



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Concesionario Oficial Toyota

Tercer Reporte de Sustentabilidad | Año 2023



Pichetti ESG
aastudillo@pichetti.com.ar

23

TABLA DE CONTENIDO

Carta del Presidente	3
Quiénes Somos	4
Nuestra Organización	4
Nuestra línea de tiempo	4
Nuestras Sucursales	4
Productos y Servicios	5
Campañas de seguridad	7
Nuestros Clientes	8
Certificaciones	8
Grupo de Interés	9
Acerca del Reporte de Sustentabilidad	10
Índice GRI e Identificación de temas materiales	11
Estrategia de RSE	15
Nuestra Organización	16
Visión, Misión y Valores	16
Nuestra Visión	16
Nuestra Misión	16
Nuestros Valores	16
Órgano de Gobierno (Organigrama Gerencial)	17
Código de Conducta	18
Políticas de Calidad	19
Proceso de Reclamos	19
Indicadores SSI y CSI	20
Desempeño Económico	22
Desempeño Ambiental	23
Política Ambiental del concesionario y programas adheridos.....	23
Cumplimiento Ambiental	23
Consumo de Energía: Eléctrica, Gas y Agua.....	24
Residuos. Especiales y Generales.....	26
Consumos y Residuos. Indicadores Totales.....	27
Desempeño Social.....	28
Recursos Humanos.....	28
Empleo.....	28
Salud y Seguridad Laboral.....	30
Salarios.....	31
Formación.....	31
Comunidad.....	32
ESG.....	32
Eje Social.....	32
Eje Ambiental.....	35



CARTA DEL PRESIDENTE

Nuestro tercer reporte de sustentabilidad se presenta en el marco de nuestro 50 aniversario como empresa familiar dedicada a comercialización de automóviles, lo que nos llena de alegría y orgullo, pero más aún nos compromete en el camino que Toyota Argentina propone para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El informe es desarrollado bajo el marco que proponen las Normas GRI y alienado a los objetivos de sostenibilidad que Toyota persigue.

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

Nuestro tercer reporte nos encuentra más consolidados en procesos y controles asociados a operatorias seguras y respuestas del medio ambiente, pero también nos encuentra iniciando acciones que también tengan impacto en lo social.

Así hemos logrado 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.

Yendo un paso más pudimos identificados puntos de mejoras en los consumos de recursos y reciclado de residuos, como tambien hemos comenzado a generar alianzas estratégicas con organizaciones de la comunidad que nos permitieron acompañar propuesta de iniciativa con base social.



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.

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 tercer Informe de Responsabilidad Social en el que mostramos nuestra gestión de sostenibilidad durante 2023.

QUIENES SOMOS

Nuestra Organización

Como empresa familiar hemos cumplido los 50 años de presencia y trayectoria en el mercado automotriz, lo que representa un voto de confianza enorme para clientes, empleados, proveedores y comunidad en general.

Esta confianza se traslada directamente a la marca Toyota de la cual formamos parte de su Red Oficial de Concesionarios desde hace 30 años ininterrumpido, 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.

Nuestra Línea de Tiempo



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



Junín



Pergamino

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.

766 UNIDADES 0KM ENTREGADAS A NUESTROS CLIENTES DURANTE EL 2023

Nuestros equipos de asesores comerciales brindan a nuestros clientes una atención que equilibra calidez, información precisa de productos y un acompañamiento en toda la experiencia de compra.

	SSI 2023			
	ARRECIFES	JUNIN	PERGAMINO	RED
ENERO				93
FEBRERO		100	100	92,2
MARZO	96%	96	93,3	93,1
ABRIL		100	95,6	92,9
MAYO	98	98	90,3	94
JUNIO	98	97,3	94,6	93,6
JULIO	98,5	93,2		94
AGOSTO	94	96	95,6	94,8
SEPTIEMBRE	100	95,3	95,3	95,5
OCTUBRE	97,3	100	96	95,5
NOVIEMBRE	100	100	97,5	95,7
DICIEMBRE				95,5



DURANTE 2023 SE HAN REALIZADO:
EN ARRECIFES 2336 TUS, EN PERGAMINO 4650 TUS Y EN JUNIN 4776 TUS.

Nuestro Clientes han podido experimentar la garantía Toyota a través del excelente servicio técnico que Pichetti brinda ganados por los años de experiencia en servicios y reparaciones de automóviles.

Venta de repuestos, autopartes, y accesorios originales de la marca Toyota.

	CSI 2023			
	ARRECIFES	JUNIN	PERGAMINO	RED
ENERO	95,4	88,2	97,6	91,92
FEBRERO	93,7	94,5	89	91,93
MARZO	92	91,5	92,9	92,03
ABRIL	96,9	92,5	95,1	91,95
MAYO	98	86	94,1	92,44
JUNIO	87	86,2	95,6	92,34
JULIO	91,9	86,3	73,2	92,29
AGOSTO	94,8	83,3	100	92,43
SEPTIEMBRE	96,9	92,2	91,1	92,6
OCTUBRE	94,4	83,9	97,6	92,95
NOVIEMBRE	96,2	94,6	91,3	93,06
DICIEMBRE	97,1	93	95,7	93,14

	FIR 2023			
	ARRECIFES	JUNIN	PERGAMINO	RED
ENERO	100	100	100	94,45
FEBRERO	100	100	100	95,22
MARZO	100	100	100	96,69
ABRIL		100	83,3	94,97
MAYO		100	100	96,33
JUNIO		100	100	93,87
JULIO	100	75	100	96,38
AGOSTO	100	100	100	96,44
SEPTIEMBRE	100	100	100	96,28
OCTUBRE	100	100	100	95,81
NOVIEMBRE		100	100	95,89
DICIEMBRE		100	100	95,71



PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

Pichetti brinda atención personalizada y segura, donde la transparencia de la información al cliente es clave para el sostenimiento del vínculo comercial.

385 SUSCRIPCIONES A PLANES DE AHORRO
Y 191 ENTREGAS DURANTE 2023,
MUESTRAN LA FORTALEZA QUE ADQUIERE ESTA MODALIDAD DE COMPRA

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

53 SEGUROS REALIZADOS EN 2023



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.

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





Reporte de Sustentabilidad 2023

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 2023 ha realizado 564 campañas.



Reporte de Sustentabilidad 2023

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:





Reporte de Sustentabilidad 2023

GRUPO DE INTERERÉS

- 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





Reporte de Sustentabilidad 2023

ACERCA DEL REPORTE

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 y nos permite sentar las bases de estadística comparativa.

El 2023 nos encontró con el desafío de sostener los procesos logrados en años anteriores y generar acciones para mejorar el desempeño ambiental. Estas mejoras se realizaron en formato proyectos con el propósito de ser escalables en volumen y sucursales.

Esperamos que el resultado del año 2023 permita a Pichetti SA evaluar las posibilidades concretas de aplicar al programa de gestión ambiental "EcoDelear" liderado por Toyota durante el 2024.

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 XXXX al 31 de junio del XXXX.

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

Índice GRI y Temas Materiales			
Estándar GRI		Reporte / Tema Material	Numero de Pagina
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 decisión	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 del tema		
	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 205: Anti Corrupción			
	205-2 Comunicación y formación sobre Políticas y procedimientos anticorrupción	Política ABAC (Anticorrupción y Antisoborno)	
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 el trabajo	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	

GRI 413: Comunidades locales			
	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Programa Parque de Educación Vial	
GRI 417: Marketing y etiquetado			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Fair Play Comercial	



ESTRATEGIA 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.

Toyota Argentina ha conformado su agenda bajo los indicadores del Pacto Global que apunta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

7 objetivos que 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
- Producción y Consumo Responsable
- Alianzas para lograr los Objetivos



Desde Pichetti adherimos a este proyecto global por ser parte del universo Toyota y buscamos sumar nuestro aporte con acciones vinculadas a la comunidad y educación. Además de nuestra gestión ambiental asociada a la norma 14.001.



NUESTRA ORGANIZACIÓN

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. Desde dicho momento se mantienen sin necesidad de revisión.



Visión

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.



Misión

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



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 la actualidad conviven segunda y tercera generación en la coordinación de las acciones comerciales de la empresa.

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 Víctor Hugo Pichetti.

Directorio

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

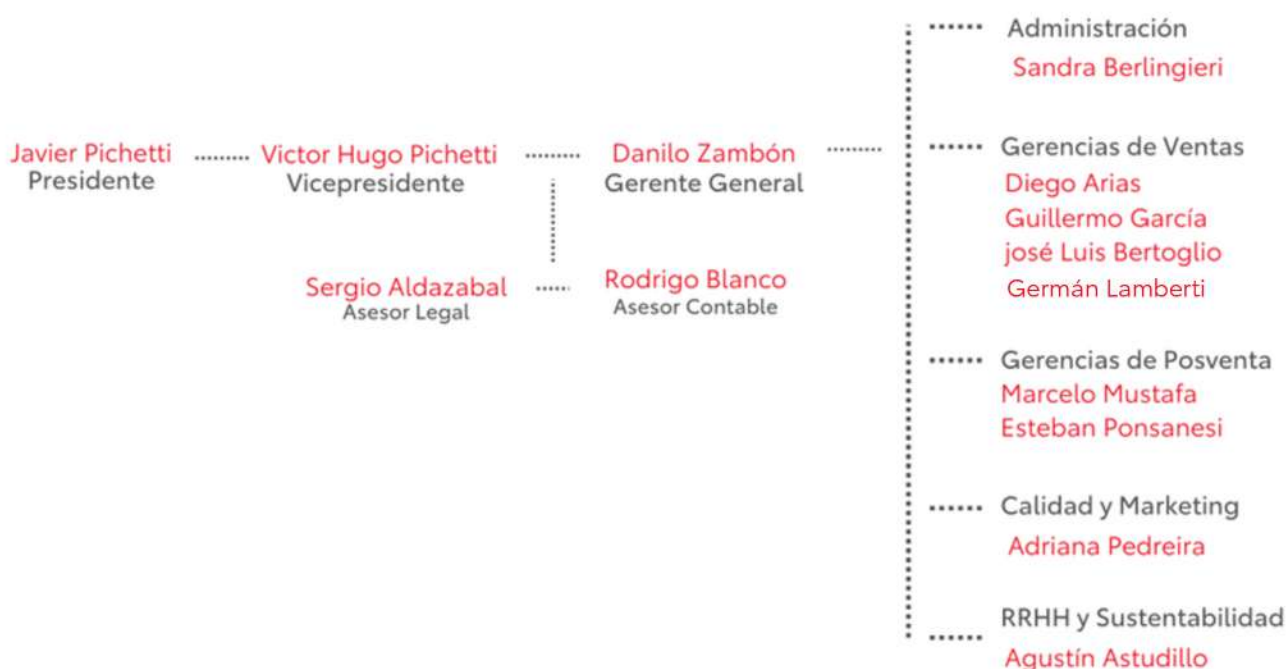
Gerencias – Management

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 García 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. Agustín 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.





Reporte de Sustentabilidad 2023

CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta guía a todos los colaboradores y grupos de interés, para que opten por modelos de conducta que nos lleven a “hacer bien las cosas”, brindando 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.

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.

Nuestra política de calidad comprende los siguientes programas:

- Estilo de Movilidad Toyota
- Fix it Right
- Toyota Customer Service Marketing (YSM)
- ISO 14.001
- Atención y Contención al Cliente
- Kaizen y Mejora Continua

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 2023 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)
- NPS (Detractores vs Promotores)

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. 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 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 ha sufrido algunos altibajos, pero nuestra política de evaluación de reclamos y contramedidas ha generado las acciones necesarias para levantar nuevamente el nivel de atención, finalizando el año nuevamente por arriba de la RED.

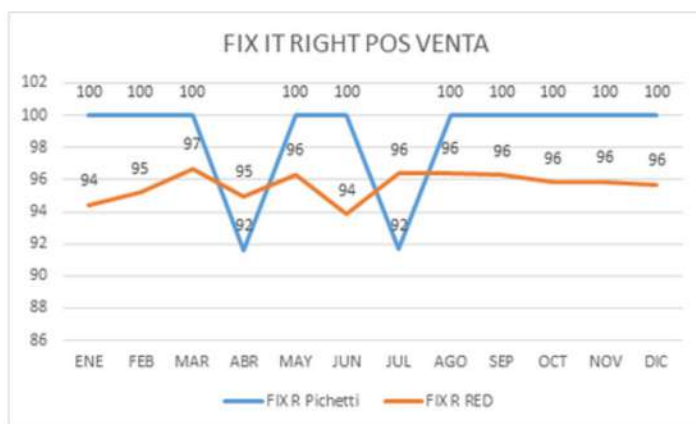


Este indicador mide la satisfacción del cliente sobre los servicios brindados en los talleres de Posventa.

INDICADORES SSI Y CSI

El programa Fix it Right (FIR) de Toyota es un proyecto que busca establecer un protocolo de diagnóstico de vehículos con el objetivo de repararlos correctamente desde la primera vez. El programa se centra en realizar el diagnóstico de manera rápida y con el menor costo posible.

Es un programa clave para la gestión de garantías y conformidad del cliente, donde el asesoramiento técnico es relevante.





Reporte de Sustentabilidad 2023

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	2024
Ventas	Ingresos / Ventas Netas	97%	94%	95%
Otros Ingresos	Otros Ingresos	3%	6%	5%
VEG		100%	100%	100%
Gastos Operativos	Proveedores	82%	77%	75%
Gastos Financieros	Proveedores de Capital	0%	2%	3%
Sueldos y CCSS	Sueldos y Prestaciones	5%	5%	6%
Impuestos	Pagos al Gobierno	3%	3%	4%
	Inversiones en la Comunidad			
VE Distribuido		90%	87%	88%
VE Retenido		10%	13%	12%

Desempeño Económico			
Fuente	Valor Económico	Concepto	
Valor Económico Directo Generado			
Estado de Resultado	Ventas	Ingresos / Ventas Netas	
Estado de Resultado	Otros Ingresos	Otros Ingresos	
VEG	VEG	TOTAL VEG	
Valor Económico Distribuido			
Estado de Resultado	Gastos Operativos	Proveedores	
Estado de Resultado	Gastos Financieros	Proveedores de Capital	
Estado de Resultado	Sueldos y CCSS	Sueldos y Prestaciones	
Estado de Resultado	Impuestos	Pagos al Gobierno	
Estado de Resultado	RSE	Inversiones en la Comunidad	
VER	VE Distribuido		
VEG	VE Retenido		

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.

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 de nuestros consumos y desechos, pero sobre todo nos facilita identificar desvíos, prevenir y corregir incidentes.

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, previniendo la contaminación y minimizando los efectos ambientales derivados de nuestra actividad comercial.
- Mantener concientización de todos nuestros empleados promoviendo la formación.
- Definir objetivos y metas concretas y medibles dentro de un programa ambiental anual.
- Realizar una evaluación periódica mediante auditorías internas y externas a efectos de mantenimiento y mejora continua
- Controlar el consumo de los recursos utilizados y gestionar adecuadamente los residuos generados.
- Respetar la naturaleza, la biodiversidad y las reglamentaciones legales de protección ambiental.

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.

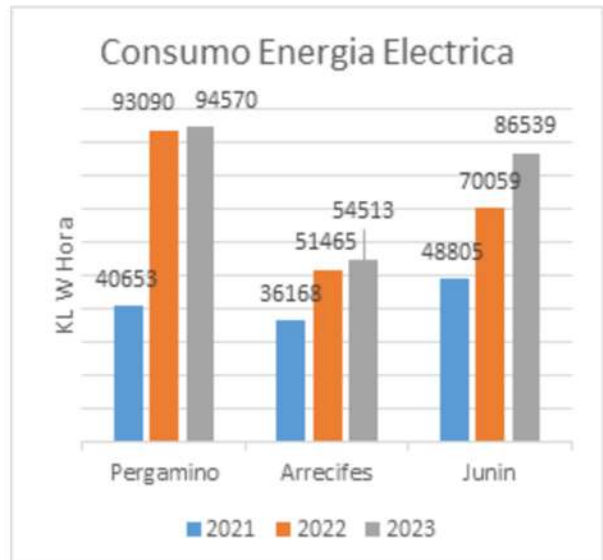
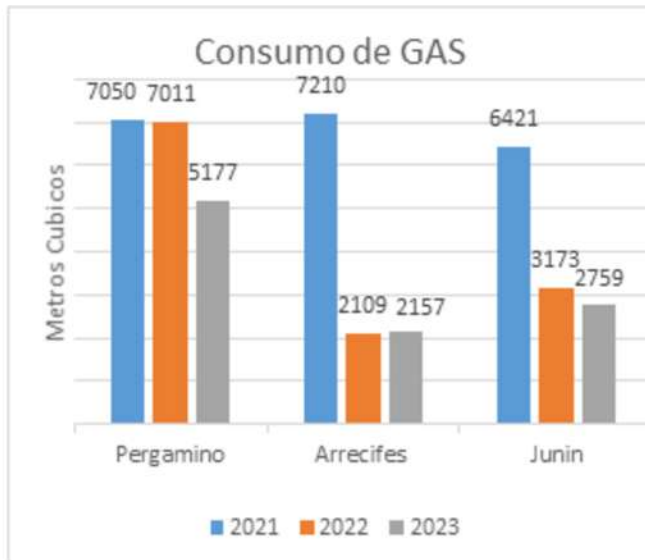
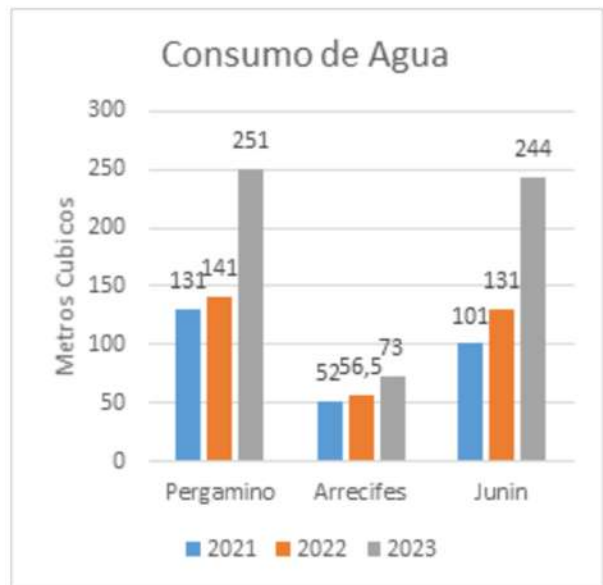
Para el cumplimiento buscamos integrar los estándares de la Norma ISO 14.001, los programas DERAP y ECODELEAR que Toyota Argentina desarrolla para cumplimentar su compromiso con el "desafío ambiental 2050" y las normativas legales vigentes, sobre todo aquellas estipuladas por el OPDS (Organismo Provincial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

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Consumo de Energía: Eléctrica, Gas y Agua

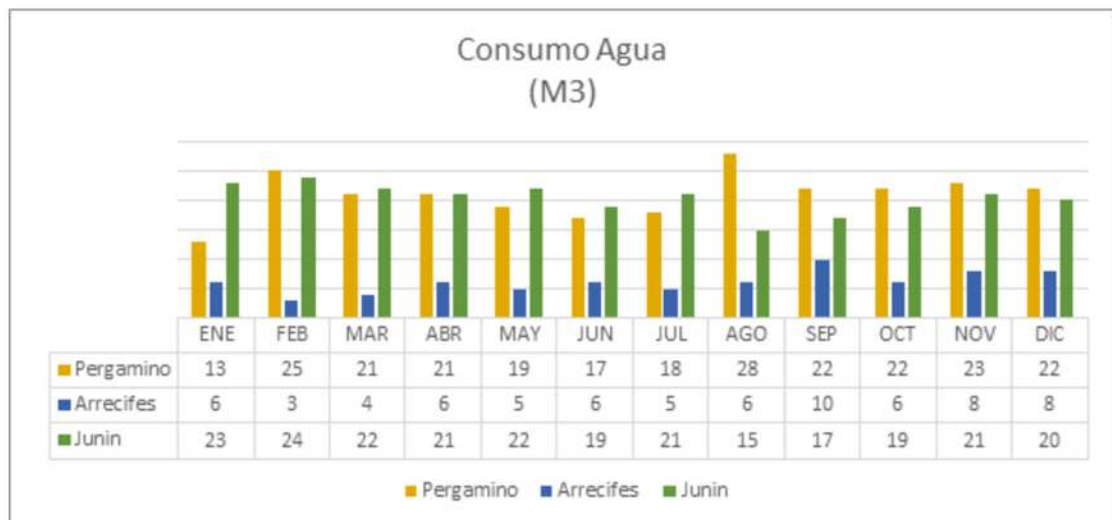
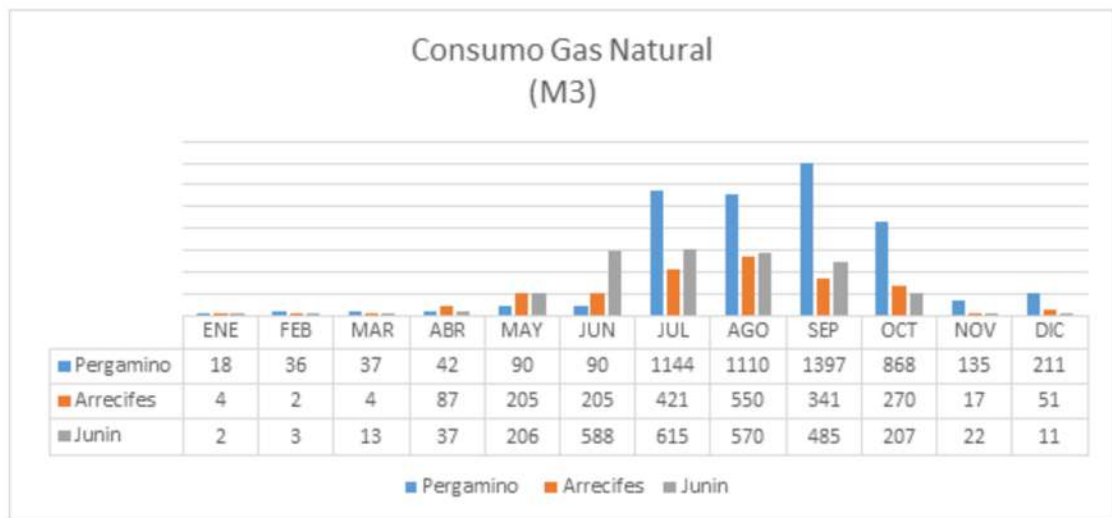
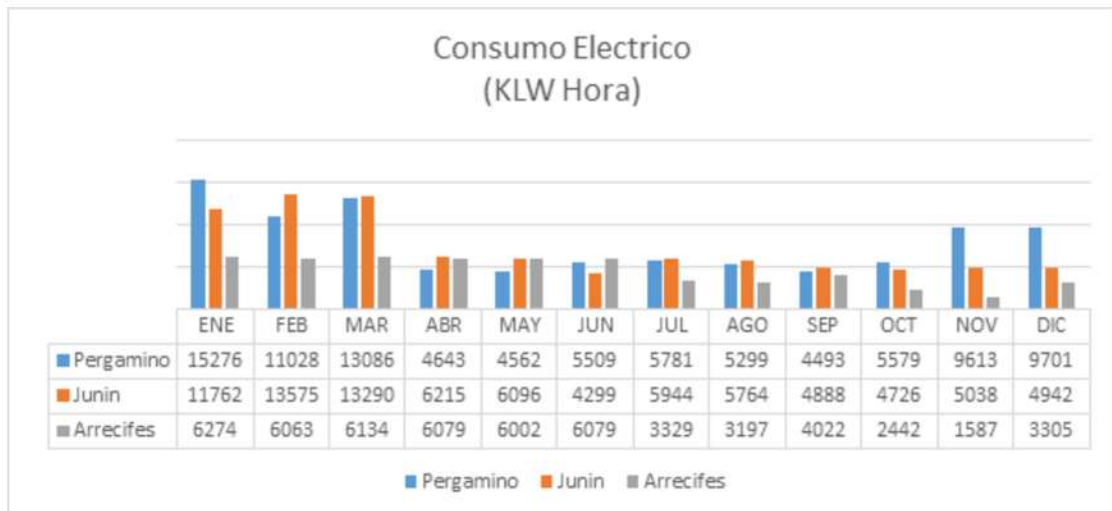
Al momento Pichetti SA no cuenta con sistemas de producción y consumo de energía provenientes de fuentes renovables. Atendiendo a esto la empresa ha realizado consumos de energía eléctrica, agua y calefacción (gas) siempre de fuentes no renovables.

Atento a que el presente resulta nuestro tercer reporte consecutivo se ofrece una comparación de consumos totales y de los desechos especiales totales generados en cada sucursal para los años 2021, 2022 y 2023.



DESEMPEÑO AMBIENTAL

A continuación, se muestran los consumos de Agua, Electricidad y Gas; y la producción de desechos especiales para este 2023.



DESEMPEÑO AMBIENTAL

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. Especiales y Generales

Residuos Generales

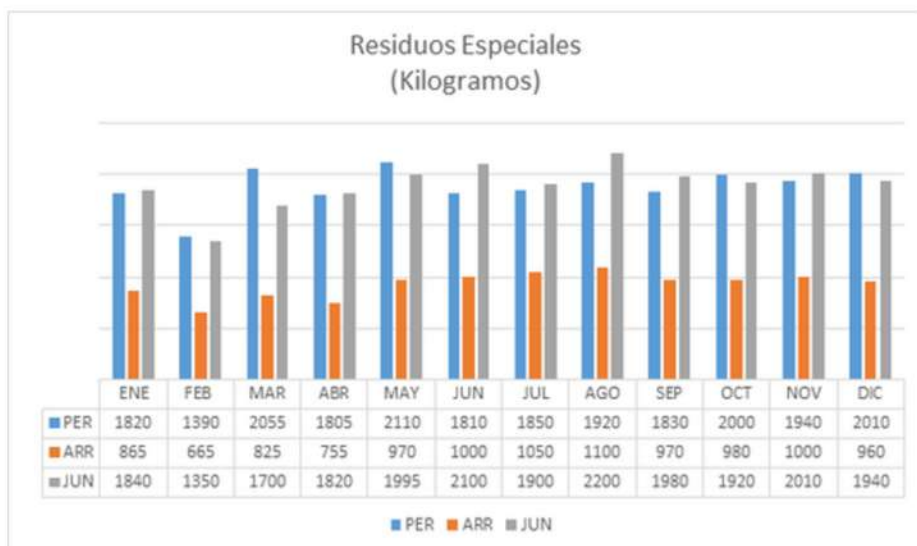
Pichetti SA no cuenta con un programa que permita abordar de manera integral la división, contabilización y tratamiento de reciclado de los residuos generales (cartón, plásticos, papel, orgánicos, etc) que se generan.

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.

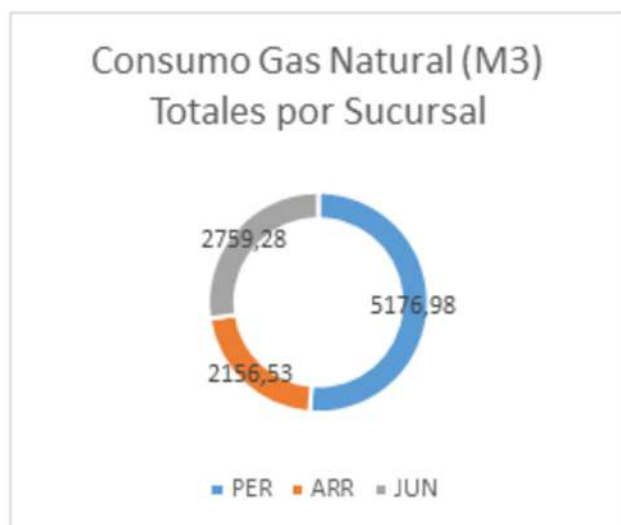
Por la naturaleza de nuestros servicios los residuos especiales detectados son: filtros utilizados como repuestos (filtro de aire, aceite, combustible, etc); y aceites y otros fluidos. La separación de los mismos es en origen en sectores especialmente estipulados dentro de cada taller, y la recolección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

Durante el año 2023 se han producidos para las tres sucursales la siguiente cantidad de aceite, filtros y descartes de repuestos expresados en sus equivalencias en kilogramos.



DESEMPEÑO AMBIENTAL

Consumos y Residuos. Indicadores Totales





Reporte de Sustentabilidad 2023

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.

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	7	12
PER	6	26	2
JUN	11	18	1
TOTAL	24	51	15

Edad Promedio 39,17

Total Empleados 90



Reporte de Sustentabilidad 2023

DESEMPEÑO SOCIAL

Distribución por Genero			
Sucursal	Mujeres	Hombres	TOTAL
Arrecifes	9	16	25
Junín	11	19	30
Pergamino	7	28	35
Total	27	63	90

Distribución por Sector y sucursal			
Sector	ARR	PER	JUN
Ventas Convencional	9	10	7
Posventa	8	16	16
Plan de Ahorro		8	6
Administración Central	7		
Dirección y Gerencias	1	1	1

Durante el 2022 la empresa desarrollo un saldo negativo entre las contrataciones del nuevo personal y la rotación del personal, dando un saldo + 11 colaboradores, generando ello un índice de rotación de personal del % - 5.5 .

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
90	2023

ROTACION DE PERSONAL			
Altas y Bajas			Índice
2023	BAJAS	2	-5,5
	ALTAS	13	

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

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.

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 2023 no hemos tenido lamentar accidentes laborales con lesión grave.

Fallecimientos por accidente laboral	
Numero	0
Tasa	0

Accidentes laborales graves registrables	
Numero	0
Tasa	0
Accidentes laborales leves Registrables	
Numero	4
TASA	0,05

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

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





Reporte de Sustentabilidad 2023

SALARIOS Y FORMACIÓN

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. Externamente observamos 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 2023 nuestro promedio salarial neto representa un % 275 por arriba del SMVyM. Lo que significa un incremento de esa diferencia de 92% respecto al año 2022.

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

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 impactará 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 52 colaboradores afectados sumando un total de 748 horas de formación.

PARTICIPACIÓN POR SECTOR		
SECTOR	PARTICIPACIÓN	HORAS
Plan de Ahorro	54	408
Convencional	24	194
Posventa	3	90
Dirección y Gerencias	7	56
TOTALES	88	748

Durante el año 2023 Toyota Argentina profundizó la formación para los equipos de ventas y administración de Plan de Ahorro. Así fue el sector con mayor participación en cursos de formación, alcanzando 54 participaciones

[1] Última actualización del Salario Mínimo vital y móvil en el año 2022 se decretó el 1 diciembre.

COMUNIDAD

ESG

Toyota Argentina nos invita como miembro de la Red de Concesionarios Argentinos a que orientemos nuestras acciones destinada a la comunidad dentro de las políticas de sustentabilidad ambiental, Social y de Gobernanza (siglas en ingles ESG) De este modo Pichetti SA durante el 2023 se centró en dos ejes claves: social y ambiental.

Eje Social

Dentro del eje social Pichetti impulso tres propuestas diferentes, pero bajo la temática de educación.

Donación de Motores

En articulación con Toyota Argentina y el Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET - <https://www.inet.edu.ar/index.php/institucional/>) Pichetti pudo identificar cuatro Centros de Formación Profesional con orientación mecánica automotriz donde destinar un motor Hilux 2.2 modelo 2019.

- CFP Chacabuco
- CFP San Nicolas
- CFP Ramallo
- CFP General Alvear

La donación favoreció de forma directa a más de 75 jóvenes y adultos que durante el 2023 lograron participar como alumnos en los cursos de formación mecánica. Además de la capacidad instalada que los Centros de Formación han podido capitalizar para futuro.



COMUNIDAD

Parque de Educación Vial Pergamino

Quizás el proyecto que más represente la articulación pública – privado. De la mano de Fundación Grupo Núcleo, la Municipalidad de Pergamino, y ACARA con sus representantes de la localidad de Pergamino se ha podido acompañar este proyecto que tiene como objetivo la educación vial destinada a niños y niñas de edad de educación primaria.

Durante el 2023 las alianzas permitieron alcanzar 4 grandes objetivos:

- Infraestructura: obra civil Mini Ciudad, bicicletas y elementos de protección
- Capacitación Docente. Formación de más de 160 docentes
- Diseño de Material Educativo
- Prueba Piloto con grupo de niños. 60 niños capacitados en noviembre del 2023.

Cumpliendo estos pilares quedan sentadas las bases para trabajar en el 2024 para alcanzar a 6 escuelas primarias con impacto directo a de 700 alumnos entre 4 y 12 años.



Para Pichetti el Parque de Educación Vial es una propuesta desafiante y permitirá forjar una marca en lo que refiere a capacitación vial en la Ciudad de Pergamino. Es por ello que hacia finales del 2023 se renovaron los acuerdos para continuar con el apoyo en el próximo año.

COMUNIDAD

Programa META

El programa Mejora de la Educación Técnica Automotriz (META) consiste en ofrecer prácticas profesionales con capacitación técnica para alumnos de 6° año, que buscan integrar el trabajo de las escuelas con los concesionarios de la red oficial. Al finalizar el proyecto, los concesionarios pueden contratar a los alumnos que concluyeron la experiencia.

Luego de algunos años sin participación de parte de Pichetti en el programa META impulsado por Toyota, este 2023 en articulación con el Colegio Técnico Antonio Bermejo de la ciudad de Junín, dos jóvenes estudiantes lograron realizar más de 160 horas de capacitación formal en nuestros talleres y certificaron en el programa META.



COMUNIDAD

Eje Ambiental

Proyecto Recuperación de Agua de Lluvia

En el marco de la implementación del Grupo Kaizen en la sucursal de Pergamino se proyectó e implemento un sistema de recuperación de agua de lluvia para uso posterior en lavadero.

Se trata de una propuesta con escala reducido a modo de piloto que permita empezar a medir y controlar el consumo de agua bajo este sistema. La expectativa es alta porque esta propuesta sería la base para posteriormente escalar a mayor volumen de recuperación.

Cabe mencionar el los Grupos Kaizen son conformado de manera voluntaria por colaboradores que siguiendo una metodología de mejora continua afrontan problemas verdaderos que afectan la operatoria buscando cambios que lleven a una mejor eficiencia en los procesos.

Esperemos contar con mediciones básicas de recolección y uso para el año 2024.



COMUNIDAD

Dream Car y Donación de Contenedores de Residuos

Dream Car es un concurso impulsado por Toyota para todo el mundo y en el que pueden participar niños y niñas, dibujando el auto de sus sueños y compartiendo sus ideas más creativas sobre el futuro de la movilidad.

En esta ocasión Pichetti armó alianza con el Club Viajante de la localidad de Pergamino. Esta alianza permitió que más de 60 niños y niñas que asisten de las colonias de verano puedan dibujar y enviar sus creaciones a Toyota Argentina.

Además, se aprovechó para concientizar en el cuidado del medio ambiente y en las tecnologías eléctricas. Dentro de esta temática se donaron 4 islas de contenedores de basura para su correcta separación.



FAIR PLAY COMERCIAL

En Pichetti trabajamos fuertemente el Fair Play Comercial, fomentando la transparencia de nuestros mensajes en cada publicación.

No comunicamos publicidad engañoza. Somos claros y precisos a la hora de conectar con nuestros clientes en cada una de las unidades de negocio.

Explotamos los canales digitales de manera ordenada dentro de nuestra zona primaria, mostrándonos al mercado y respetando siempre a la competencia.



Vehiculos Toyota Plan Financiación Alquiler Mi Toyota Nosotros

Contacto



NUESTROS MEDIOS DE CONTACTO

SUCURSALES

ARRECIFES
RN N. 8 y 25 de Mayo | CP 2740
Tel.
Whatsapp

JUNIN
RN N.7 KM 260,4 y Edison | CP B6000
Tel.
Whatsapp

PERGAMINO
Av. Venini 251 (RN N. 188 e/San Luis y Catamarca) | CP 2700
Tel.
Whatsapp

EMAIL :

atencionclientes@pichettisa.com.ar

WEB :

www.toyotapichetti.com



MUCHAS GRACIAS