición un “Canal de Denuncias” que permite a los empleados, por un lado, y a los clientes y comunidad en general, por el otro, a plantear preguntas, inquietudes o hasta denunciar conductas indebidas. Queremos asegurar una conducta de No Represalias por parte de la organización ni de cualquier miembro de la empresa para con empleados, clientes, proveedores y comunidad en general que pueden denunciar violaciones del Código de Conducta de manera confidencial sin riesgo de castigo o represalia.

Desde Pichetti SA proponemos un Código de Conducta para su implementación en la gestión de nuestra organización y que contenga los siguientes puntos:

- Canal de Denuncias para que empleados, clientes, proveedores y comunidad en general pueda denunciar de forma abierta y anónima cualquier conducta indebida y que pueda ir en contra del código de conducta de la empresa. Se confecciona un Comité de Investigación.
- Política de No Represalias y Protección para aquellos empleados, clientes, proveedores y comunidad en general que pueda denunciar
- Un protocolo para implementar Acciones Disciplinarias y correctivas ante denuncias. Se confecciona un Comité de Disciplina
- Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas sociales
- Respeto de los derechos humanos y la libertad
- Seguridad, Salud y Medio Ambiente
- Política que ordene la recepción y entrega de Regalos y Hospitalidades
- Orientaciones frente a posible Conflicto de Interés
- Política Anti-Fraude
- Política Anti-Corrupción
- Proceso de Compras Responsables
- Regulaciones sobre Comunicación Corporativa
- Regulaciones del Comercio mediante fondos indebidos
- Regulaciones de Usos de redes sociales
- Política de Uso y gestión de la información

Este código de Conducta se consolida a partir de acciones y políticas que se desarrollan en áreas estratégicas de la empresa, a saber: RRHH, Calidad y Administración.

Desde el departamento de RRHH se busca reforzar el código de conducta con capacitaciones e implementando un "reglamento de conducta interna". El total de los colaboradores han sido capacitados, han leído, se han informado y firmado dicho reglamento.

RRHH tiene conformado un comité de disciplina y de investigación que evalúa situaciones críticas y actúa en consecuencia.

Desde el Departamento de Calidad se fomentó la implementación de un canal de denuncia y reclamos que los clientes pueden utilizar.

Además, realizamos encuestas de satisfacción de atención al 100% de los clientes que nos visitan en todas nuestras unidades de negocios. Esto nos permite estar atento a conductas no éticas que los clientes pudieran haber sufrido.

Por último desde el departamento de administración buscamos ser transparentes cumpliendo con los procedimientos administrativos de anticorrupción.

Como empresa dedicada a la venta de automóviles OKM es alcanzada por las reglamentaciones que la Unidad de Información Financiera (UIF) y otros organismos gubernamentales establecen para conocer el origen de los fondos económicos que nuestros clientes utilizan para la compra.

Nuestros colaboradores que desempeñan funciones en puestos comerciales, administrativos y gerenciales están capacitados en procesos y normativas actualizadas en esta materia.

Políticas de Calidad

Nuestro compromiso con la Calidad está directamente vinculado con nuestro compromiso por lograr la satisfacción de nuestros clientes, ofreciéndoles un producto seguro, confiable y en conformidad con los estándares de calidad Toyota.

Desde Pichetti SA implementamos y mantenemos un Sistema de Gestión de Calidad eficiente y dinámico, de acuerdo a los estándares de calidad Toyota, los requisitos legales y reglamentarios vigentes. Nuestros objetivos de calidad están centrados en la mejora continua de todos los procesos con la participación y el compromiso del personal; proporcionando un marco de referencia para establecer y revisar objetivos de calidad.

Nuestra política de calidad comprende las siguientes acciones:

- Evaluar las necesidades y el nivel de satisfacción de nuestros clientes.
- Innovar en la aplicación de nuevas herramientas y tecnologías.
- Elaborar e implementar planes de mejora a fin de elevar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- Mantener a nuestro personal capacitado para asistir a la mejora continua; estimulando el trabajo en equipo, la participación y el compromiso como valores fundamentales.
- Evaluar y seleccionar a nuestros proveedores en función de la calidad de sus productos y servicios.



Proceso de Reclamos

Una instancia clave en nuestras políticas de calidad es conocer el nivel de satisfacción que el cliente ha obtenido durante la experiencia de atención, para ello Pichetti SA dispone de un canal de comunicación directa donde el cliente puede realizar “reclamos, quejas y denuncias”.

Nuestro canal de denuncia es acompañado de un proceso interno que tiene el objetivo de establecer las responsabilidades, estipular planes de corrección y evaluar los resultados obtenidos tras haber tratado las inconformidades.

Este proceso cuenta de 4 instancias:

- La recepción del reclamo.
- La evaluación del reclamo y comunicación al sector correspondiente.
- Contramedida para revertir la situación contactando al cliente para resolver el reclamo.
- Comunicación con el cliente para certificar la conformidad



Indicadores SSI y CSI

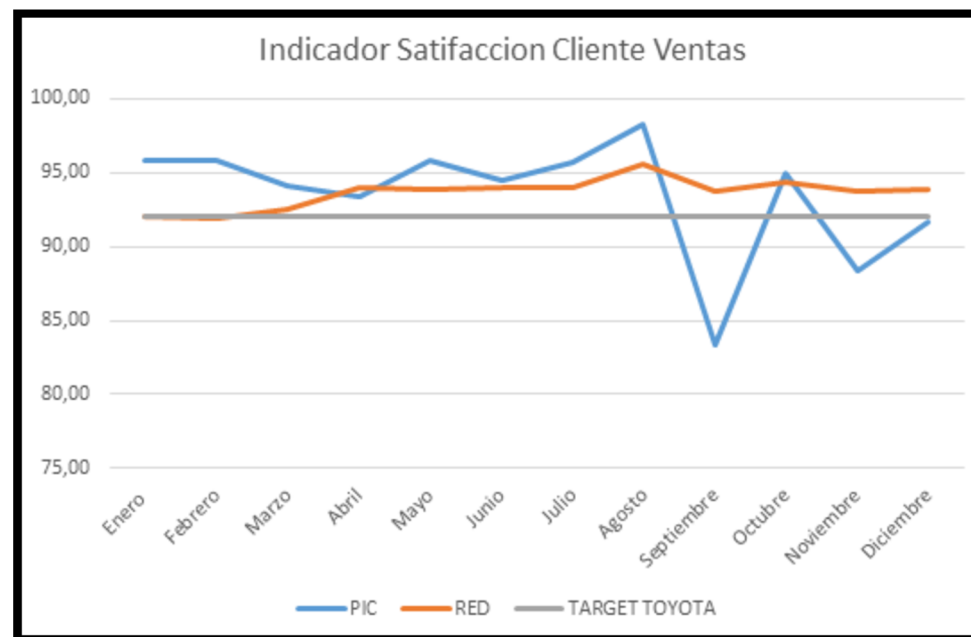
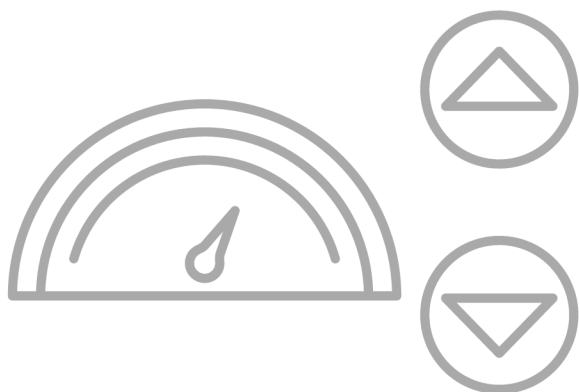
Durante el 2022 los indicadores de satisfacción de atención al cliente en Pichetti SA han sido muy positivos. Estos indicadores se miden en el área de Ventas, Post Venta y, recientemente se han incorporado indicadores acerca de Toyota Plan de Ahorro:

- Post Venta CSI (Customer Satisfaction Index)
- Ventas SSI (Sales Satisfaction Index)

La medición, además de ser continua es cruzada. Esto quiere decir que Pichetti realiza su proceso de encuesta y Toyota Argentina realiza también su proceso de encuesta. Esto agrega un valor a la marca que la posiciona como número uno en el mercado.

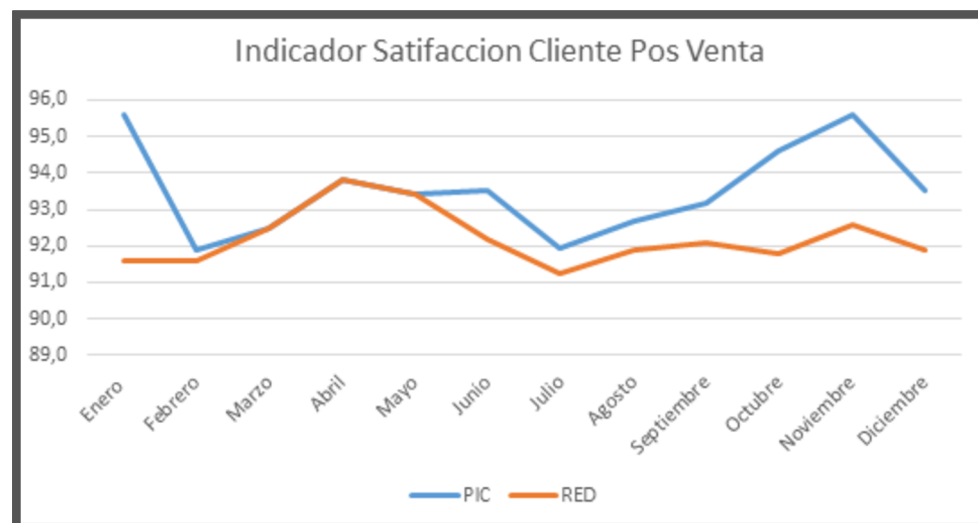
De cara al cliente, las mediciones de calidad y las acciones correctivas que emanan de éstas, resulta un factor de confianza para con el concesionario.

A continuación, se observan datos del SSI (Sales Satisfaction Index) que provee Toyota Argentina. Recordemos que este indicador mide la satisfacción del cliente de cara a la venta de automóviles 0km, Planes de Ahorro y Usados.



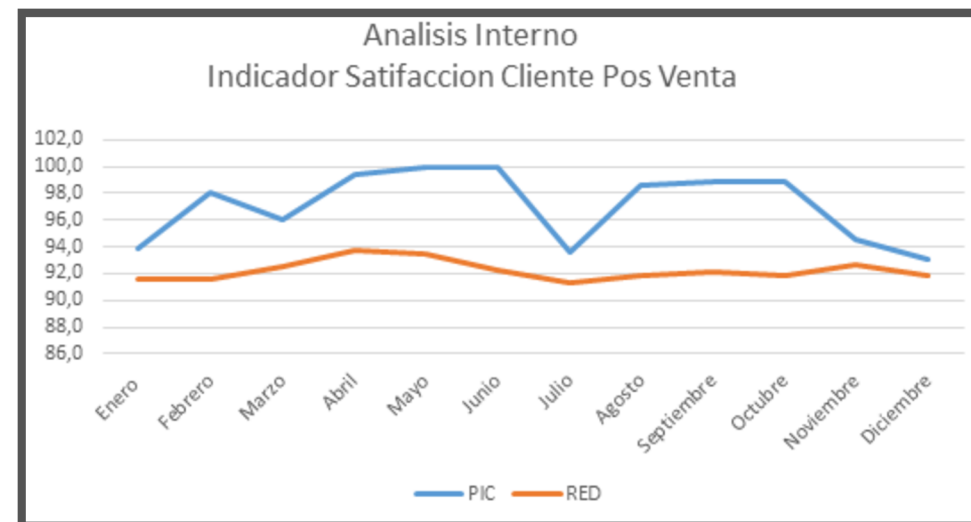
Las curvas nos indican que PIC, en líneas generales, ha estado por arriba del target aceptado por Toyota Argentina, y también por arriba del promedio de la red de concesionarios oficiales.

Respecto al CSI (Customer Satisfaction Index) que provee Toyota Argentina, Pichetti se ha mantenido siempre por arriba del promedio de la RED de concesionarios. Recordemos que este indicador mide la satisfacción del cliente sobre los servicios brindados en los talleres de Pos Venta.



Por último, resulta atractivo mencionar que Pichetti en su motivación por cumplir sus Políticas de Calidad y estar atento a las necesidades del cliente, realiza su propia encuesta de Satisfacción en la atención de Posventa. Desde el departamento de Calidad se han logrado contactar al 52% de clientes que han realizado servicios, reparaciones y/o han adquirido accesorios o repuestos para sus vehículos.

A continuación, se muestran resultados de las encuestas de Pichetti.



Desempeño Económico

El propósito de este apartado es mostrar con transparencia nuestro desempeño económico producto de la gestión empresarial, mostrando procedimientos claros y los métodos contables de evaluación del mismo.

Estos métodos y procedimientos se organizan en torno a auditorías y supervisión contable externa buscando ampliar nuestras acciones de mejora continua.

	Concepto	2022	2023
Ventas	Ingresos / Ventas Netas	97%	94%
Otros Ingresos	Otros Ingresos	3%	6%
VEG		100%	100%
Gastos Operativos	Proveedores	82%	77%
Gastos Financieros	Proveedores de Capital	0%	2%
Sueldos y CCSS	Sueldos y Prestaciones	5%	5%
Impuestos	Pagos al Gobierno	3%	3%
	Inversiones en la Comunidad		
VE Distribuido		90%	87%
VE Retenido		10%	13%



Desempeño Ambiental

Política ambiental del Concesionario y Programas adheridos

Nuestra política ambiental define el compromiso de realización de nuestra actividad dentro de los parámetros de un desarrollo sostenible, manteniendo el control y la gestión de los impactos ambientales que produce, especialmente de aquellos más significativos. Asimismo, establece un marco común para la definición de los objetivos y la realización de las actividades que contribuyan a la mejora continua del sistema de gestión ambiental.

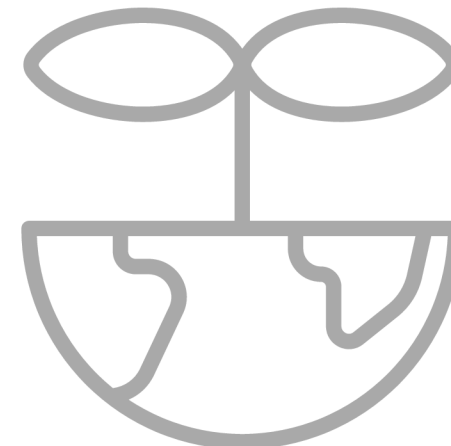
Contamos con dos herramientas básicas para gestionar la política ambiental: uno, es la norma ISO 14.001 la cual Pichetti SA está certificado por Det Norske Veritas (DNV); y otra, es el sistema de gestión ambiental propuesto por Toyota Argentina anclado en el programa ECODELEAR y el sistema de monitoreo mensual (DERAP).

Utilizar estas herramientas nos permite implementar acciones de monitoreo y corrección de incidentes mediante auditorías internas y externas.

Pichetti SA se compromete a cumplimentar los estándares de la norma ISO 14.001, continuar con las mediciones mensuales (DERAP) y apuntar al futuro a desarrollar el programa ECODELEAR.

Para todo ello Pichetti S.A. ha establecido los siguientes principios fundamentales:

- Asegurar la protección del medio ambiente, trabajando de forma respetuosa, previniendo la contaminación y minimizando los efectos ambientales producidos como consecuencia de la actividad que desarrollamos.
- Mantener concientización de todos nuestros empleados, promoviendo la formación en temas ambientales y favoreciendo la participación activa para la mejora continua.
- Definir objetivos y metas concretas y medibles dentro de un programa ambiental, siendo revisables según su alcance al menos una vez al año.
- Realizar una evaluación periódica anual de los aspectos ambientales derivados de nuestra actividad, a efectos de mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental.
- Respetar la naturaleza y la biodiversidad en los entornos en donde desarrollamos las actividades comerciales.
- Controlar el consumo de los recursos utilizados y gestionar adecuadamente los residuos generados.
- Realizar campañas con todo el personal de las tres “R” REDUCIR, REUTILIZAR y RECICLAR.



Cumplimiento Ambiental

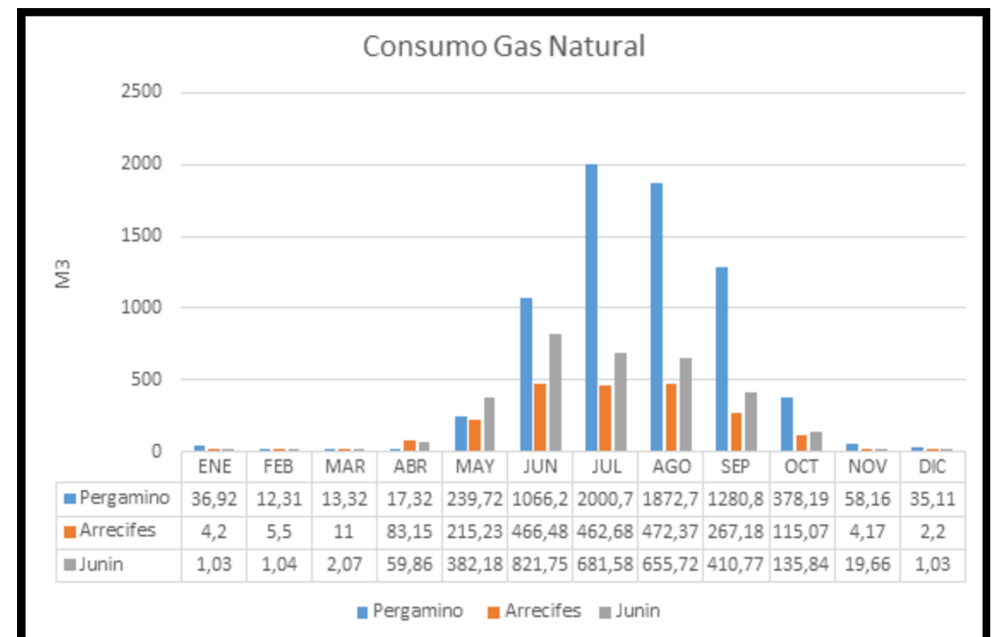
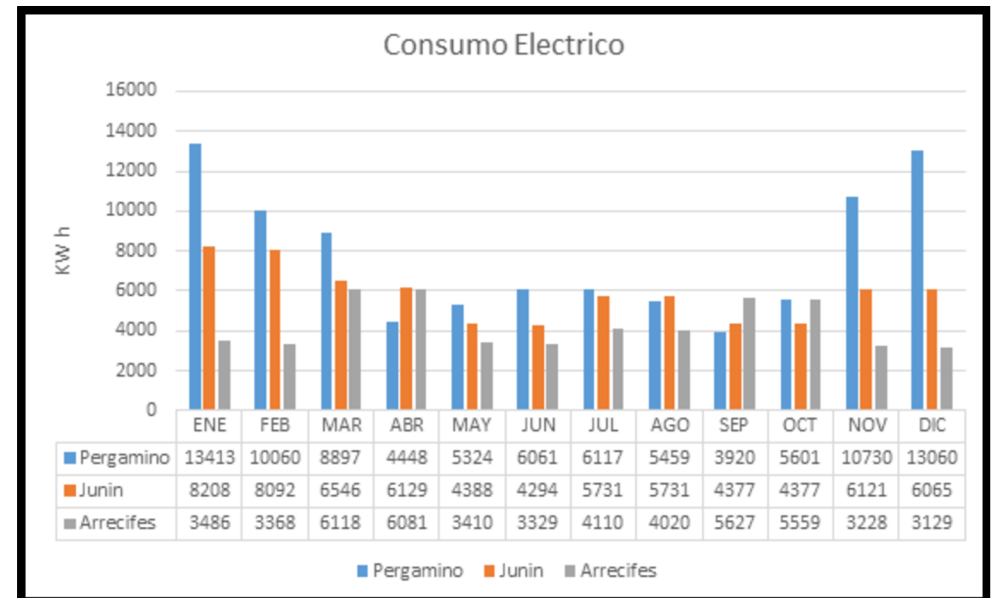
Durante el periodo 2022 la empresa no ha presentado incumpliendo de las normativas, legales y de procesos, estipulados para desarrollar la gestión ambiental.

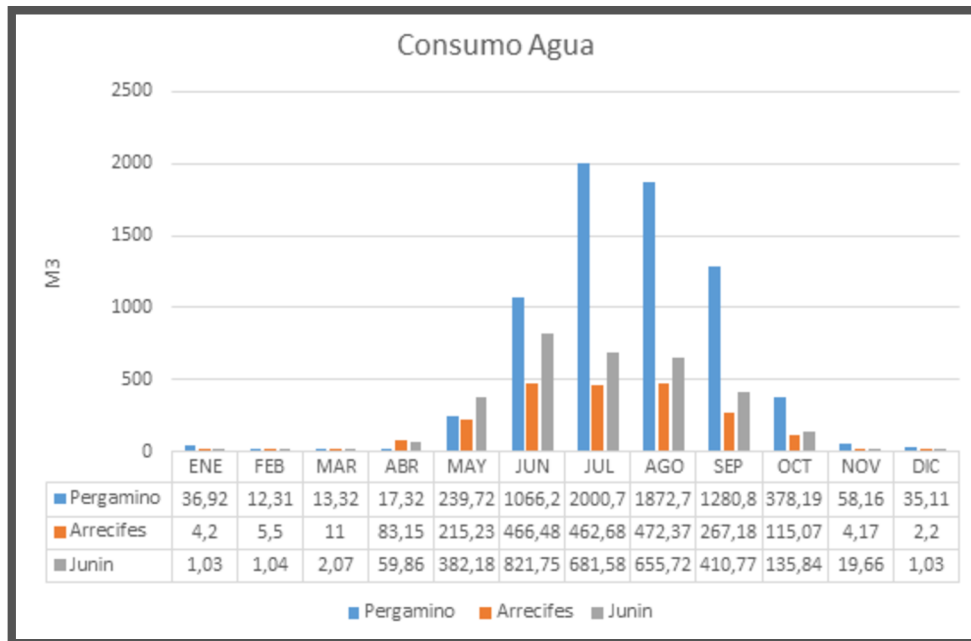
Para el cumplimiento buscamos integrar los estándares de la Norma ISO 14.001, los programas DERAP y ECODELEAR que Toyota Argentina desarrolla para cumplimentar su compromiso con el “desafío ambiental 2050” y las normativas legales vigentes, sobre todo aquellas estipuladas por el OPDS (Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible) ente regulador de la Provincia de Buenos Aires en mataría ambiental.

Consumo de Energía: Eléctrica, Gas y Agua

Al momento Pichetti SA no cuenta con sistemas de producción y consumo de energía provenientes de fuentes renovables. Es una tarea pendiente por parte de nuestra organización y que buscaremos desarrollar a futuro con el compromiso de desarrollar el programa ECODELEAR que Toyota Argentina propone para toda la red de concesionario.

Atendiendo a esto la empresa ha realizado consumos de energía eléctrica, agua y calefacción (gas) siempre de fuentes no renovables.





El consumo de agua está asociado a los procesos de lavado de vehículos usados y 0km. Es importante destacar que los lavaderos de las tres sucursales cumplen con los requisitos de Norma ISO 14.001 respecto al tratamiento de agua contaminada y su derrame al sistema cloacal.

Los efluentes son procesados por cámaras decantadoras para separar barro, aceites y fluidos contaminantes y luego son vertidos a la red cloacal.

Las auditorías internas permiten monitorear los efluentes y su calidad, para disminuir el impacto que pudiese producir. Dichas auditorías tienen una frecuencia cuatrimestral.



Residuos. Generales y Especiales

Residuos Generales

Pichetti SA no cuenta con un programa que permita abordar de manera integral la división, contabilización y tratamiento de reciclado de los residuos generales (cartón, plásticos, papel, orgánicos, etc) que se generan. En la sucursal de Pergamino en colaboración con Agua Quantica y el auditor interno de normas ISO 14.001 durante este 2021 hemos generado un incipiente plan de separación de residuos donde se clasifica papel y cartón no contaminado, botellas plásticas y tapas plásticas pep. Los residuos son utilizados para apoyar la producción del Taller Protegido de Pergamino y las campañas de reciclado del Hospital Garrahan.

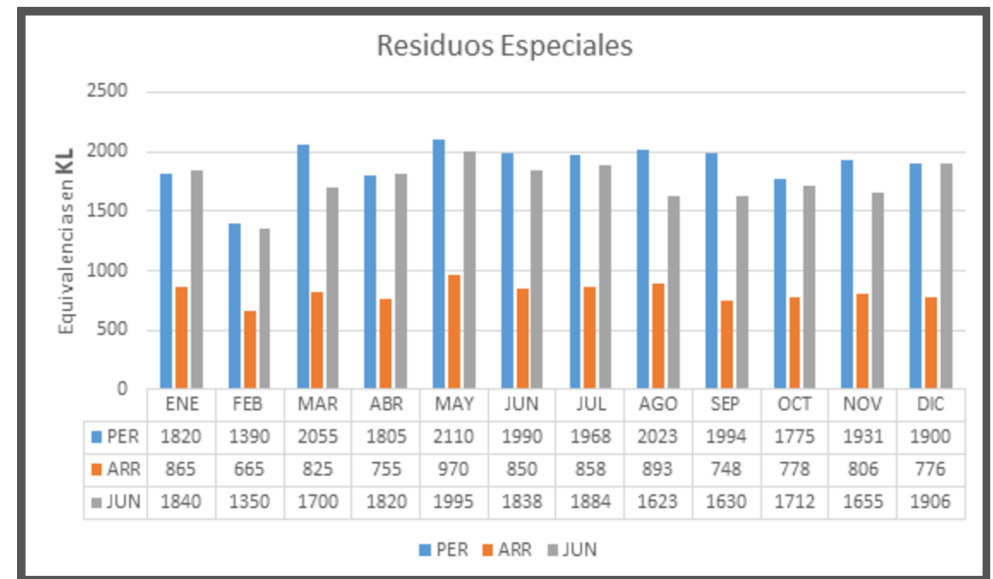
Es objetivo para el futuro mejorar esta acción de separación y reciclado de residuos en la sucursal de Pergamino para luego ampliar a toda a empresa para avenara hacia una gestión integral.

Residuos Especiales

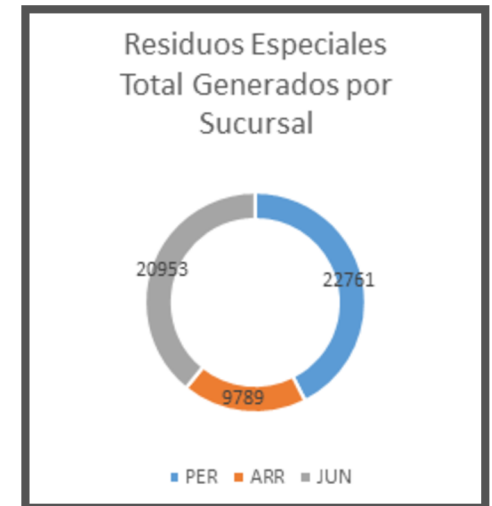
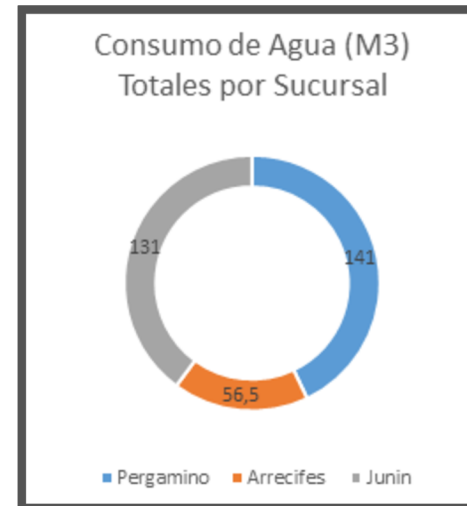
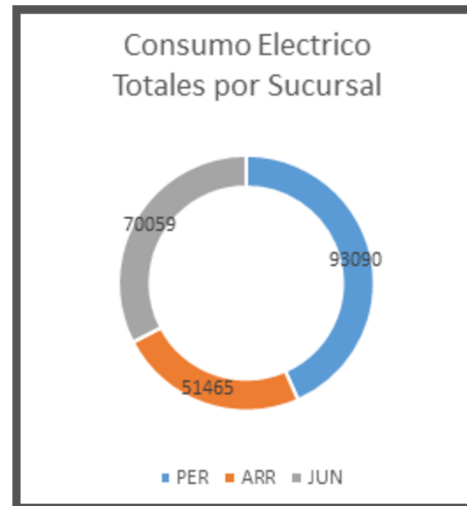
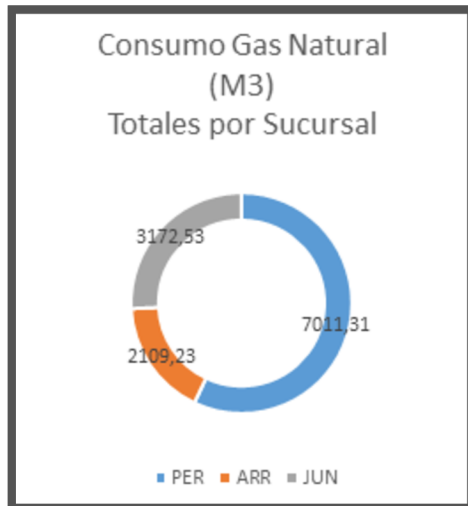
Los residuos especiales son generados por la producción en nuestros talleres del sector de Post Venta. Aquí seguimos los lineamientos de la norma ISO 14.001 y la reglamentación de la OPDS (ente regulador de la provincia de Buenos Aires) para detección y tratamiento de residuos.

Por la naturaleza de nuestros servicios los residuos especiales detectados son: filtros utilizados como repuestos (filtro de aire, aceite, combustible, etc); y aceites y otros fluidos. La separación de los mismos es en origen en sectores especialmente estipulados dentro de cada taller, y la recolección y reposición final está a cargo de la empresa HP Transporte (<http://www.transporteHP.com.ar/>).

Durante el año 2022 se han producidos para la sucursal de Pergamino la siguiente cantidad de aceite, filtros y descartes de repuestos expresados en sus equivalencias en kilogramos.



Residuos. Indicadores Totales



Desempeño Social

Recursos Humanos

La Misión del departamento de Recursos Humanos, es desarrollar una planificación y gestión integral de los colaboradores de Pichetti S.A que permita proveer, integrar, desarrollar y conservar el talento humano, para contribuir en el logro de los objetivos de la empresa, cumpliendo con la normativa legal vigente.

El área busca cumplir con todos los procesos específicos, a saber: selección de personal, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, salarios, compensaciones, administración, disciplina, legales y comunicación; esto permite que el personal este alineado a la estrategia de desarrollo de un negocio sostenible.

Empleo

En la actualidad Pichetti SA cuenta con 91 colaboradores distribuidos en las tres sucursales, arrojando la nómina activa los siguientes datos:

Distribución Etaria			
SUCURSAL	18 a 30	31 a 50	51 a 80
ARR	7	8	12
PER	7	26	2
JUN	11	17	1
TOTAL	25	51	15

Promedio
Edad 39,3

Distribución por Genero			
SUCURSAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
ARR	10	17	27
PER	8	21	29
JUN	7	28	35
TOTAL	25	66	91

Distribución por puesto, sector y sucursal			
POS VENTA			
PUESTO	ARR	PER	JUN
Asesor Repuestos	1	2	2
Asesor Servicios	2	4	4
Asesor Accesorios	1	1	1
Jefe Taller		1	1
Lavador	1	2	2
Logística	1		
Técnico	3	5	5

Distribución por puesto, sector y sucursal			
TOYOTA PLAN DE AHORRO			
PUESTO	ARR	PER	JUN
Asesor Ventas		4	3
Administración		3	2

Distribución por puesto, sector y sucursal			
Administración Financiera y Contable			
PUESTO	ARR	PER	JUN
Responsables	1		
Administración	7		

Distribución por puesto, sector y sucursal		
CONVENCIONAL Y USADOS		
PUESTO	PER	JUN
Administración	1	2
Asesor Ventas 0km	3	3
Asesor Ventas Usados	2	
Recepción	1	1
Entregador 0km	1	1

Distribución por puesto, sector y sucursal		
Alta Gerencia, Gerencias y Responsables		
PUESTO	PER	JUN
Directores		1
Gerente General		
Responsables	1	1
Gerentes	3	2

Durante el 2022 la empresa desarrollo un saldo negativo entre las contrataciones del nuevo personal y la rotación del personal, dando un saldo -3 colaboradores, generando ello un índice de rotación de personal del %1.5.

A continuación, se podrán observar cómo se desarrollaron estas dos variables que afecta la nómina de personal de manera directa.

Total Nomina	
Empelados	Año
94	2021
91	2022

ROTACION DE PERSONAL			
Altas y Bajas			Índice
2022	BAJAS	14	1,5
	ALTAS	11	

Esto nos permite dar al menos 2 observaciones: primera, la generación de empleo por parte de Pichetti sigue siendo positiva; segunda, no hay sobre carga de tareas en puestos operativos porque ante la generación de vacante se produce una cobertura.

Respecto a la rotación y contratación se describe puestos y género en ambos aspectos

Rotación de Personal									
Distribución por puesto en la Rotación									
	Sucursal	Asesor Comercial	Entregador OKM	Técnico	Responsables	Administración	Gerentes	Total	Porcentaje
Junín	Hombres	3		1				4	4,4
	Mujeres	1				1		2	2,2
Pergamino	Hombres				1			1	1,1
	Mujeres	1			1	2		4	4,4
Arrecifes	Hombres						1	1	1,1
	Mujeres		1			1		2	2,2

Nuevas Contrataciones de Personal									
Distribución por puesto en la Contratación									
	Sucursal	Asesor Comercial	Lavador	Técnico	Recepción	Administración	Gerente	Total	Porcentaje
Junín	Hombres	1	1					2	2,2
	Mujeres	1			1	1		3	3,3
Pergamino	Hombres						1	1	1,1
	Mujeres					2		2	2,2
Arrecifes	Hombres		1	1		1		3	3,3
	Mujeres							0	0

Beneficios a los Colaboradores

Desde Pichetti SA consideramos que el capital humano permite realizar una diferencia sustancial en la calidad de la atención y los servicios que brindamos. Entendiendo eso, buscamos que nuestros equipos sientan el compromiso y encuentren en Pichetti SA un buen lugar para trabajar.

Algunos de nuestros beneficios:

- Tarjeta de Descuento. Hemos realizado alianza con comercios para que nuestros colaboradores obtengas descuentos.
- Día de Cumpleaños. Permitimos que nuestros colaboradores en su día de cumpleaños no trabajen.
- Permisos. Buscando equilibrar nuestra vida personal con la laboral, ofrecemos a cada colaborador "permisos" que equivalen a media jornada de trabajo, con un tope mensual.
- Obsequios. En fechas especiales aportamos un regalo a nuestros colaboradores.
- Medicina Laboral. Desarrollamos un servicio de medicina laboral que le permite a los colaboradores una rápida atención de consulta de forma gratuita, independientemente de su cobertura médica.



Salud y Seguridad Social

El sistema de gestión sobre la seguridad y salud laboral esta sostenido desde la empresa proveedora de ART, los servicios de medicina laboral y los programas de gestión que se implementan en nuestra organización.

Además, nuestra empresa se rige bajo las normativas legales para desarrollar una gestión de la seguridad laboral. Actuamos en sintonía con las normativas municipales, provinciales y nacionales.

La aplicación de acciones según normas ISO 14.001 para mitigar los daños a la salud proveniente del ambiente. Algunas de estas acciones son la realización de auditorías internas, formación, simulacros, mediciones de contaminante en agua, del nivel de ruidos y de emisión de gases en ambiente.

También trabajamos en conjunto con nuestro proveedor de ART en la implementación de campañas informativas y en la realización de exámenes médicos periódicos.

Brindamos a los trabajadores un servicio de medicina laboral que busca fomentar de manera voluntaria la salud. El servicio les permite a los colaboradores una rápida atención de consulta para una detección temprana de síntomas que podrían estar afectando la salud.

Haciendo interactuar estos recursos es la manera que desde Pichetti SA buscamos darle importancia a la salud de nuestros trabajadores.

Estamos orgullosos de informar que durante el 2022 no hemos tenido lamentar accidentes laborales con lesión grave.

Fallecimientos por accidente laboral		Accidentes laborales graves registrables		Accidentes laborales leves Registrables	
Número	0	Número	0	Número	4
Tasa	0	Tasa	0	TASA	0,05

Los principales riesgos o tipo de lesión que se detectaron fueron:

- Resbalones, tropezones o caídas
- Accidentes Itinere
- Desgaste ortopédico o muscular por movimientos repetitivos
- Cortes y laceraciones leves.

Salarios

Atendemos a una política salarial que priorice la “equidad interna y externa” de nuestros colaboradores.

Internamente nuestra base salarial está regida por el convenio colectivo de trabajo firmado entre SMATA y ACARA, el cual otorga una escala de categorías por función y una escala salarial asociada a cada categoría.

Además, atendemos a los indicadores externos como resulta ser el salario mínimo vital y móvil (SMVyM) decretado por el Ministerio de Trabajo y Producción de la Nación Argentina. [1]

De esta forma podemos observar que a diciembre 2022 nuestro promedio salarial neto representa un % 254 por arriba del SMVyM. Lo que significa un incremento de esa diferencia de 93% respecto al año 2021.

Por ultimo mencionamos que el porcentaje de empleados alcanzado por el convenio colectivo de trabajo es del 90,1.

[1] Última actualización del Salario Mínimo vital y móvil en el año 2021 se decretó el 1 diciembre.

Formación

Para Pichetti SA el capital humano tiene un valor importante ya que lo concebimos como un factor clave para alcanzar los objetivos de calidad en la atención y el cumplimiento de los procesos de trabajo. La formación cumple un papel fundamental en el desarrollo de capacidades de nuestros colaboradores que impactara directamente en la conquista de los objetivos.

La formación en Pichetti SA se alinea a los planes de capacitación que Toyota Argentina desarrolla para los equipos comerciales y los equipos de Post Venta, alcanzando así un total de 47 colaboradores afectados. Estas capacitaciones son de carácter obligatorias.

Sobre el plan de formación que aporta Toyota Argentina para el sector Comercial podemos decir que son 17 colaboradores afectados alcanzando los siguientes resultados a noviembre del 2022.

Los resultados por puesto de trabajo son los siguientes:

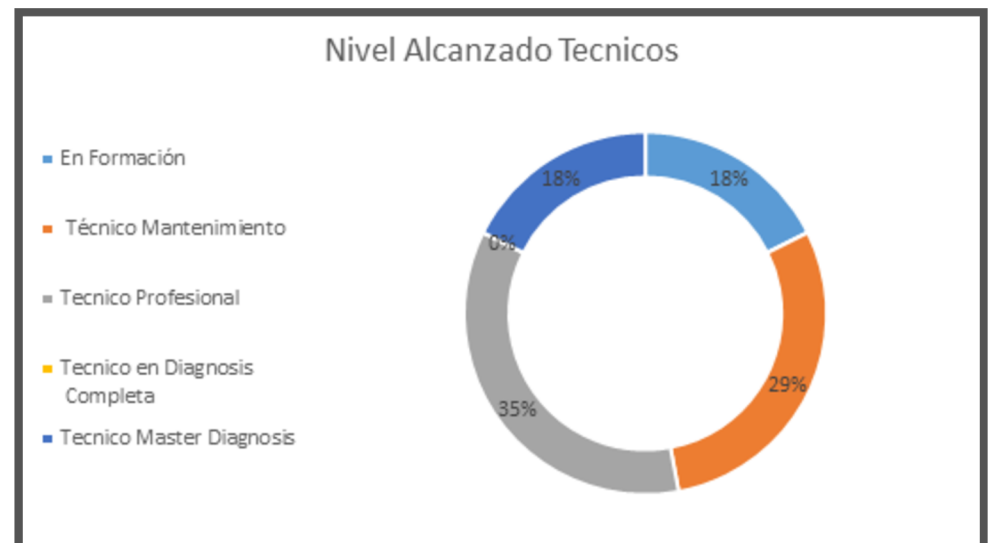
Puesto	Cantidad de Personal	Nivel Alcanzad	Target Esperado	Resultado
Administración	3	100	85	↑
Entrega OKM	3	66	85	↓
Recepción	3	100	85	↑
Asesores	8	87	85	→

Sin embargo, si sumamos la totalidad de los puestos de trabajo estamos superando los niveles de target esperados por la Toyota



AEn lo que respecta al plan de formación para el sector de Post Venta son 17 los colaboradores que se ven obligados a participar en los aspectos técnicos propios del taller y reparación.

El 53% de los técnicos que trabajan en nuestros talleres han superado el nivel medio de capacitación y continúan para alcanzar un nivel experto.



Comunidad

Alianzas con proveedores

Durante el 2022 hemos conformado una alianza con Agua Quántica, empresa dedicada a embotellar y distribuir agua, para que pueda abastecer a las sucursales de Pergamino y Junín. Dicha alianza no resulto azarosa, sino que desde Pichetti SA buscamos junto a nuestros proveedores agregar valor en la compra de un bien o servicio.

En este caso Agua Quantica ha formalizado una acción de RSE directa con el Taller Protegido Pergamino donde jóvenes y adultos con capacidades diferentes desarrollan actividades educativas y productivas. Dicha acción implica la transferencia de un porcentaje del valor económico generado a la institución.

Pichetti SA ha permitido a Agua Quantica ampliar su volumen de venta y ganar participación en otra localidad como Junín. Además de ampliar su rango de promoción incluyendo publicidad en nuestras campañas.

