



# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



# Índice

<b>Carta del Presidente</b>	<b>4</b>	<b>Políticas de Calidad</b>	<b>21</b>
<b>¿Quiénes Somos?</b>	<b>6</b>	Proceso de Reclamos	22
Sobre Nosotros	6	Indicadores CSI	22
Nuestras Sucursales	7	<b>Desempeño Económico</b>	<b>23</b>
Productos y Servicios	8	<b>Desempeño Ambiental</b>	<b>24</b>
Nuestros Clientes	9	Política Ambiental del concesionario y programas adheridos	24
Cartificaciones	10	Consumo de Energía: Eléctrica, Gas y Agua	25
<b>Grupo de Interés</b>	<b>11</b>	Cumplimiento Ambiental	25
<b>Acerca de</b>		Residuos. Especiales y Generales	27
<b>Nuestro Primer Reporte</b>	<b>12</b>	<b>Desempeño Social</b>	<b>28</b>
<b>Índice GRI e Identificación</b>		Recursos Humanos	28
<b>de Temas Materiales</b>	<b>13</b>	Empleo	28
<b>Estrategia de RSE</b>	<b>17</b>	Beneficios a los colaboradores	31
<b>Nuestra Organización</b>	<b>18</b>	Salud y Seguridad Laboral	31
Visión, Misión y Valores	18	Salarios	32
Visión	18	Formación	33
Misión	18	Comunidad	34
Valores	18	Promoción en Seguridad Vial	34
Órgano de Gobierno	19	Alianza con Proveedores	36
Código de Ética y Conducta	20		
Anticorrupción	21		



## Carta del Presidente

Queremos presentarles nuestro primer reporte de sustentabilidad el cual 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.

Su redacción nos ha permitido consolidar una idea de gestión que tenga presente los indicadores asociados al cuidado de los recursos naturales, humanos y sociales. También nos permitió consolidar las estrategias asociadas a la implementación de la norma ISO 14.001. Pero sobre todo nos permitió sentar las bases de un proyecto de cambio para adaptar nuestra empresa a los nuevos desafíos del mercado.

Nuestra Empresa fue fundada en 1973, desde ese momento muchos han sido los obstáculos que hemos ido superando con el tiempo y con el capital humano que nos acompañó a largo de estos años, logrando de esta manera ser unas de las empresas automotrices de la marca Toyota, más importante de la zona norte de Buenos Aires.

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

Creemos 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. Un enfoque común y el compromiso y diversidad de nuestros equipos son los factores en los que se fundamenta nuestros logros.

Queremos invitar a que recorran las páginas de este primer Informe de Responsabilidad Social en el que mostramos nuestra gestión de sostenibilidad durante 2021.



# ¿Quiénes Somos?

## Sobre Nosotros

Somos una empresa familiar fundada en el año 1973 próximos a cumplir 50 años de presencia y trayectoria en el mercado automotriz.

En el año 1992 se modifica la denominación pasando a ser Pichetti S.A y en el año 1993 logramos unirnos a la marca Toyota comercializando productos mediante la importadora TOYOAR. En 1997 se formaliza el primer contrato con Toyota Argentina inaugurando así el primer concesionario oficial en la ciudad de Arrecifes e iniciamos operaciones en la ciudad de Junín.

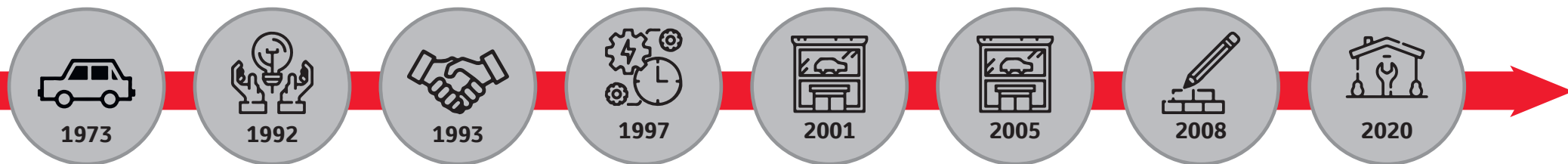
Durante el año 2001 inauguramos nuestro segundo concesionario en la localidad de Pergamino y en el año 2005 hacemos apertura de la tercera boca de venta en la ciudad de Junín.

Apostando a la calidad y la excelencia en la atención al cliente seguimos creciendo, es por ello que en el año 2008 construimos un nuevo edificio en la localidad de Pergamino, y más recientemente en el año 2020 fue el turno de la remodelación total de la sucursal de Arrecifes.

De esta forma somos parte de la Red Oficial de Concesionarios Toyota desde hace 28 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 S.A 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.

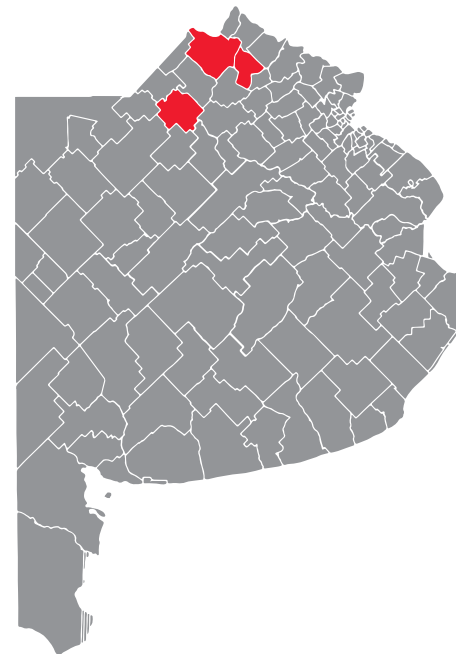




## Nuestras Sucursales

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.



 **Sucursal Arrecifes**  
Ruta Nacional N°8 y 25 de Mayo

 **Sucursal Junín**  
Ruta Nacional N°7 km 260,4 y Edison

 **Sucursal Pergamino**  
Av. Venini 251

# Productos y Servicios

Pichetti S.A se especializa por la comercialización de Automóviles 0km, Usados Certificados y Planes de Ahorro. Ofrece también todo el servicio Posventa de los automóviles centrandó su atención en el mantenimiento y reparaciones de las unidades, ventas de repuestos, partes y accesorios originales de la marca Toyota.

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

En la actualidad se incorporó 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.

De esta forma nuestros productos y servicios buscan que el cliente tenga una gestión ágil e integral en toda la experiencia de compra.



## Nuestros Clientes

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

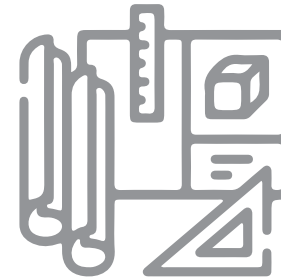
Dentro de nuestros clientes encontramos personas físicas, personas jurídicas, empresas y entes de gobiernos que desempeñan sus actividades en sectores como:



Agronomía



Logística



Construcción



Comercio



Agencia pública



Servicios



# Cartificaciones

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:



Fix it Right  
Operation



# Grupo de Interés



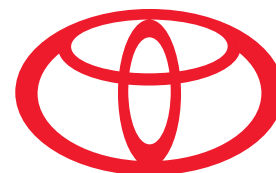
## Colaboradores

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



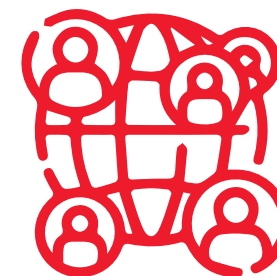
## Proveedores

Personas físicas o jurídicas que propician un servicio o producto a la empresa.



## TOYOTA Argentina

Socio estratégico que otorga el permiso para que Pichetti opere como concesionario oficial de la red Toyota.



## Comunidad

El grupo social al cual nuestra empresa pertenece e interacciona de forma constante.



## 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.

## 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.

# **Acercas de Nuestro Primer Reporte**

Las modificaciones en el órgano de gobierno y en la estructura Management llevo a Pichetti S.A a tomar mayor responsabilidad por una gestión sostenible, siendo este primer reporte una herramienta de análisis interno y una guía de acción a futuro.

El informe tiene una frecuencia anual. Para las acciones de gestión abarca el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, y para la información de gestión economía abarca el periodo 1 de julio 2021 al 31 de junio del 2022.

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).

No se declaran re expresiones ni cambios en la elaboración del informe, esto fundamentalmente porque el presente reporte resulta ser el primero confeccionado por la empresa

# Índice GRI e Identificación de Temas Materiales

Estándar GRI		Reporte / Tema Material	N° de Página
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>			
<b>Perfil de la Organización</b>	<b>102-1 Nombre de la Organización</b>	Sobre nosotros	6
	<b>102-2 Actividades, marcas, productos y servicios</b>	Productos y servicios	8
	<b>102-3 Ubicación de la sede</b>	Nuestras sucursales	7
	<b>102-4 Ubicación de las operaciones</b>	Nuestras sucursales	7
	<b>102-5 Propiedad y Forma Jurídica</b>	Sobre nosotros	6
	<b>102-6 Mercados Servidos</b>	Nuestros Clientes	9
<b>Estrategia</b>	<b>102-14 Declaración de altos ejecutivos responsable de la toma de decisión</b>	Carta del Presidente	4
<b>Ética e integridad</b>	<b>102-16 Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.</b>	Misión Visión y Valores	18
	<b>102-16 Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.</b>	Código de Ética y Conducta	20
<b>Gobernanza</b>	<b>102-18 Estructura de gobernanza</b>	Órgano de Gobierno	19
	<b>102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno</b>	Órgano de Gobierno	19
	<b>102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia</b>	Misión Visión y Valores	18

<b>Participación de los grupos de interés</b>	<b>102-40 Lista de grupos de interés</b>	Grupo de Interés	11
	<b>102-41 Acuerdos de negociación colectiva</b>	Desempeño Social RRHH	28
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>	<b>102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema</b>		
	<b>102-47 Lista de temas materiales</b>	Índice Gri y Temas Materiales	13
	<b>102-48 Re expresión de la información</b>	Acerca de nuestro primer reporte	12
	<b>102-49 Cambios en la elaboración de informes</b>	Acerca de nuestro primer reporte	12
	<b>102-50 Periodo objeto del informe</b>	Acerca de nuestro primer reporte	12
	<b>102-52 Ciclo de elaboración de informes</b>	Acerca de nuestro primer reporte	12
	<b>102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe</b>	Acerca de nuestro primer reporte	12
	<b>102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI</b>	Acerca de nuestro primer reporte	12
	<b>102-55 Índice de contenidos GRI</b>	Índice Gri y Temas Materiales	13

<b>GRI 201: Desempeño económico</b>			
	<b>201-1 Valor económico directo generado y distribuido</b>	Desempeño Económico	23
<b>GRI 300: Estándar Ambiental</b>			
<b>Energía</b>	<b>307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental</b>	Política Ambiental	24
	<b>302-1 Consumo de energía dentro de la organización</b>	Energía Eléctrica Consumo	25
	<b>302-1 Consumo de energía dentro de la organización</b>	Agua consumo	25
	<b>302-1 Consumo de energía dentro de la organización</b>	Gas Consumo	25
<b>Efluentes y Residuos</b>	<b>306-4 Transporte de residuos peligrosos</b>	Residuos	27
	<b>306-2 Residuos por tipo y método de eliminación</b>	Residuos	27

<b>GRI 400: Estándar Social</b>			
<b>Empleo</b>	<b>401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales</b>	Beneficios a Colaboradores	31
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>	<b>403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</b>	Salud y Seguridad Laboral	31
	<b>403-3 Servicios de salud en el trabajo</b>	Salud y Seguridad Laboral	31
	<b>403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes</b>	Salud y Seguridad Laboral	31
	<b>403-6 Fomento de la salud de los trabajadores</b>	Salud y Seguridad Laboral	31
	<b>403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</b>	Salud y Seguridad Laboral	31
	<b>403-9 Lesiones por accidente laboral</b>	Salud y Seguridad Laboral	31
	<b>403-10 Dolencias y enfermedades laborales</b>	Salud y Seguridad Laboral	31
<b>Formación y enseñanza</b>	<b>404-1 Media de horas de formación al año por empleado</b>	Capacitación al Personal	33

# Estrategia de RSE

Pichetti S.A ha tomado la sabia decisión de aumentar la responsabilidad sobre una gestión empresarial sustentable, para ello entiende que 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 S.A pueda generar un negocio que perdure en el tiempo, generando puestos de trabajo y alcanzando resultados positivos en el plano económico, social, y ambiental.

Resta la conformación y consolidación de un comité de RSE dentro de la organización el cual se comienza a diagramar para el periodo 2022, sin embargo, 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.





# Nuestra Organización

## Visión, Misión 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.



### 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 ideas, creencias, sentimientos y costumbres.



### 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”.



### Trabajo en equipo

Implementamos un trabajo cooperativo con una escucha abierta y comprensiva, y una comunicación que aporte respaldo y orientación a todos los integrantes de nuestra organización.



### 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.

# Órgano de Gobierno

Pichetti S.A 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.

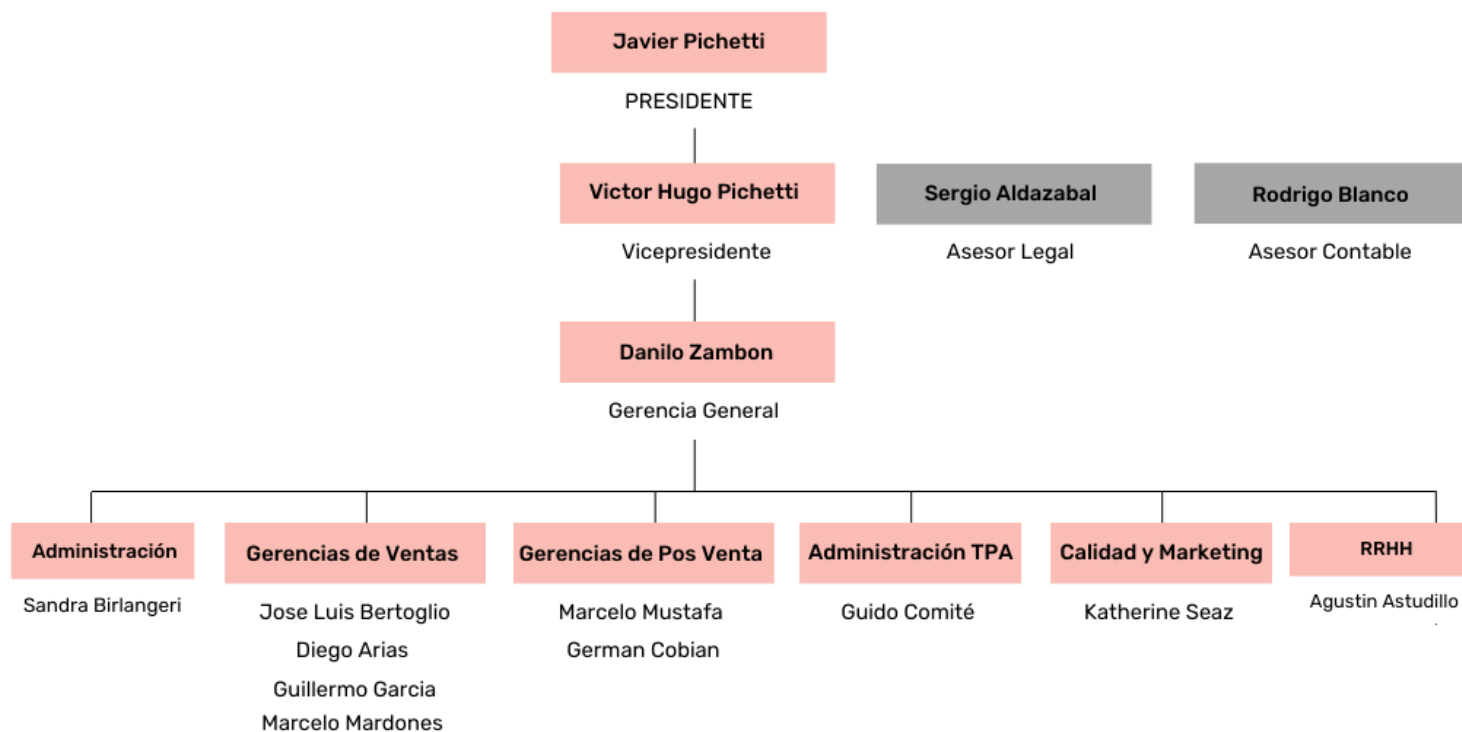
## Gerencias – Management

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 Jose Luis Bertoglio, Diego Arias, Guillermo Garcia y Marcelo Mardones y las Gerencias de Pos Venta formada por Marcelo Mustafa como líder técnico y German Cobian como líder administrativo.

Katherine Seaz en el departamento de Calidad y Marketing, la Cdora. Sandra Birlangeri en el departamento de administración, Guido Comité en el departamento de administración de Planes de Ahorro y el Lic Agustín Astudillo en sector de RRHH 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.



# Código de Ética y Conducta

El sentido de la ética ocupa un lugar transversal en la gestión diaria de la empresa, percibido a través de una buena actuación profesional en la atención de nuestros clientes, proveedores y colaboradores.

La ética no puede ser considerada como un valor agregado sino como una parte fundamental de la gestión, al instalarse en la conciencia individual de las personas y en su conjunto.

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

Desde Pichetti S.A proponemos el siguiente **Código de Ética** para su implementación en la gestión de nuestra organización

- Fomentar una cultura de honestidad y responsabilidad, conduciéndose de acuerdo con los términos y el espíritu de este Código.
- Demostrar responsabilidad de conducta ética en las relaciones con los empleados, clientes, proveedores, competidores, el gobierno, los accionistas y la comunidad en general.
- Asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales vigentes, adoptando estándares adecuados en los casos de ausencia de normativas aplicables.
- No actuar en forma arbitraria, violenta o discriminatoria, o con intenciones ofensivas o persecutorias un compañero de trabajo o cualquier otra persona vinculada a la organización.
- Respetar los derechos de los clientes, proveedores y compañeros de trabajo.
- No aprovechar para sí mismo una oportunidad de ganancia financiera de la que tuvo conocimiento debido a su posición en la empresa, o a través del uso de un bien o información de la organización.

- Minimizar el impacto sobre el ambiente mediante una correcta gestión empresarial.
- Promover acciones que permitan la promoción y la prevención en materia de Protección del Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Capacitar y comprometer a todo el personal en el cumplimiento de esta política.

Este código de ética 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 ética 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 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.

El canal de reclamo es acompañado de un proceso donde se involucran los puestos gerenciales, el departamento de Calidad y Marketing para encontrar formas de mejoras en la atención y compensaciones al cliente.

También actúa RRHH para trabajar en la capacitación y mejora del desempeño de los colaboradores.

## Anticorrupción

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 S.A 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.

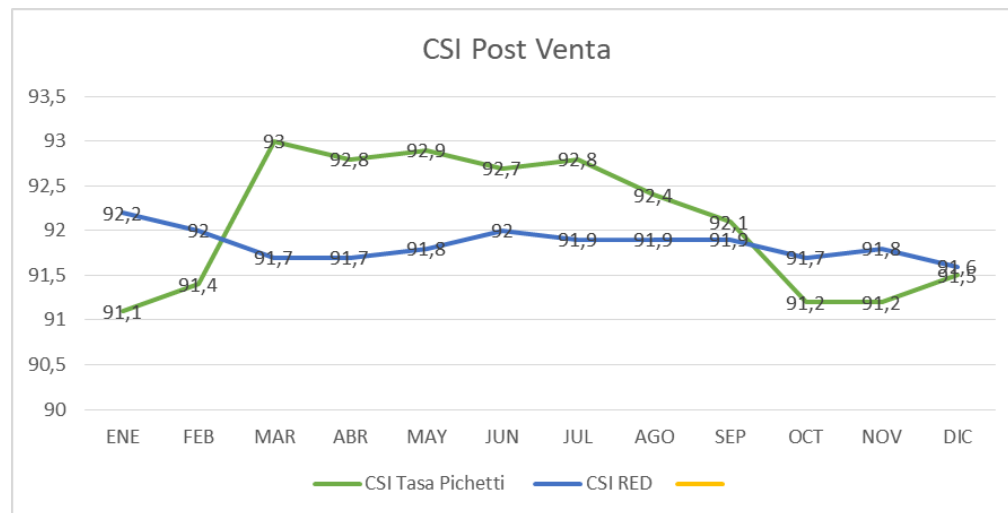
## Proceso de Reclamos

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 S.A 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

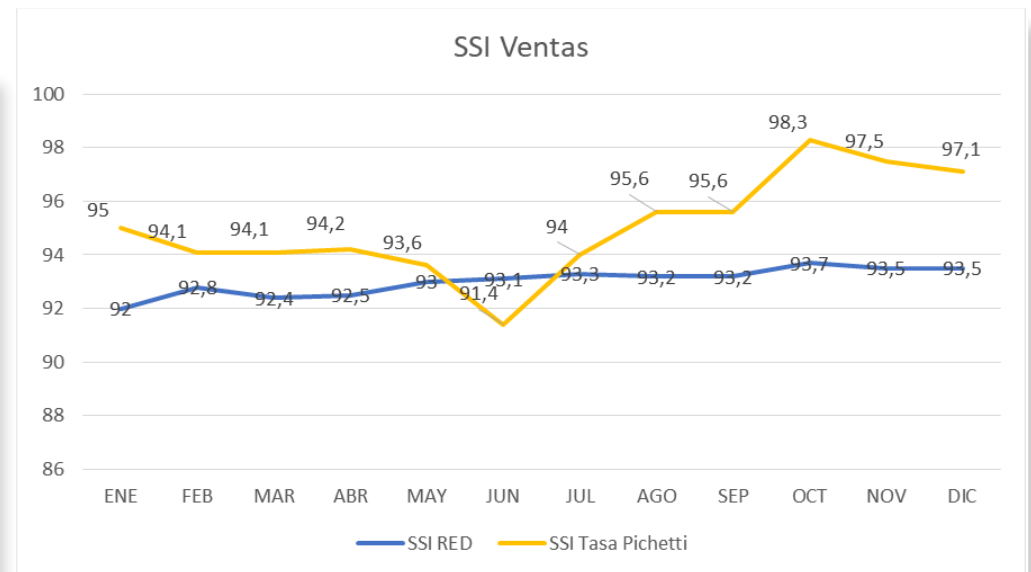


## Indicadores CSI

Durante el 2021 los indicadores de satisfacción de atención al cliente en Pichetti S.A han sido muy positivos. Estos indicadores se miden en el área de Ventas y Post Venta.

- 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.



# 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.

## Desempeño Económico

Fuente	Valor Económico	Concepto	2021
<b>Valor Económico Directo Generado</b>			
Estado de Resultado	Ventas	Ingresos / Ventas Netas	99,11%
Estado de Resultado	Otros Ingresos	Otros Ingresos	0,89%
VEG	VEG	TOTAL VEG	100,00%
<b>Valor Económico Distribuido</b>			
Estado de Resultado	Gastos Operativos	Proveedores	80,51%
Estado de Resultado	Gastos Financieros	Proveedores de Capital	3,07%
Estado de Resultado	Sueldos y CCSS	Sueldos y Prestaciones	4,67%
Estado de Resultado	Impuestos	Pagos al Gobierno	3,07%
Estado de Resultado	RSE	Inversiones en la Comunidad	0,00%
VER	VE Distribuido		91,32%
VEG	VE Retenido		8,68%

# 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 S.A 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 S.A 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 2021 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 S.A 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

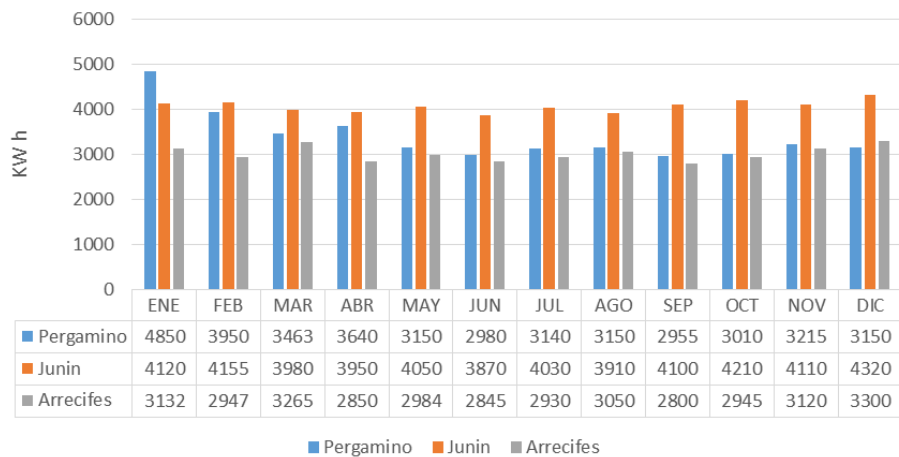
ISO 14.001 respecto al tratamiento de agua contaminada y su derrame al sistema cloacal.

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

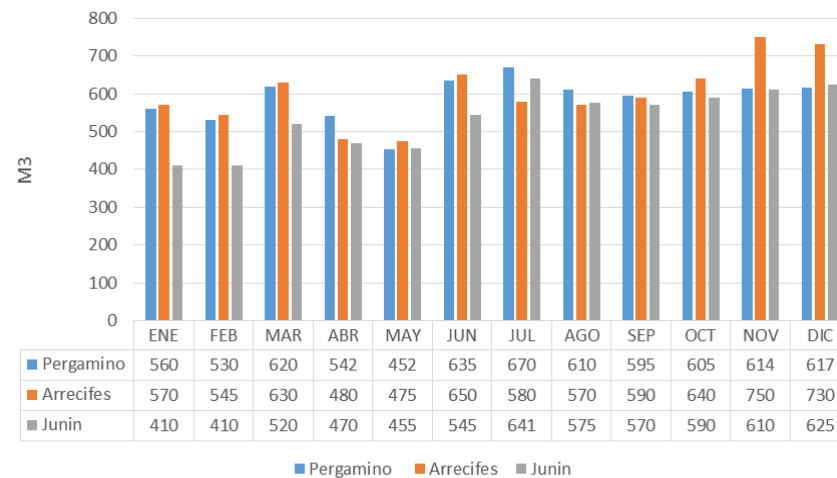
Las auditorías internas permiten monitorear los efluentes y su calidad, para disminuir el impacto que pudiese producir. Dichas auditorias tienen una frecuencia cuatrimestral.



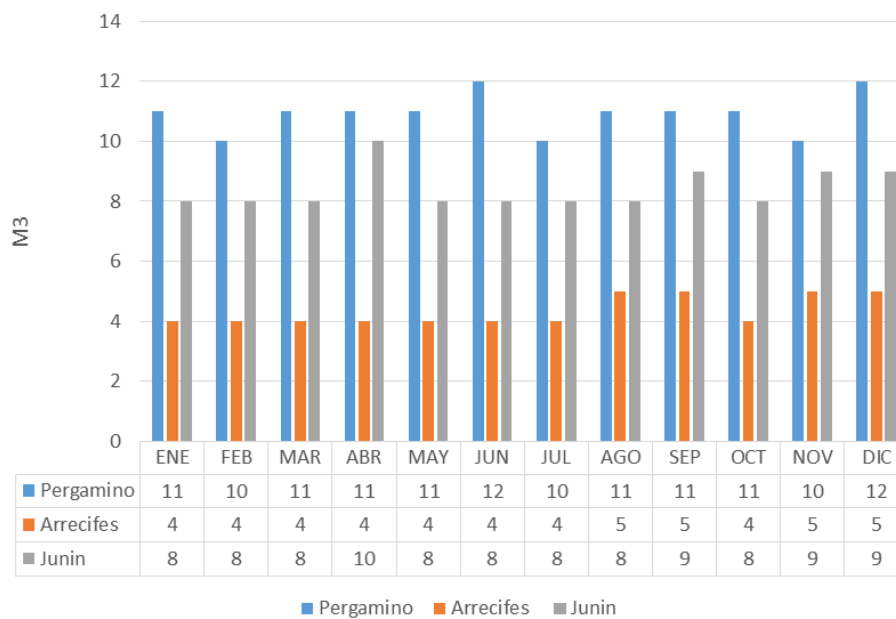
### Consumo Electrico



### Consumo Gas Natural



### Consumo Agua



# Residuos. Especiales y Generales

## Residuos Generales

Pichetti S.A 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 Quántica 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 2021 se han producidos para la sucursal de Pergamino la siguiente cantidad de aceite, filtros y descartes de repuestos expresados en sus equivalencias en kilogramos.



# 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 S.A cuenta con 91 colaboradores distribuidos en las tres sucursales, arrojando la nómina activa los siguientes datos:

Distribución por Genero y Total por Sucursal				Distribución Etaria		
Sucursal	Mujeres	Hombres	Total	18 a 30	31 a 50	51 a 80
Arrecifes	11	17	28	26	53	12
Junín	6	21	27	<b>Promedio Edad</b>	39	
Pergamino	9	27	36			
Total	27	64	91			

Distribución de Colaboradores por sucursal y sector				
	Convencional	Post Venta	Planes de Ahorro	Administración
Junín	7	15	5	
Pergamino	9	14	10	3
Arrecifes	7	8	0	13

	Distribución por puesto y sucursal				Sexo	
	Arrecifes	Pergamino	Junín	Total	H	M
Administrativos	11	8	5	24	8	16
Asesor Comercial	3	8	6	17	13	4
Asesor Repuestos	1	2	2	5	5	0
Asesor Servicios	2	3	3	8	7	1
Gerentes	3	2	2	7	7	0
Lavador	1	2	2	5	5	0
Recepción	1	1	1	3	0	3
Responsable sector	1	4	0	5	3	2
Técnico	3	6	6	15	15	0

Durante el 2021 la empresa desarrollo un saldo negativo entre las contrataciones del nuevo personal y la rotación del personal, dando un saldo -3 colaboradores.

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

<b>Rotación de Personal</b>						
<b>Distribución Etaria en la Rotación</b>						
	<b>Sucursal</b>	<b>18 a 30</b>	<b>31 a 50</b>	<b>51 a 80</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Junín	Hombres	2	3		5	5,5
	Mujeres	2			2	2,2
Pergamino	Hombres	1	1	2	4	4,4
	Mujeres				0	0
Arrecifes	Hombres				0	0
	Mujeres	1	1		2	2,2

<b>Rotación de Personal</b>									
<b>Distribución por puesto en la Rotación</b>									
	<b>Sucursal</b>	<b>Asesor Comercial</b>	<b>Asesor Servicios</b>	<b>Asesor Repuesto</b>	<b>Técnico</b>	<b>Recepción</b>	<b>Administración</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Junín	Hombres	4	0	0	0	0	0	4	4,4
	Mujeres	1	0	0	1	1	0	3	3,3
Pergamino	Hombres	2	0	1	0	0	0	3	3,3
	Mujeres	0	1	0	0	0	0	1	1,1
Arrecifes	Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	0	0	1	1	2	2,2

<b>Nuevas Contrataciones de Personal</b>						
<b>Distribución Etaria en la Contratación</b>						
	<b>Sucursal</b>	<b>18 a 30</b>	<b>31 a 50</b>	<b>51 a 80</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Junín	Hombres	3			3	3,3
	Mujeres	2			2	2,2
Pergamino	Hombres	1	2		3	3,3
	Mujeres				0	0
Arrecifes	Hombres				0	0
	Mujeres			2	2	2,2

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

## Beneficios a los colaboradores

Desde Pichetti S.A 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 S.A 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 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.

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 S.A buscamos darle importancia a la salud de nuestros trabajadores.

Estamos orgullosos de informar que durante el 2021 no hemos tenido lamentar accidentes laborales con lesión grave.

<b>Fallecimientos por accidente laboral</b>	
Numero	0
Tasa	0
<b>Accidentes laborales graves Registrables</b>	
Numero	0
Tasa	0
<b>Accidentes laborales leves Registrables</b>	
Numero	2
TASA	0,025



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

- Resbalones, tropezones o caídas.
- Desgarros musculares.
- Desgaste ortopédico o muscular por movimientos repetitivos.
- Cortes y laceraciones.
- Inhalar vapores tóxicos.

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.

De esta forma podemos observar que a octubre del 2021 nuestro promedio salarial neto representa un 127% por arriba del SMVyM.

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

# Formación

Para Pichetti S.A 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 S.A 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 54 colaboradores afectados. Estas capacitaciones son de carácter obligatorias.

Además, Pichetti S.A busca individualizar colaboradores que por su función o tareas requieren ampliar conocimiento. De esta manera aporta tiempo e inversión económica en la formación específica. De esta manera son 5 los colaboradores alcanzados por esta línea de acción. La formación se enfocó gestoría del automotor para puestos administrativos, y técnico mecánico para puestos técnicos.

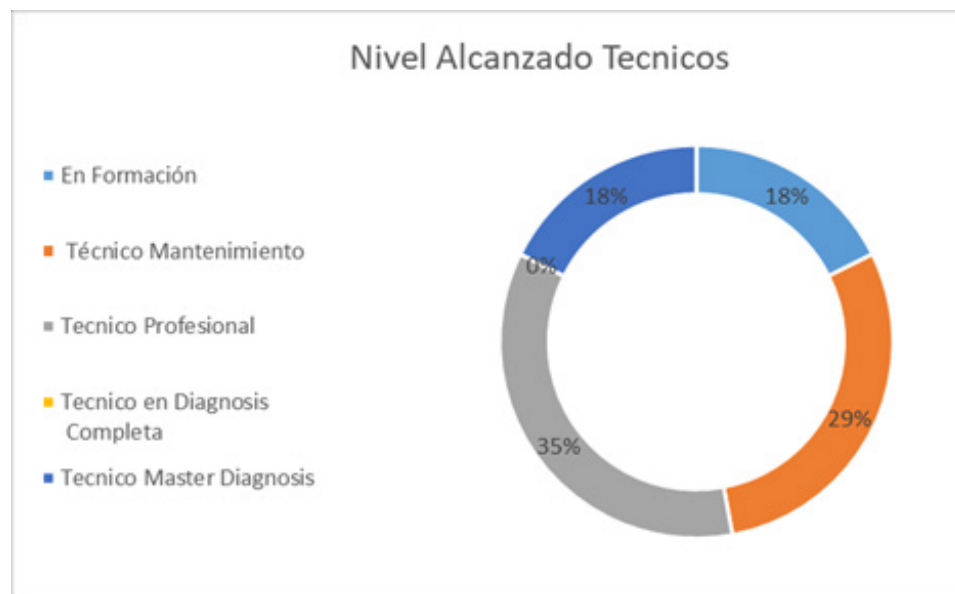
Volviendo sobre el plan de formación que aporta Toyota Argentina para el sector Comercial podemos decir que son 17 colaboradores afectados alcanzando los siguientes resultados a noviembre del 2021.

Avances por área			
Puestos		Performance	Objetivo
Asesores Comerciales	Todos los cursos asociados al área	50%	85%
Administrativos		42%	85%
Entregadores		43%	85%
Recepcionistas		25%	85%



En 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.



Por ultimo mencionar que el promedio de horas de capacitación anual por empleado en Pichetti S.A para el 2021 fue de 18 hs.

Durante el año 2021 hemos retomado de forma incipiente, luego de la pandemia causada por el COVID 19, nuestra tarea vinculada a la comunidad. La promoción en seguridad y vial y la alianza con proveedores han sido nuestros acciones este año

## Promoción en Seguridad Vial

Pichetti S.A tiene un compromiso con la Seguridad Vial el cual se expresa mediante la concientización y promoción de buenas conductas de manejo.

Durante el 2021 hemos realizado una alianza con el Gobierno Municipal de la ciudad de Pergamino para desarrollar estadística vial en la ciudad. De esta manera desarrollamos y difundimos una encuesta donde clientes y comunidad en general podría responder acerca de conductas de manejo y apreciaciones sobre la seguridad vial. Los resultados permitirían a la Municipalidad de Pergamino incorporar a sus estadísticas información cualitativa para implementar políticas de gobierno que mejoren la convivencia y la seguridad vial entre los vecinos.

Además, el diseño de material informativo (digital y físico) ha sido una acción exitosa para cumplir con nuestros objetivos de educación en la temática.



Al conducir utilizá siempre cinturón de seguridad.



Al conducir:  
**RESPECTÁ LOS SEMÁFOROS**

**LA IMPRUDENCIA ES LA CAUSA DE LA MAYORÍA DE LOS ACCIDENTES.**



## SR. CONDUCTOR, recuerde...



### USO DEL CINTURÓN DE SEGURIDAD

En caso de colisión a tan sólo 30 km/h., el conductor que no utiliza el cinturón ve multiplicado por 10 su peso corporal, sufriendo lesiones graves en cuello, tórax y cabeza.



### CONDUCTOR CANSADO O SIN DORMIR

Una persona mal dormida puede llegar a duplicar el riesgo de sufrir un accidente de tránsito y se puede comparar con el de un conductor alcoholizado con un nivel de entre 0,12 y 0,15 de alcohol en sangre.



### USO DEL CELULAR

El uso de los teléfonos móviles durante la conducción de vehículos aumenta la frecuencia de accidentes de tránsito, al actuar como distractor para los conductores.



#### ENCUESTA SOBRE SEGURIDAD VIAL EN LA CIUDAD

Este es un proyecto de Pichetti S.A. para concientizar a nuestros clientes y sociedad en general. Agradecemos su colaboración al realizar esta encuesta. Con esta información se podrán hacer las mejoras necesarias para optimizar la calidad de vida de nuestra comunidad.

Ingresá

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdZDDrbE0mN8OSULrXt-XY75pBlTciNq\\_9cqlqZ2Ql-sqo2fA/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdZDDrbE0mN8OSULrXt-XY75pBlTciNq_9cqlqZ2Ql-sqo2fA/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

Gracias por tu valiosa información

## Alianza con Proveedores

Durante el 2021 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 S.A buscamos junto a nuestros proveedores agregar valor en la compra de un bien o servicio.

En este caso Agua Quántica 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 S.A ha permitido a Agua Quántica 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.

