

PICHETTI

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2024

Concesionario Oficial Toyota

Año 2024
Cuarto Reporte de Sustentabilidad

PICHETTI ESG
aastudillo@pichetti.com.ar

TABLA DE CONTENIDO

Carta del Directorio 3
Quienes Somos 4
- Nuestra Organización 4
- Nuestra línea de tiempo 4
- Nuestras Sucursales 4
- Productos y Servicios 5
- Campañas de seguridad 6
- Nuestros Clientes 7
- Certificaciones 7

Grupo de Interés 8
Acerca del Reporte de Sustentabilidad 9
Índice GRI e Identificación de temas materiales 10
Estrategia de RSE 14
Nuestra Organización 15
- Visión, Misión y Valores 15
- Nuestra Visión 15
- Nuestra Misión 15
- Nuestros Valores 15
- Órgano de Gobierno (Organigrama Gerencial) 16
- Código de Conducta 17

Políticas de Calidad 18
- Proceso de Reclamos 18
- Indicadores SSI y CSI 19

Desempeño Económico 20
Desempeño Ambiental 21
- Política Ambiental del concesionario y programas adheridos....21
- Cumplimiento Ambiental 21
- Consumo de Energía: Eléctrica, Gas y Agua....22
- Residuos. Especiales y Generales....24
- Consumos y Residuos. Indicadores Totales....25

Desempeño Social....26
- Recursos Humanos....26
- Empleo....26
- Salud y Seguridad Laboral....27
- Salarios....27
- Formación....27
- Comunidad....28
- ESG....28
  - Eje Social....28
  - Eje Ambiental....29
- Fair Play....31
- Medios de Contacto....32

CARTA DEL DIRECTORIO

Nuestro cuarto reporte de sustentabilidad se presenta en el marco de un recambio generacional en la dirección de la empresa donde confluyen segunda y tercera generación de la familia Pichetti. Este nuevo escenario nos genera expectativas como también nos presenta desafíos en el ámbito de la gobernanza de la empresa.

Los estándares de Environmental (medio ambiente), Social (sociedad) y Governance (gobierno corporativo) que Toyota persigue en su camino a la sustentabilidad se nos vuelve cada día más presente y pone el foco en la G.

El presente y cuarto reporte, nos permite informar procesos consolidados asociados a los controles medio ambientales con mayor seguimiento de consumos e indicadores relacionados, que derivaron en una re certificación de la Norma ISO 14.001.

También nos permite mostrar un trabajo en proyectos sociales y medio ambientales en vinculación con grupos de interés de base social, sosteniendo alianzas estratégicas con organizaciones de la comunidad. Completan el informe indicadores económicos, de calidad y de recursos humanos.

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

Seguiremos siendo fieles a nuestros principios y valores, brindado 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.

Queremos invitarlos a que recorran las páginas de este cuarto Informe de Responsabilidad Social en el que mostramos nuestra gestión de sostenibilidad durante 2024.



Gian Franco Pichetti



Giuseppe Pichetti

QUIENES SOMOS

Nuestra Organización

Como empresa familiar hemos cumplido 51 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.
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.
El 2024 finalizo con un equipo de 86 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 Gomería (sucursal PER) y el reacondicionamiento de la sucursal de Pergamino a los estándares 2.0 solicitados por Toyota.

Nuestra Línea de Tiempo

1973 — Se inicia la comercialización de vehículos

1992 — Fundación de Pichetti S.A.

1993 — Unión con TOYOAR para la importación de vehículos

1997 — Primer contrato con Toyota Argentina
Inauguramos concesionario en Arrecifes

2001 — Apertura de concesionario en Pergamino

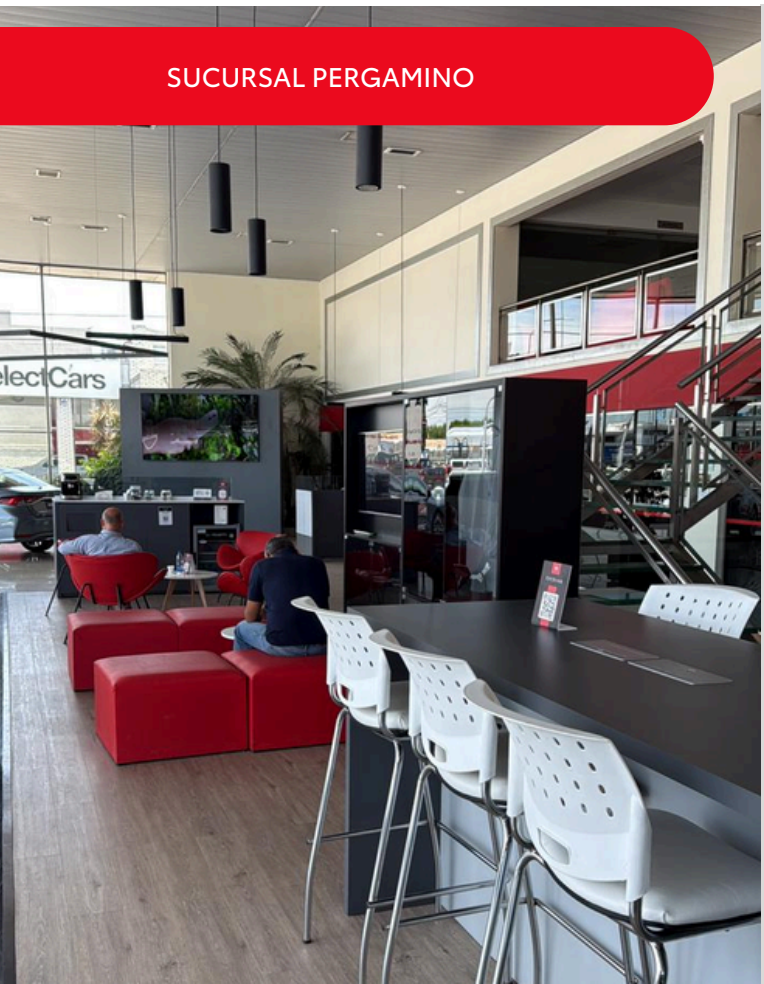
2005 — Inauguramos concesionario en Junín

2008 — Inauguración de nuevo edificio en Pergamino

2020 — Renovación integral de concesionario en Arrecifes

2021 — Primer Reporte de Sustentabilidad

2024 — Pergamino, adecuación a Dealer 2.0



Nuestras Sucursales

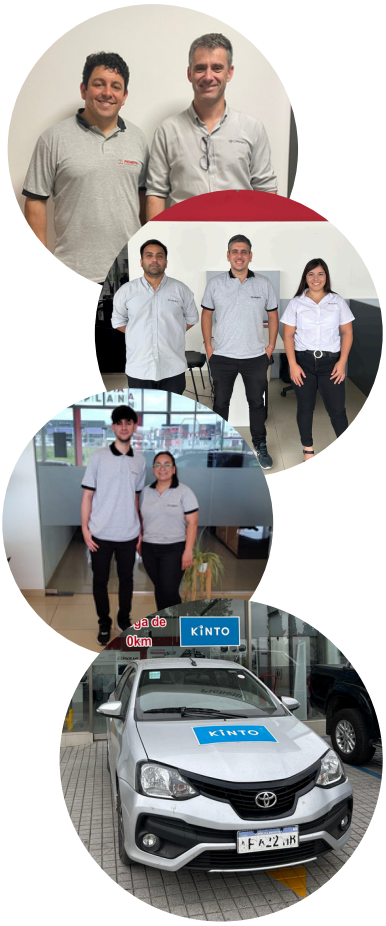
Pichetti S.A cuenta con tres bocas de venta ubicadas estratégicamente en el norte de la provincia de Buenos Aires siendo así el principal representante de Toyota en la zona núcleo de los agro negocios en el país.
Entre las tres sucursales contamos con más de 6500 M2 cubiertos para que los clientes puedan explotar al máximo la experiencia de compra y servicios. Priorizaos 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 trasparente y de calidad.
En este 2024 la sucursal de Pergamino fue re acondicionada para una mejor atención centrada en el nuevo formato de Concesionarios 2.0 que Toyota propone a nivel mundial.

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.

837 UNIDADES 0KM ENTREGADAS A NUESTROS CLIENTES DURANTE EL 2024

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.
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 de Ahorro".
Pichetti brinda atención personalizada y segura, donde la transparencia de la información al cliente es clave para el sostenimiento del vínculo comercial.
La financiación económica y la comercialización de seguros del automotor son servicios que acompañan la venta de automóviles.



275 suscripciones a Planes de Ahorro.
244 Entregas de 0km, muestran la fortaleza que adquiere esta modalidad de compra.

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 3 unidades tope gama disponible para el alquiler y representantes especializados para su asesoramiento.

MÁS DE 1300 UNIDADES EN SERVICIOS FUERON ATENDIDAS EN GARANTÍA

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.



Hemos alcanzado un 93,15 % en indicador de satisfacción de nuestros clientes en nuestro servicio de Posventa, siendo el 7mo concesionario mejor renqueado de la red.
Alcanzamos un total de 12673 unidades en servicios en 2024

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 2024 han realizado 360 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:

TSM Toyota Customer Service Workshop Managment

ENVIRONMENTAL SYSTEM CERTIFICATION DNV ISO 14001

International Organization for Standardization ISO 14001:2015

Estilo de Movilidad TOYOTA

Fix-It-Right Activities

SOCIOS CLUB TOYOTA



GRUPO DE INTERÉS

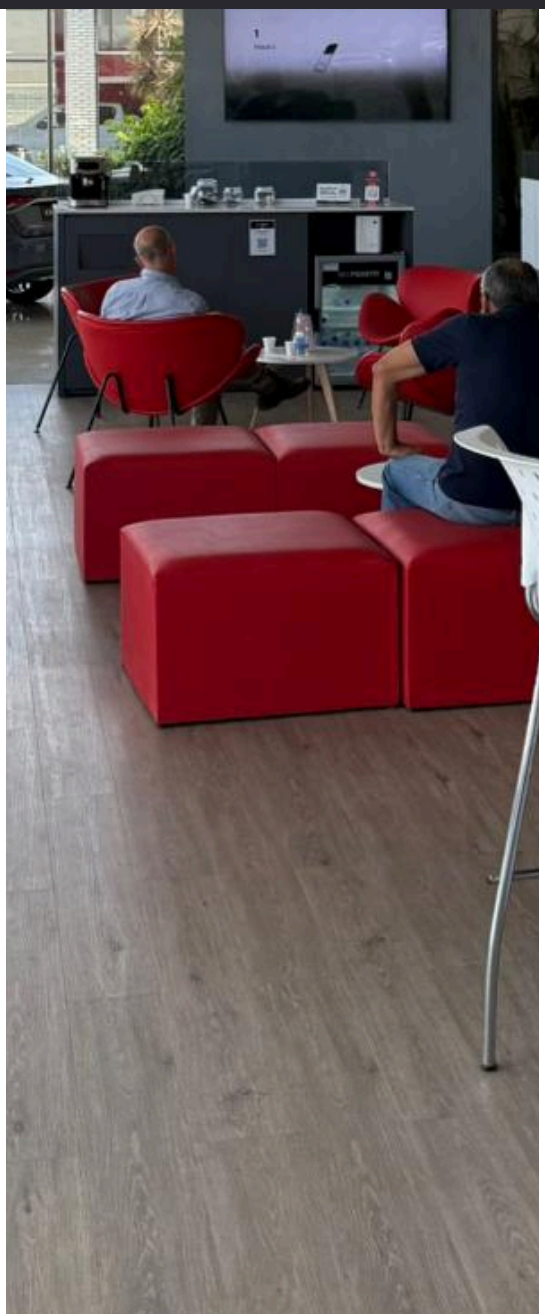
- Colaboradores. Todas las personas que son contratadas para brindar servicios laborales a la empresa
- Proveedores. Personas físicas o jurídicas que propician un servicio o producto a la empresa
- Clientes. Personas físicas o jurídicas que utilizan los servicios de venta de automóviles 0km, usados, 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.

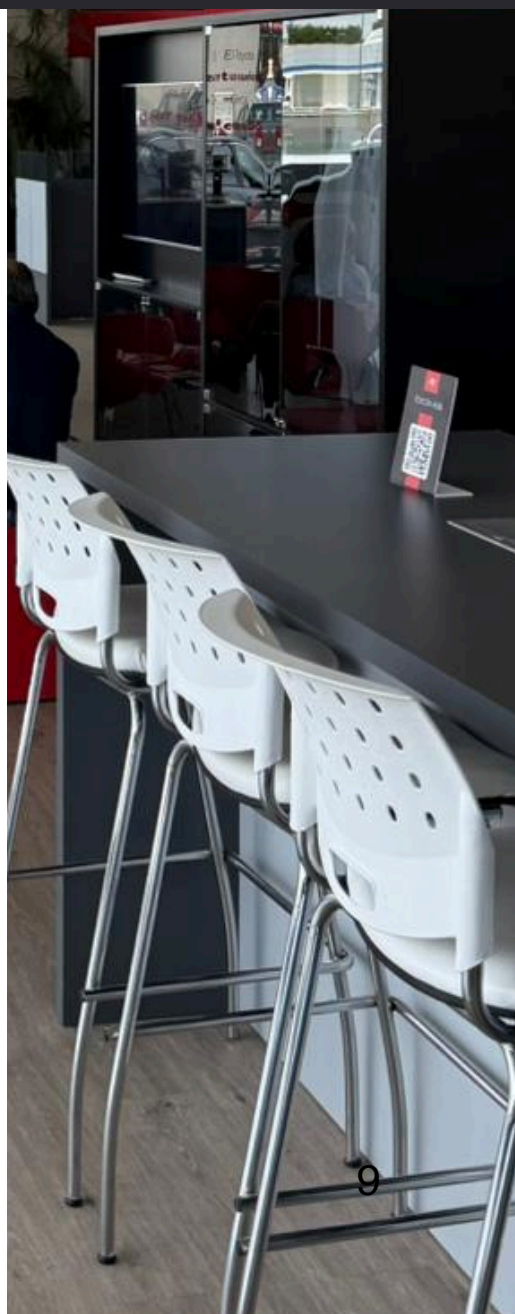


ACERCA DEL REPORTE

El 2024 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 2024 permita a Pichetti SA evaluar las posibilidades concretas de aplicar al programa de gestión ambiental "EcoDelear" liderado por Toyota durante el 2025.
El informe tiene una frecuencia anual. Para las acciones de gestión abarca el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024, y para la información de gestión economía abarca el periodo 1 de julio 2023 al 31 de junio del 2024.
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	Politica 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	

PADRINAZGO PROGRAMA PARQUE DE EDUCACION VIAL – PERGAMINO



ESTRATEGIA RSE

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 Genero
- 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.



CENTRO DE FORMACIÓN PROFECIONAL 401 – CHACABUCO

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 Victor Hugo Pichetti.
En el año 2024 lamentamos la perdida de nuestro Director, Victor Hugo Pichetti, lo que permitió el acceso de la tercera generación de la familia Pichetti al órgano de gobierno, siendo Gian Franco Pichetti Vice Director de la compañía, y permaneciendo Javier Pichetti como Director.
Directorio
La Presidencia de la empresa está liderada por Javier Pichetti acompañado por Gian Franco 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 Jose Luis Bertoglio, Diego Arias, Guillermo Garcia y German Lamberti y las Gerencias de Pos Venta formada por Esteban Ponsanesi como Gerente Corporativo y Marcelo Mustafa como líder técnico y Responsable de sucursal.
La Lic. Adriana Pedreira en el departamento Marketing, Lic. Rodrigo Nelli a cargo del departamento de Calidad, la Cdora. Sandra Birlangeri en el departamento de administración y el Lic Agustin Astudillo en sector de RRHH y Sustentabilidad conforman las áreas trasversales.
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

JAVIER PICHETTI
PRESIDENTE

GIAN FRANCO PICHETTI
VICEPRESIDENTE

DANILO ZAMBON
GERENTE GENERAL

SERGIO ALDAZABAL
ASESOR LEGAL

RODRIGO BLANCO
ASESOR CONTABLE

AGUSTÍN ASTUDILLO
RECURSOS HUMANOS Y SUSTENTABILIDAD

SANDRA BIRLANGERI
ADMINISTRACIÓN

DIEGO ARIAS / JOSE L. BERTOGLIO / GUILLERMO GRACÍA / GERMÁN LAMBERTI
GERENCIA DE VENTAS

ESTEBAN PONSANESI / MARCELO MUSTAFÁ
GERENCIA DE POSVENTA

RODRIGO NELLI
CALIDAD

ADRIANA PEDREIRA
MARKETING

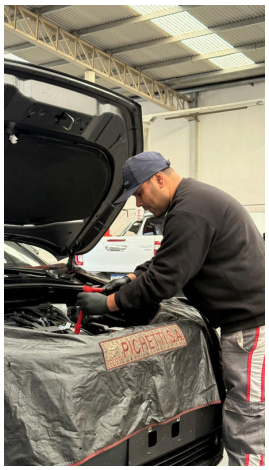
CÓDIGO DE CONDUCTA

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”, brindado calidad y trasparencia 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 Represarías 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

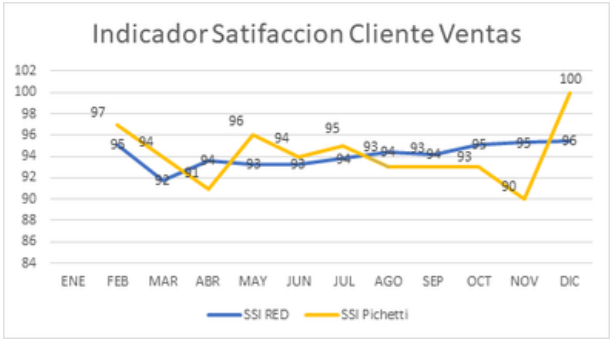


INDICADORES SSI Y CSI

Durante el 2024 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.

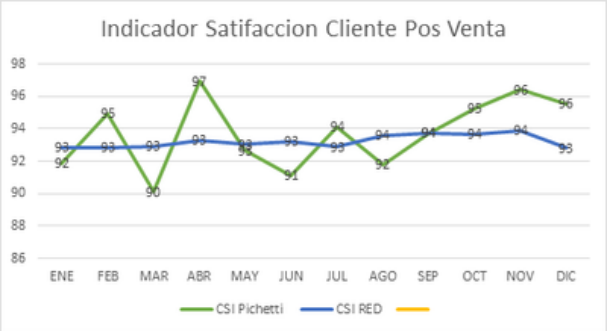
·Post Venta CSI (Customer Satisfaction Index)
·Ventas SSI (Sales Satisfaction Index)

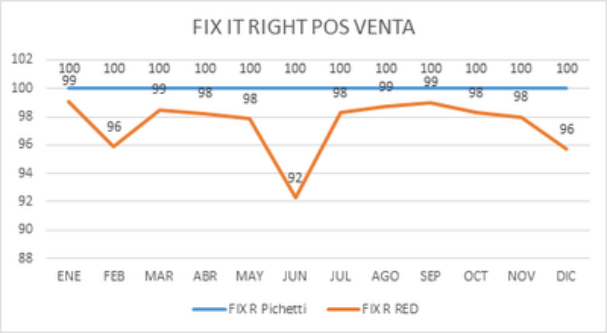
A continuación, se observan datos del SSI (Sales Satisfaction Index) que provee Toyota Argentina. Recordemos que este indicador mide la satisfacción del cliente de cara a la venta de automóviles 0km y Usados.
Las curvas nos indican que Pichetti no ha logrado sostener un estándar de atención equilibrado durante el año 2024



Respecto al CSI (Customer Satisfaction Index), indicador mide la satisfacción del cliente sobre los servicios brindados en los talleres de Pos Venta que provee Toyota Argentina, Pichetti ha sufrido algunos altibajos teniendo dificultades para sostener un equilibrio en los niveles de atención.

De todas formas, 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 tanto en los indicadores de SSI como 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.





En este indicador Pichetti ha sostenido un estándar del 100% de satisfacción durante todo el año, lo que genera un orgullo para los equipos técnicos, pero sobre todo una seguridad para el cliente a la hora de depositar su confianza en las reparaciones de su Toyota.

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 auditorias y supervisión contable externa buscando ampliar nuestras acciones de mejora continua.

Desempeño Económico			
Fuente	**Valor Económico**	**Concepto**	
Valor Económico Directo Generado			
Estado de Resultado	Ventas	Ingresos / Ventas Netas	95%
Estado de Resultado	Otros Ingresos	Otros Ingresos	5%
VEG	VEG	TOTAL VEG	100%
Valor Económico Distribuido			
Estado de Resultado	Gastos Operativos	Proveedores	75%
Estado de Resultado	Gastos Financieros	Proveedores de Capital	3%
Estado de Resultado	Sueldos y CCSS	Sueldos y Prestaciones	6%
Estado de Resultado	Impuestos	Pagos al Gobierno	4%
Estado de Resultado	RSE	Inversiones en la Comunidad	
VER	**VE Distribuido**		88%
VEG	**VE Retenido**		12%



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, 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 2024 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.

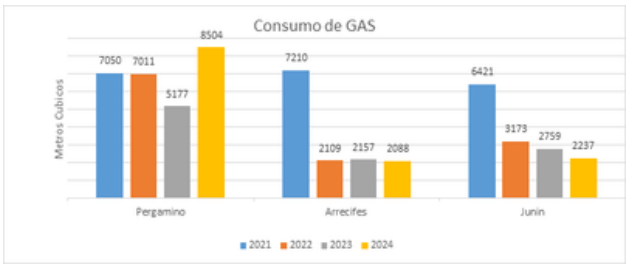
DESEMPEÑO AMBIENTAL

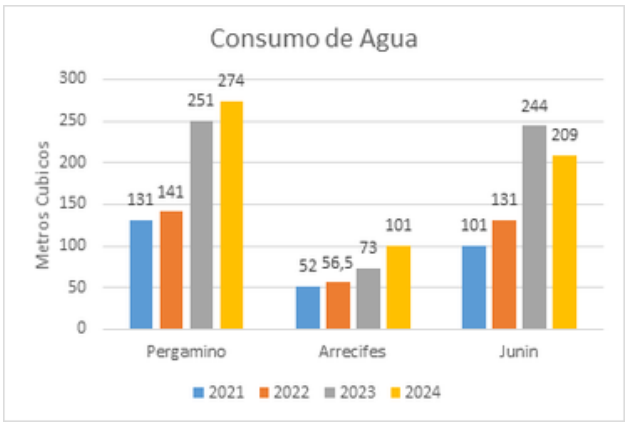
Consumo de Energía: Eléctrica, Gas y Agua

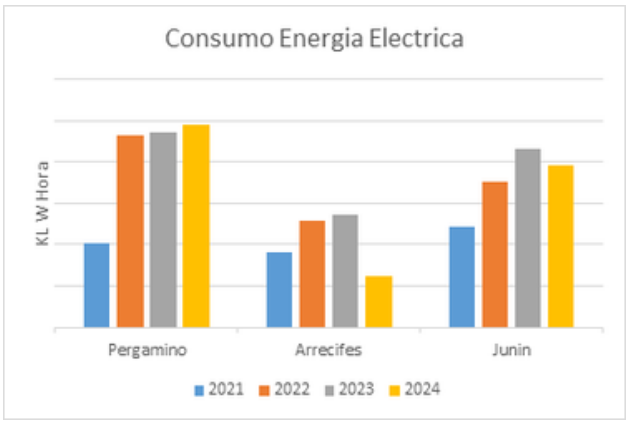
Al momento Pichetti SA no cuenta con sistemas de producción y consumo de energía provenientes de fuentes renovables. Atendiendo a esto la empresa ha realizado consumos de energía eléctrica, agua y calefacción (gas) siempre de fuentes no renovables.

Atento a que el presente resulta nuestro cuarto reporte consecutivo se ofrece una comparación de consumos totales y de los desechos especiales totales generados en cada sucursal para los años 2021, 2022, 2023 y 2024.

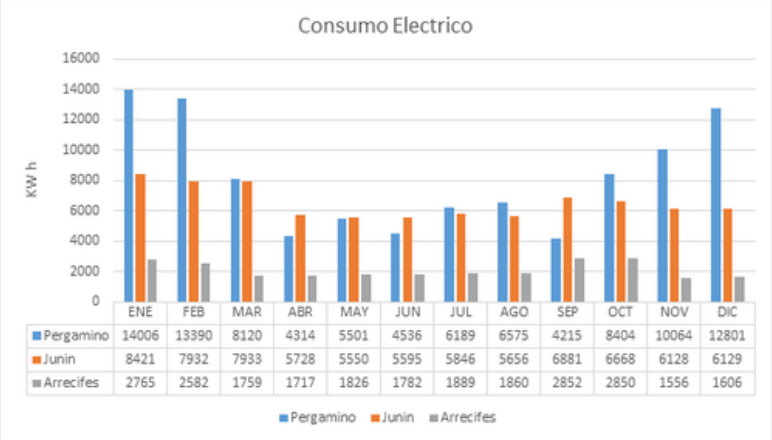






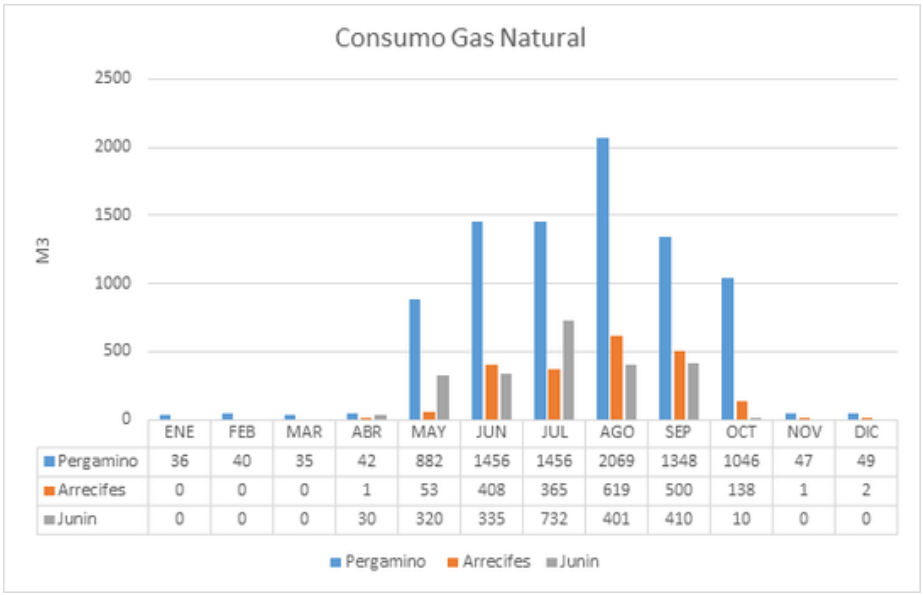


A continuación, se muestran los consumos de Agua, Electricidad y Gas; y la producción de desechos especiales para este 2024

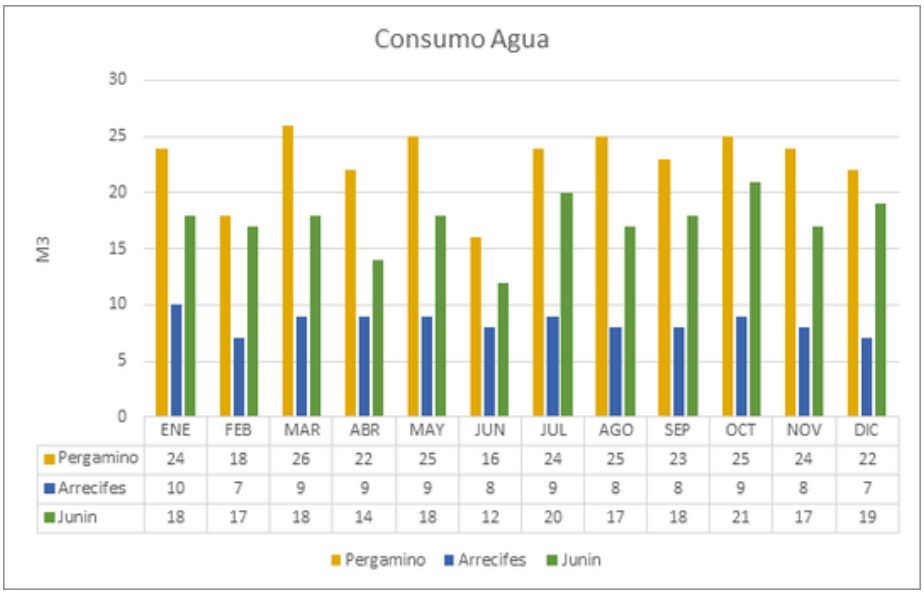


	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Pergamino	14006	13390	8120	4314	5501	4536	6189	6575	4215	8404	10064	12801
Junin	8421	7932	7933	5728	5550	5595	5846	5656	6881	6668	6128	6129
Arrecifes	2765	2582	1759	1717	1826	1782	1889	1860	2852	2850	1556	1606

DESEMPEÑO AMBIENTAL



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Pergamino	36	40	35	42	882	1456	1456	2069	1348	1046	47	49
Arrecifes	0	0	0	1	53	408	365	619	500	138	1	2
Junin	0	0	0	30	320	335	732	401	410	10	0	0



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Pergamino	24	18	26	22	25	16	24	25	23	25	24	22
Arrecifes	10	7	9	9	9	8	9	8	8	9	8	7
Junin	18	17	18	14	18	12	20	17	18	21	17	19

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 auditorias tienen una frecuencia cuatrimestral.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Residuos. Especiales y Generales

Residuos Generales

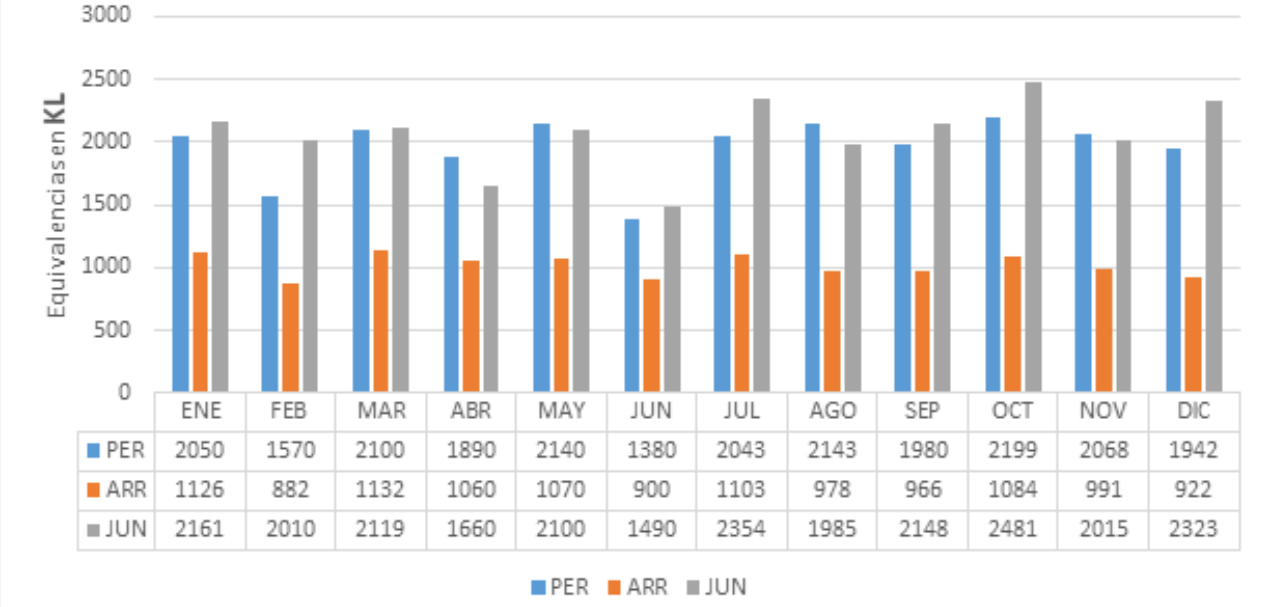
Pichetti SA no cuenta con un programa que permita abordar de manera integral la división, contabilización y tratamiento de reciclado de los residuos generales (cartón, plásticos, papel, orgánicos, etc.) que se generan.

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 2024 se han producidos para las tres sucursales la siguiente cantidad de aceite, filtros y descartes de repuestos expresados en sus equivalencias en kilogramos.



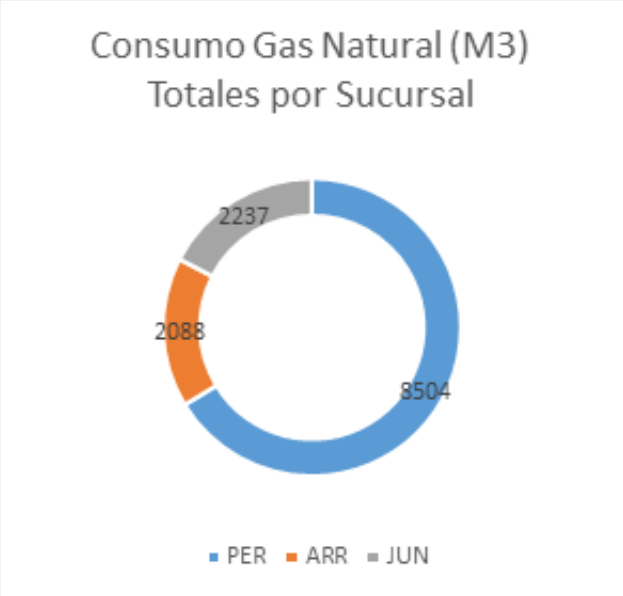
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
PER	2050	1570	2100	1890	2140	1380	2043	2143	1980	2199	2068	1942
ARR	1126	882	1132	1060	1070	900	1103	978	966	1084	991	922
JUN	2161	2010	2119	1660	2100	1490	2354	1985	2148	2481	2015	2323

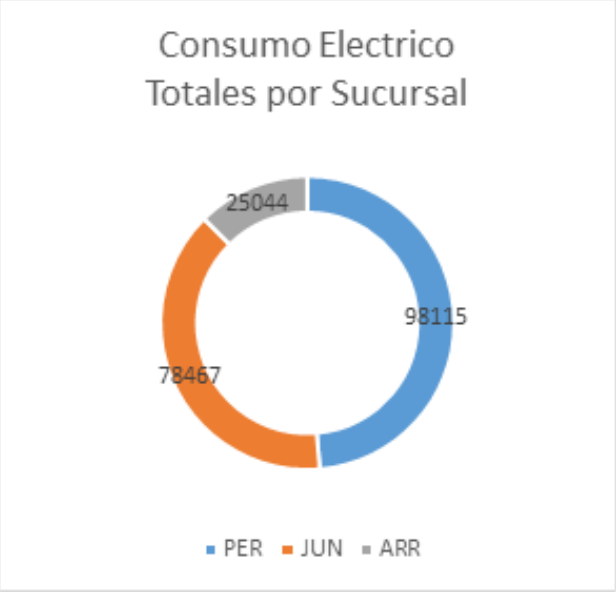
DESEMPEÑO AMBIENTAL

Consumos y 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.

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	6	8	12
PER	4	24	5
JUN	10	13	4
TOTAL	**20**	**45**	**21**

Promedio Edad	40,93

Total Empleados	86

Distribución por Genero			
Sucursal	Mujeres	Hombres	TOTAL
Arrecifes	10	16	26
Junín	7	20	27
Pergamino	7	26	33
Total	**24**	**62**	**86**

Evolución Total Nomina	
Empelados	Año
94	2021
91	2022
90	2023
86	2024

ROTACION DE PERSONAL			
Altas y Bajas			Índice
2024	BAJAS	13	1,5
	ALTAS	10	

Durante el 2024 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

DESEMPEÑO SOCIAL

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 2024 no hemos tenido lamentar accidentes laborales con lesión grave.

RESUMEN SINIESTRAL					
TOTAL DENUNCIAS	3	CANTIDAD DE ALTAS	3	FRECUENCIA SINIESTRAL	3,22%
CANTIDAD RECHAZOS	0	DIAS DE BAJA PROMEDIO	25,7	FRECUENCIA JUDICIAL	0%
CANTIDAD RECAIDAS	0				

ANALISIS DE DENUNCIAS	
LUGAR DE TRABAJO	3
IN ITENERE	0
ENFERMEDAD PROFESIONAL	0

GRAVEDAD DE DENUNCIA	
ALTA	0
MODERADO	1
LEVE	2

Salarios

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.

Formación

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 56 colaboradores afectados sumando un total de 752 horas de formación.

PARTICIPACIÓN POR SECTOR		
SECTOR	PARTICIPACIÓN	HORAS
Plan de Ahorro	21	168
Convencional	6	48
Pos Venta	19	456
Dirección y Gerencias	3	24
Usados	7	56
TOTALES	56	752

TOTAL PARTICIPANTES
39 COLABORADORES

Durante el año 2024 Toyota Argentina profundizo la formación para los equipos de ventas y administración de Plan de Ahorro, y Pos Venta. Ambos sectores con mayor participación en cursos de formación, alcanzando 40 participaciones

DESEMPEÑO SOCIAL

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.

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, Secretaria de Educación Municipal, Pichetti SA como único concesionario aportante y múltiples empresas de la región, 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 2024 las alianzas permitieron alcanzar 8 grandes objetivos:

1. Se completó la obra civil inaugurada 7/09/2023 donde las instalaciones de la “mini ciudad” quedaron finalizadas como también el aula permanente para el dictado de las capacitaciones
2. Se completó la formación de más de 160 docentes en general y de 10 docentes en particular que son aquellos que de forma permanente coordinan las clases teóricas practicas
3. 60 niños del Centro Comunitario Municipal participaron de la primera prueba piloto durante el mes de abril y mayo
4. Se acompañó la primera actividad de promoción en seguridad vial: "semana de la movilidad segura" coordinada por el municipio de Pergamino
5. 35 instituciones educativas públicas y privadas participaron de las actividades a lo largo del ciclo lectivo 2024
6. 1415 alumnos participaron de la capacitación
7. 575 niños, jóvenes y adultos participaron de alguna actividad relacionada con el Parque y con la seguridad vial.
8. Pichetti participo en 8 encuentros presenciales logrando llegar a 216 alumnos de 6 escuelas de forma directa aportando voluntarios, material educativo, vehículos de muestra y regalos.

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 2024 se renovaron los acuerdos para continuar con el apoyo en el próximo año 2025.

DESEMPEÑO SOCIAL






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.

En este 2024 alcanzamos la 3 participación consecutiva 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.



Eje Ambiental

Proyecto “Una Re Vuelta” Reutilizacion de Bolsas de Airbag

Las campañas de seguridad que Pichetti SA realiza en coordinación con Toyota Argentina tiene como objetivo reemplazar el “centro del volante” donde se ubica el airbag del vehículo. El reemplazo deja 3 tipos de residuos: metálicos, plásticos, y textil. Las bolsas de airbag representan el residuo textil.

Durante el año 2024 Pichetti SA se propuso impulsar un proyecto de reutilización de las bolsas de airbag para que dejen de ser un residuo y pasen a formar una materia prima para la producción de productos merchandising que sirvan de regalo para los clientes

En el año 2023 Pichetti SA dona al Centro de Formación Profesional 401 de la ciudad de Chacabuco un motor de Toyota Hilux como material de estudio. Dicho centro, además de la formación técnica en motores ofrece formación técnica secundaria en orientación textil para jóvenes entre 16 y 18 años que estén buscando terminar sus estudios secundarios interrumpidos oportunamente.

DESEMPEÑO SOCIAL

Así es que Pichetti vuelve a generar alianza con el CFP 406 para este nuevo proyecto.
Como resumen del proyecto propones los siguiente puntos clave:

Resultados

• Se realizaron 850 campañas que representaron 915 bolsas de Airbag. Se destinaron 200 bolsas dando un 21,8% de reutilización.
• Se confeccionaron 120 productos que conformaron 40 kits de Regalos.
Economía Circular: $780.000 en conceptos de Honorarios por Producción aportados al CFP

Con Quiénes Compartimos

• Jóvenes alumnos de entre 16 y 18 años del Centro de Formación Profesional N° 401 que buscan finalizar sus estudios secundarios
• Clientes de Pichetti SA
• Centro de Formación Profesional N° 401 + Educación Profesional Secundaria + Prisina S.A

Situación previa

• Las bolsas de Airbag se trataban como un residuo y en la actualidad se piensan como una materia prima.
• No había alianzas que permitirán proyectos de articulación publico privada sostenido en el tiempo, con capacidad de mostrar hacia la comunidad un producto tangible.
En el caso del CFP no lograban encontrar un proyecto que les sea trasversal a todas las materias.

Alcance

• 18 alumnos
• 6 docentes
• 35 clientes
10 voluntarios de PIC

Resultados

• Se realizaron 850 campañas que representaron 915 bolsas de Airbag. Se destinaron 200 bolsas dando un 21,8% de reutilización.
• Se confeccionaron 120 productos que conformaron 40 kits de Regalos.
• Economía Circular: $780.000 en conceptos de Honorarios por Producción aportados al CFP.



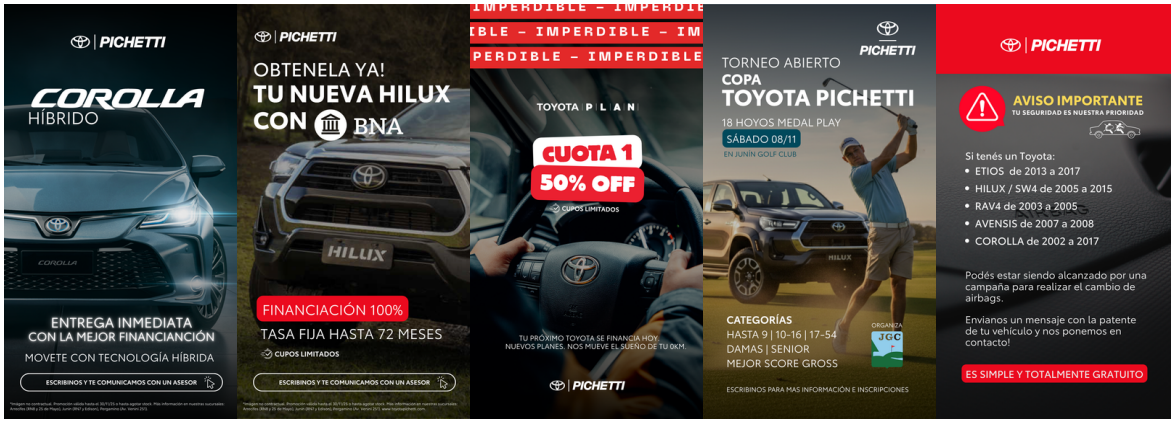



FAIR PLAY COMERCIAL

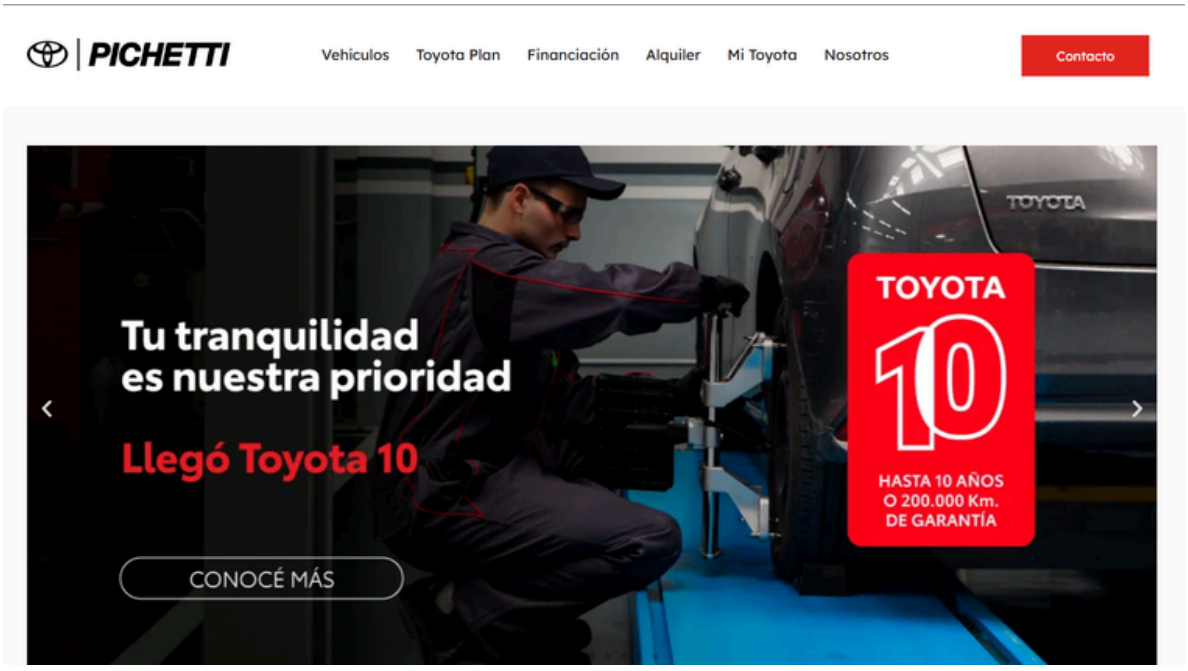
En Pichetti trabajamos fuertemente el Fair Play Comercial, fomentando la transparencia de nuestros mensajes en cada publicación.

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.

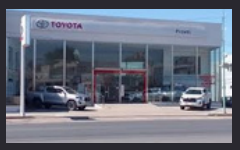






MEDIOS DE CONTACTO

SUCURSALES



ARRECIFES
RN N. 8 y 25 de Mayo | CP 2740
Tel. 02478 452700 / 451191 / 451192



JUNIN
RN N.7 KM 260,4 y Edison | CP B6000
Whatsapp Ventas 236 4674540
Whatsapp Posventa 236 4302300



PERGAMINO
Av. Venini 251 (RN N. 188 e/San Luis y Catamarca) | CP 2700
Tel. 02477 440022 / 440068 / 440026

EMAIL

atencionclientes@pichettisa.com.ar

WEB

www.toyotapichetti.com

REDES SOCIALES

/toyotapichetti