

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

*construyendo juntos un camino
de cambio y transformación*

NOV 23 > OCT 24

ÍNDICE DE CONTENIDOS



1. SOBRE NOSOTROS	3	4. SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN	26
1.1. Mensaje de nuestro Gerente General	4	impulsando el cambio	
1.2. El recorrido detrás de este informe	5	4.1. Nuestro compromiso ambiental	27
1.3. Sobre Chayé Hnos.	6	4.2. Mejora continua	28
1.4. Nuestro camino hacia la innovación	10	4.3. Huella de carbono	29
<hr/>			
2. CONSTRUYENDO UN FUTURO MÁS SOSTENIBLE	11	4.4. Gestión energética	30
2.1. Creciendo juntos de manera sostenible	12	4.5. Gestión de agua y efluentes	31
2.2. Definiendo nuestras prioridades en sostenibilidad	13	4.6. Gestión de residuos y economía circular	32
<hr/>			
3. ÉTICA Y RESPONSABILIDAD	17	5. COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR .	33
3.1. Gobernanza para un desarrollo sostenible	18	conectando con nuestro equipo y comunidad	
3.2. Nuestro impacto económico: creando valor .	25	5.1. Desarrollo	35
<hr/>			
		5.2. Programa de beneficios	39
		5.3. Diversidad, equidad e inclusión	41
		5.4. Impacto social	44
<hr/>			
		6. CERCANÍA Y COMPROMISO	46
		nuestra relación con los clientes	
		6.1. Orientación al cliente	47
		6.2. Satisfacción y bienestar de nuestros clientes .	49
		6.3. Cercanía con nuestros clientes	53



1

SOBRE NOSOTROS

- 1.1 Mensaje de nuestro Gerente General
- 1.2 El recorrido detrás de este informe
- 1.3 Sobre Chayé Hnos.
- 1.4 Nuestro camino hacia la innovación

En este capítulo contribuimos a los siguientes OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS):

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL



JONATAN CORTÉS
GERENTE GENERAL

“Con gran satisfacción les doy la bienvenida al segundo reporte de sostenibilidad de Chayé Hnos. En las próximas páginas compartimos en forma detallada todas las acciones que se realizaron en materia de triple impacto durante el período Noviembre 2023 a Octubre 2024.

Particularmente este período de tiempo estuvo marcado por numerosas dificultades, tanto desde la coyuntura político-económica como también climática. A este contexto no podemos dejar de sumarle el desafío que representó el proceso de crecimiento de nuestra agencia. En febrero 2024 iniciamos actividades en la nueva sucursal Cte. N. Otamendi, en marzo dimos comienzo a la obra de la sucursal Gral. Belgrano y en octubre de 2024 inauguramos nuestra tercera sucursal.

Todo este marco podría haber impactado de manera negativa en nuestras acciones sino fuera por el firme compromiso de Impacto Responsable de Chayé Hnos. Ante el cierre de un nuevo año fiscal podemos observar

de manera tangible cómo nuestras decisiones tienen en cuenta nuestra estrategia respecto al compromiso con la sociedad, el medio ambiente, nuestro equipo de trabajo, clientes y, finalmente, como todos estos compromisos se ejecutan con prácticas de gobierno corporativo transparentes y sostenibles.

*Es importante destacar que estas acciones no se llevan a cabo sin el compromiso de la familia Chayé. Desde la convicción de los accionistas se desencadenan acciones que luego se ejecutan gracias a nuestro equipo de trabajo, proveedores, clientes y gran parte de la comunidad. A todos ellos: **muchas gracias.***

El desafío para el período Noviembre 2024 - Octubre 2025 será muy grande, pero los frutos de hacer crecer nuestro negocio en base a un Impacto Responsable sin dudas hace que valga la pena ir por más y seguir desafiándonos en este camino. Los invito a recorrer nuestro reporte en las próximas páginas”.

EL RECORRIDO DETRÁS DE ESTE INFORME



Porque sabemos que cada paso cuenta hacia un futuro más sostenible, estamos orgullosos de compartir los resultados de nuestro compromiso con el impacto responsable.

Este es nuestro segundo **Reporte de Sostenibilidad de Chayé Hnos.**, en el que comunicamos nuestro desempeño económico, social y ambiental durante el período del 1 de Noviembre de 2023 al 31 de Octubre de 2024.

Este informe es de gran importancia, ya que establece las bases para definir nuestras metas de sostenibilidad a corto y largo plazo.

Consideramos la sostenibilidad como un pilar esencial de nuestra estrategia empresarial y como un principio guía que influencia todas nuestras decisiones y acciones.

Nos esforzamos por potenciar nuestro impacto responsable en las comunidades donde estamos presentes, y nos mantenemos firmemente comprometidos en mejorar año a año.

Este informe nos permite compartir con nuestros públicos de interés -colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad con la que interactuamos- los logros y desafíos que enfrentamos en nuestro camino hacia un futuro más sostenible.

SOBRE CHAYÉ HNOS.

2003 FUNDACIÓN CHAYÉ HNOS.

A mediados de **2003**, Juan Manuel y Raúl Chayé, los dos hermanos mayores de una familia de siete, fundaron la empresa que hoy conocemos como Chayé Hnos SRL, concesionario oficial John Deere, dedicados a la venta de maquinaria agrícola y repuestos.

2010 INCORPORACIÓN SERVICIO TÉCNICO

2012 APERTURA SUCURSAL EXPRESS BATÁN

Ubicados en uno de los miradores más bellos de Balcarce, en la provincia de Buenos Aires, construyeron un pintoresco establecimiento en un terreno rodeado de sierras y cultivos multicolores.

2016 REESTRUCTURACIÓN SOCIEDAD + AMPLIACIÓN EDIFICIO

Los hermanos se comprometieron a trabajar incansablemente para ofrecer productos de alta calidad y servicios confiables, invirtiendo toda su experiencia y entusiasmo en alcanzar este objetivo.

2020 PLA BY JOHN DEERE

2024 AMPLIACIÓN ZONA COBERTURA. INAUGURACIÓN SUCURSAL OTAMENDI. SUCURSAL BELGRANO.

En el año **2010**, la empresa decidió dar un paso significativo en su evolución al incorporar servicio técnico a su porfolio de soluciones, brindando un soporte especializado y personalizado.

2025 NUEVA SUCURSAL GRAL. MADARIAGA

En el año **2012**, la sociedad inaugura una nueva Sucursal, en la localidad de Batán, Partido de Gral Pueyrredón, Buenos Aires, de 526 mts², ampliando de esta manera la cobertura en su área de responsabilidad.

En **2016**, la sociedad se reestructuró mediante un acuerdo entre los socios, conservando su nombre original. La nueva formación de la empresa quedó integrada por Juan Manuel Chayé y sus tres hijos, Ezequiel, Benjamín y Daniel.

En el mismo año la sociedad inaugura la ampliación con un nuevo taller con mayor capacidad de Servicio Técnico, en la localidad de Balcarce con una superficie de 750 mts², siendo esta una importante inversión de cara al servicio de posventa.

En el año **2020**, se incorpora a la cartera de productos ofrecida por Chayé Hnos, la venta de maquinaria PLA by John Deere, cuyo porfolio de productos permitiría complementar la oferta en los segmentos

de pulverizadoras, sembradoras y fertilizadoras.

En línea con el compromiso de acercar soluciones de calidad a los productores de la región sudeste de la provincia de Buenos Aires, durante el año **2024** se inauguraron dos nuevas sucursales en las localidades de Cte. Nicanor Otamendi y General Belgrano. Estas nuevas sucursales representan un paso significativo en la expansión de la red de cobertura, y una mejor experiencia para todos nuestros clientes, permitiendo responder de manera más ágil y efectiva a cada una de sus necesidades.

Comprometidos en fomentar un crecimiento sostenible y de calidad, estamos entusiasmados por anunciar que en el año **2025** se llevará a cabo la inauguración de nuestra cuarta sucursal en la localidad de Gral. Madariaga. Este proyecto no solo representa una expansión de nuestras operaciones, sino también un paso firme hacia la creación de un impacto responsable en la comunidad local.

SOBRE CHAYÉ HNOS.

Misión, visión y valores

NUESTRO COMPROMISO

Impulsar el desarrollo de nuestra comunidad acercando soluciones con impacto responsable.



MISIÓN

Ser líder en el mercado regional de soluciones para el agro, asegurando la mejor experiencia del cliente, el cuidado de los colaboradores, la integración de los proveedores, contribuyendo en forma activa con las comunidades en las que actuamos y priorizando la conservación del medio ambiente.



VISIÓN

Brindar soluciones integrales para el agro, mejorando la vida en nuestra comunidad a través de un desarrollo social, ambiental y económico.



VALORES

Nuestros valores son la base de todo lo que hacemos, guían nuestras acciones y nos inspiran día a día:

INTEGRIDAD

CALIDAD

COMPROMISO

PASIÓN

SOBRE CHAYÉ HNOS.

Nosotros



MÁS DE
20 AÑOS
EN EL MERCADO



MÁS DE
115
COLABORADORES

¿DÓNDE DESARROLLAMOS NUESTRO NEGOCIO?

-  **Balcarce**
CASA CENTRAL
-  **Sucursal Otamendi**
-  **Sucursal Gral. Belgrano**
-  **Sucursal Gral. Madariaga**
[PRÓXIMAMENTE]



SOBRE CHAYÉ HNOS.

Nuestras Soluciones



VENTA DE MAQUINARIAS PARA EL AGRO

Tractores, cosechadoras, pulverizadoras, sembradoras, rotoenfardadora y picadoras.



SERVICIO TÉCNICO ESPECIALIZADO

En todo momento y lugar.



REPUESTOS

Venta y entrega a campo de repuestos originales John Deere, PLA by John Deere y alternativos.



GUARDIA DE REPUESTOS Y SERVICIOS

Todos los días del año guardias activas.



CENTRO DE SOLUCIONES CONECTADAS

Asesoramiento agronómico, tecnológico y soporte técnico conectado. Información de los equipos conectados en tiempo real.



TECNOLOGÍA

Asesoramiento y venta de componentes de Agricultura de Precisión. Capacitación y acompañamiento en la transformación digital del agro.



EQUIPOS DE FUERZA PAQUETIZADOS

Diseño, alquiler y venta de motores de riego y Power Pack.



LOGÍSTICA AL AGRO

Servicio de carretones.

NUESTRO CAMINO HACIA LA INNOVACIÓN



INNOVACIÓN EN ACCIÓN

En Chayé Hnos., estamos comprometidos con liderar el futuro de la agricultura mediante la **transformación digital**, apoyándonos en la tecnología para ofrecer soluciones más inteligentes, eficientes y sostenibles a nuestros clientes. Trabajamos para que nuestros clientes siempre tengan acceso a las últimas innovaciones y avances tecnológicos en el sector agrícola.

La Innovación a través de los Productos John Deere

John Deere, pionero en la agricultura de precisión, ha desarrollado una gama de soluciones tecnológicas que no solo mejoran el rendimiento de las máquinas, sino que también permiten a los agricultores tomar decisiones más informadas. A través de sistemas de monitoreo avanzados, conectividad remota y herramientas de análisis de datos, **podemos ofrecer productos más integrados y automatizados.**

Nuestro compromiso con la innovación se refleja también en cómo trabajamos para ser una empresa más eficiente y responsable. Al adoptar una estrategia digital integral, estamos impulsando el cambio hacia un futuro donde la agricultura sea más conectada, eficiente y sostenible.

En respuesta a los crecientes desafíos y oportunidades que trae consigo la transformación digital en la agricultura, hemos dado un paso clave hacia el futuro con la creación de una nueva Gerencia de Inteligencia de Datos y Sistemas en nuestra estructura. Esta nueva área ha sido diseñada para gestionar, analizar y aprovechar el valor de la información generada por nuestras operaciones, trabajando también en la optimización y automatización de procesos internos.

A través de esta transformación, buscamos asegurar que todos los procesos, estén respaldados por datos precisos y procesados en tiempo real, mejorando no solo la eficiencia operativa, sino también la experiencia del cliente.



2

CONSTRUYENDO UN FUTURO MÁS SOSTENIBLE

- 2.1 Creciendo juntos de manera sostenible
- 2.2 Definiendo nuestras prioridades en sostenibilidad

En este capítulo contribuimos a los siguientes OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS):



CRECIENDO JUNTOS DE MANERA SOSTENIBLE



Demostrar un compromiso sólido con la sostenibilidad implica ir más allá de las promesas y realizar acciones concretas que reflejen un cambio real en nuestras prácticas; requiere acción continua y genuina de cada uno de los colaboradores que conforman Chayé Hnos.

Nuestro compromiso con el triple impacto está respaldado por la Dirección, y trabajamos para que se refleje en nuestra cultura organizacional.

Aseguramos que la sostenibilidad esté integrada en nuestra estrategia empresarial y en los objetivos de negocio.

Redefinimos nuestra MISIÓN y VISIÓN, incluyendo principios ambientales, sociales y de gobernanza.

En el año 2023 modificamos el estatuto social con el fin de plasmar nuestro propósito, a lo largo del tiempo.

Trabajamos enfocados en una visión integral y equilibrada del negocio, donde buscamos no solo ser rentables, sino también contribuir positivamente a la sociedad y al medio ambiente, impulsando el cambio positivo y contribuyendo a un futuro más sostenible mediante cada una de nuestras acciones.

DEFINIENDO NUESTRAS PRIORIDADES EN SOSTENIBILIDAD

Nuestro compromiso con los ODS



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen una iniciativa impulsada por Naciones Unidas para definir prioridades y aspiraciones mundiales de desarrollo sostenible. En conjunto componen un llamado a la acción a gobiernos, empresas y la sociedad civil para poner fin a la pobreza y crear una vida digna y con oportunidades para todos.

En Chayé Hnos., tomamos como guía los ODS, para desarrollar soluciones de negocio sostenibles, enfrentar desafíos e implementar una estrategia de triple impacto. Los ODS representan una agenda ambiciosa y transformadora.

Sin embargo, estamos convencidos de que, al liderar esta transformación y ponerlos en el centro de nuestras decisiones empresariales, podremos gestionar riesgos y fortalecer nuestras operaciones para un futuro más próspero.

DEFINIENDO NUESTRAS PRIORIDADES EN SOSTENIBILIDAD

Relacionamiento con nuestros grupos de interés



El logro de nuestros objetivos se fundamenta en el respeto por la integridad de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad con la que interactuamos. Reconocemos que nuestras actividades impactan a nuestros grupos de interés, y que sus acciones pueden influir en nuestra capacidad para desarrollar el negocio. Por lo tanto, consideramos a estos grupos como actores clave en nuestra gestión.

Es esencial mantener una relación constante, cercana y transparente con ellos, así como comprender sus expectativas e intereses. Esto es crucial para establecer vínculos duraderos y para integrar sus perspectivas en nuestros procesos internos de toma de decisiones. Trabajamos para identificar y comprender las expectativas de los grupos de interés en materia de sostenibilidad de forma proactiva.

DEFINIENDO NUESTRAS PRIORIDADES EN SOSTENIBILIDAD

Partes interesadas



COLABORADORES

Nuestros colaboradores son nuestro activo más importante. Para llegar cada vez más lejos, en Chayé Hnos., actuamos sobre los pilares de integridad, compromiso, calidad y pasión buscando el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores.



SOCIOS Y CADENA DE SUMINISTRO

Manejamos nuestras relaciones con proveedores basadas en honestidad, respeto e integridad, brindando oportunidades iguales a todos. La selección de proveedores sigue los lineamientos de la "Política de Contratación de Proveedores". Éstos deben cumplir con el "Código de Conducta para Proveedores", que se basa en nuestros valores fundamentales y apoya las prácticas comerciales responsables.



CLIENTES

Nos comprometemos en realizar todas nuestras operaciones de acuerdo con los más altos estándares de conducta ética, tratando a cada cliente y potencial cliente de una manera justa, abierta y honesta, así como con dignidad y respeto en todos los aspectos de los procesos de venta, financiamiento, servicio y soporte del concesionario.



COMUNIDAD

Trabajamos para hacer realidad nuestro compromiso de triple impacto a través del desarrollo de iniciativas que hacen foco en el cuidado del medioambiente, la educación y la lucha contra la inseguridad alimentaria. Estas actividades nos permiten acercarnos a las expectativas e intereses de nuestras comunidades.

DEFINIENDO NUESTRAS PRIORIDADES EN SOSTENIBILIDAD

Análisis materialidad

Anualmente realizamos un análisis de materialidad, a fin de identificar qué asuntos ambientales, sociales y de gobernanza son más relevantes para nuestros grupos de interés.

Este análisis nos ayuda a identificar las palancas que debemos accionar para avanzar en la consecución de los objetivos de Triple Impacto, teniendo en cuenta tanto la percepción de los grupos de interés como el impacto financiero sobre nuestra empresa.

Los resultados obtenidos se integran en nuestra estrategia y se despliegan a través de planes de acción. De esta forma, garantizamos que nuestra estrategia se centre en las áreas que resultan más relevantes para nuestros grupos de interés y para la empresa, adaptándonos a un entorno que evoluciona rápidamente respecto a los temas de sostenibilidad.

TEMAS RELEVANTES PARTES INTERESADAS

 <p>Bienestar y desarrollo de las personas en el trabajo. Brindar un clima laboral para atraer y fidelizar talento, potenciando las capacidades y habilidades de nuestros equipos.</p> 	 <p>Potenciar alternativas de energías renovables para lograr el desarrollo de un negocio autosustentable.</p> 
 <p>Asegurar el desarrollo ético y transparente en todas las relaciones que nos involucran.</p> 	 <p>Economía circular y gestión adecuada de residuos especiales. Minimizar la generación de residuos y promover la reutilización, el reciclaje y la recuperación de materiales generados en nuestras actividades cotidianas.</p> 
 <p>Diseñar estrategias de competitividad y mejora continua a través de la formación de nuestros colaboradores para asegurar una prestación de servicios al agro de excelencia.</p>  	 <p>Promover la enseñanza y sensibilización sobre las buenas prácticas agrícolas, ofreciendo los recursos necesarios para aprovechar al máximo la tecnología disponible y así garantizar un manejo responsable de los recursos naturales esenciales.</p>  
 <p>Generar conciencia en el uso racional del agua, implementando herramientas de medición y control, generando la infraestructura necesaria para facilitar el recupero del agua.</p> 	 <p>Favorecer las oportunidades de acceso a los jóvenes a un primer empleo de calidad.</p>  
 <p>Impulsar acciones de responsabilidad social que generen un impacto positivo en la comunidad, fortaleciendo el desarrollo local (proveedores locales, sectores vulnerables, sectores con menores oportunidades económicas/educativas, etc)</p> 	 <p>Establecer canales de atención y comunicación que garanticen la mejor experiencia del cliente.</p>



3

ÉTICA Y RESPONSABILIDAD *en cada decisión*

- 3.1 Gobernanza para un desarrollo sostenible
- 3.2 Nuestro impacto económico: creando valor

En este capítulo contribuimos a los siguientes
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS):



GOBERNANZA PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE



Basamos nuestro accionar asumiendo el compromiso de transparencia en el desarrollo de negocios con nuestros clientes, proveedores, socios y comunidades en las cuales estamos presentes. La integridad es parte de nuestros principios culturales y la guía de todo lo que hacemos para poder crecer impulsados por nuestro propósito.

Promovemos que todas las personas que integran y actúan por cuenta y orden de Chayé Hnos. se comporten con honestidad, honradez y responsabilidad.

GOBERNANZA PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestra estructura

Nuestro órgano de gobierno está compuesto por el Directorio, integrado por los socios de la empresa, y la Gerencia General, a la cual reportan las gerencias de las áreas estratégicas de Chayé Hnos.

Este esquema asegura una alineación clara en la toma de decisiones y en la implementación de nuestros planes de acción, promoviendo el compromiso con nuestros valores y principios, así como con los objetivos de Triple Impacto.

Los líderes de cada una de las gerencias trabajan para que estos planes permeen en cada uno de nuestros colaboradores, contagiando nuestra cultura organizacional y garantizando un impacto responsable en nuestras operaciones.





COMITÉ SOSTENIBILIDAD

Nuestro equipo de sostenibilidad está formado por un grupo de colaboradores representantes de diferentes áreas de nuestra organización. Este equipo trabaja con el objetivo principal de fomentar una cultura de sostenibilidad dentro de la agencia, liderando las iniciativas de nuestro plan de Triple Impacto, en los pilares de Comunidad, Colaboradores, Medioambiente, Gobernanza y Clientes.

Nuestro equipo también trabaja para comprometerse con otros líderes de la empresa a fin de garantizar la alineación de nuestras prioridades estratégicas de triple impacto con nuestros objetivos comerciales, la hoja de ruta de la tecnología y el desempeño financiero. **Cada colaborador de nuestra empresa es parte fundamental de este camino.**



COMITÉ SEGURIDAD, SALUD Y MEDIOAMBIENTE

El Comité de Salud, Seguridad y Medio Ambiente es una estructura clave dentro de nuestra organización, busca promover y garantizar un entorno laboral seguro y sostenible, fomentando una cultura de responsabilidad y bienestar.

A través de una agenda de trabajo continua el comité busca apoyar y potenciar las acciones de cambio necesarias para consolidar en nuestros equipos una cultura de trabajo segura, saludable y responsable con el medioambiente.

Nuestro Comité está integrado por responsables de gerencia de áreas estratégicas, quienes apoyan y promueven la importancia de la seguridad, salud y medioambiente dentro de la organización y especialistas en salud y seguridad laboral quienes se enfocan en la capacitación, prevención de accidentes y la gestión de riesgos, así como también proporcionan orientación en áreas específicas o en cumplimiento normativo, asegurando el cuidado y protección de nuestros colaboradores, proveedores y clientes.



AUDITORÍA PARA LA TRANSPARENCIA Y EL CONTROL

El proceso de auditoría en Chayé Hnos. busca asegurar que nuestras operaciones cumplan con los principios de sostenibilidad y las normativas vigentes. Esto incluye tanto aspectos financieros como no financieros, lo que permite una evaluación completa de nuestro desempeño.

Estamos comprometidos con la mejora continua y la transparencia, y estos procesos de auditoría son fundamentales para alcanzar nuestros objetivos.

Realizamos auditorías internas de forma periódica para verificar la gestión y eficiencia de nuestras operaciones. Estos procesos no solo han permitido identificar áreas de mejora en nuestros controles internos, sino que también han reforzado la confianza de todas nuestras partes interesadas. A través de las auditorías, hemos implementado recomendaciones que han optimizado nuestras prácticas operativas y fortalecido nuestra gestión.

GOBERNANZA PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE

Ética, pilar para nuestra gestión

CÓDIGO DE ÉTICA

Creemos firmemente en la importancia de operar con los más altos estándares éticos y de integridad en todas nuestras actividades. Este compromiso no solo refuerza la confianza de nuestros clientes y grupos de interés, sino que también contribuye a la construcción de un entorno más transparente.

En 2023 lanzamos nuestro Código de Ética donde se establecen principios y valores que guían a Chayé Hnos. -a los que todos los miembros del concesionario se comprometen a adherir- y nos ayuda a convertirlos en conductas concretas en todas las actividades diarias. Nuestro Código de Ética es un recurso para la toma de decisiones honestas, transparentes, justas y objetivas.

TRATAMIENTO A OTRAS PERSONAS

Trabajamos para ser la mejor opción de nuestros clientes. Nos comprometemos a realizar todas nuestras operaciones de acuerdo con los más altos estándares de conducta ética, tratando a cada cliente y potencial cliente de una manera justa, abierta y honesta, así como con dignidad y respeto en todos los aspectos de los procesos de venta, financiamiento, servicio y soporte del concesionario.

SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Tenemos tolerancia cero con la corrupción en cualquiera de sus formas. Todos los miembros del concesionario deberán reconocer señales, alertas e indicadores de posibles casos de corrupción y responder en forma adecuada.

CONFLICTO DE INTERESES

Evitamos conflictos de intereses siempre que sea posible. Informar la existencia de cualquier situación de conflicto de interés potencial, real o aparente es un deber para todas las personas que formamos parte de Chayé Hnos.

COMPETENCIA JUSTA

Actuamos de manera honesta; nos comprometemos a no participar en prácticas injustas o anticompetitivas. Es fundamental que nuestra conducta refleje integridad y respeto hacia los demás.

FRAUDE, PROTECCIÓN DE ACTIVOS DE LA COMPAÑÍA, CONTABILIDAD

Promovemos la integridad, la transparencia y el respeto en todas sus operaciones, tanto internas como externas. Fomentamos prácticas honestas y responsables, velando por la protección de los activos de Chayé Hnos. y de nuestros clientes. Estos principios son fundamentales para nuestros valores y la cultura empresarial.



TRATAMIENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO Y EMPLEO

Nos ocupamos de mantener entornos de trabajo respetuosos, libres de acoso, discriminación, maltrato y violencia. Nos comprometemos, también, a garantizar que las personas que forman parte de nuestra cadena de valor sean tratadas con dignidad, justicia y respeto.

Nos comprometemos a proporcionar igualdad de oportunidades a todos los colaboradores de Chayé Hnos. y apoyar la diversidad, equidad e inclusión.

CUIDADO DE LA INFORMACIÓN CORPORATIVA, CONFIDENCIAL, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS

La cantidad de datos que se producen, recopilan y analizan son cada vez mayores. La administración correcta de la información personal y confidencial, incluida la propiedad intelectual, es sumamente importante para nuestro éxito.

Los colaboradores deben recopilar y procesar información confidencial y personal en cumplimiento con la legislación y las reglamentaciones. Esto incluye la implementación de medidas administrativas, físicas, técnicas y organizacionales adecuadas diseñadas para proteger la información.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Pusimos a disposición canales de comunicación y recursos que permitan recibir y responder quejas, sugerencias, denuncias y/o reclamos. Confiamos en que nuestros colaboradores y otras partes interesadas informen con libertad sus inquietudes relacionadas con conductas indebidas reales o potenciales u otros riesgos.



0810-345-CHAYE(24293)



www.chayehnos.com.ar



@chayehnos



@chayehnos

GOBERNANZA PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE

Ciberseguridad y protección de datos + Marketing ético y privacidad de uso de datos de clientes



CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Debido a la importancia de la ciberseguridad y la privacidad de los datos, la dirección de Chayé Hnos. se encarga de la supervisión de la seguridad de la información, el control de datos, la administración de riesgos digitales y la privacidad.

Para ello trabajamos en conjunto con John Deere en un programa de seguridad de la información que va evolucionando a la par de las nuevas tecnologías.

Este programa se centra en asegurar la resistencia operativa y proteger la información que nos confían nuestros clientes, colaboradores y proveedores, así como los datos creados por la empresa.

Esto incluye la implementación de medidas administrativas, físicas, técnicas y organizacionales adecuadas, diseñadas para proteger la información.



MARKETING ÉTICO Y PRIVACIDAD DE USO DE DATOS DE CLIENTES

Contamos con una política de privacidad de datos, en la que nos comprometemos a resguardar y proteger todos los derechos de los clientes sobre el control de su información personal, así como, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta.

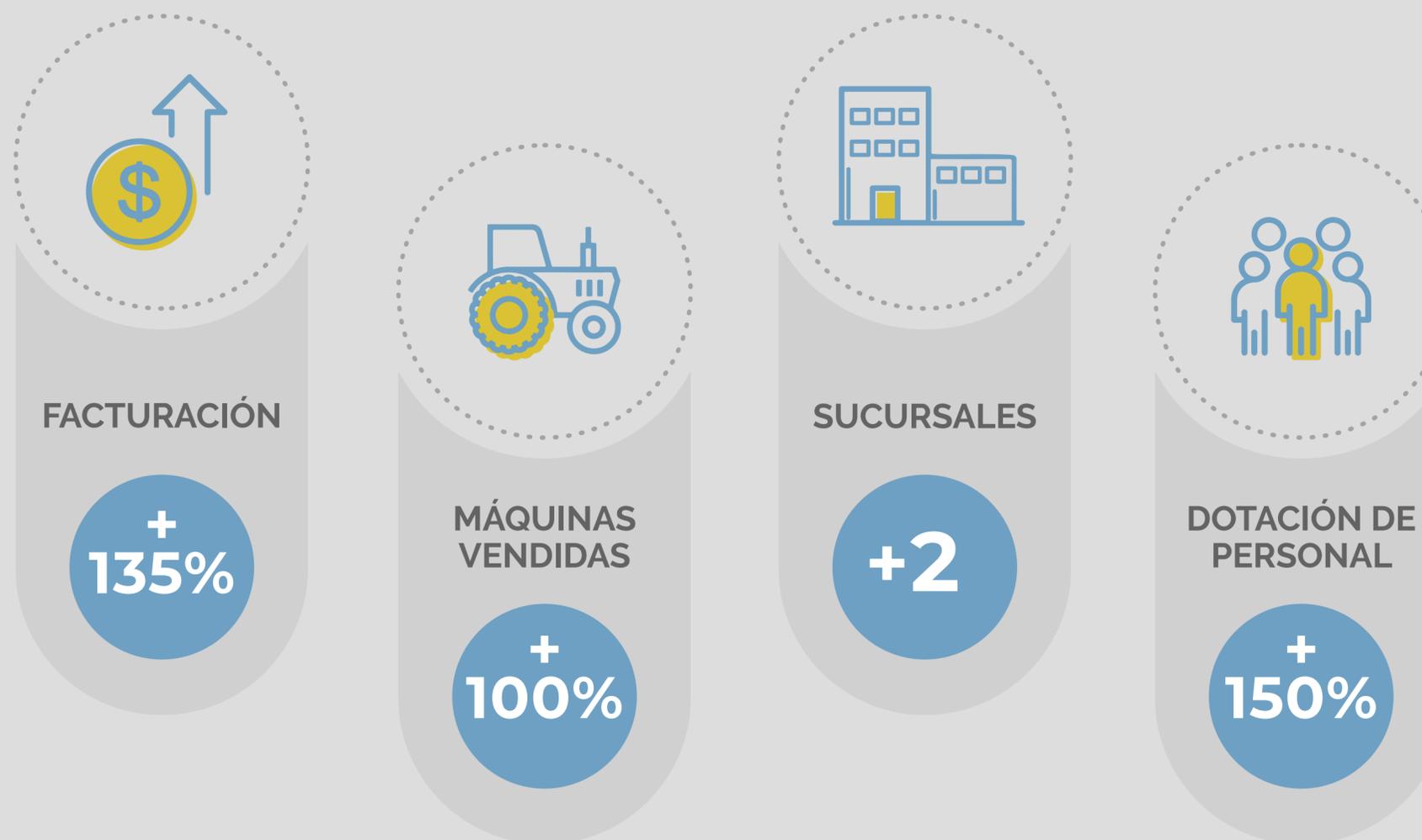
Es por ello que nos comprometemos a:

- Generar publicidad veraz y transparente.
- Publicar reseñas y testimonios auténticos.
- Compartir información y datos de manera honesta, siempre priorizando la integridad de la marca.
- Utilizar la imagen de los clientes únicamente para crear historias, contenido digital o para replicar en medios online u offline con la previa autorización.

NUESTRO IMPACTO ECONÓMICO: CREANDO VALOR

En los últimos cinco años, nuestra empresa ha experimentado un crecimiento económico sostenido, demostrando que es posible generar valor económico mientras mantenemos nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y el bienestar social. Este crecimiento refleja nuestra capacidad para innovar, optimizar operaciones y responder a las demandas del mercado sin comprometer nuestros principios de responsabilidad social y ambiental.

Nos enfocamos en crear valor a largo plazo, integrando estos principios en cada parte de nuestra cadena de valor. Nuestro éxito financiero nos permite seguir invirtiendo en proyectos que mejoran el bienestar social y mitigan los impactos ambientales.



Referencia: datos comparados año 2020 vs 2024.



4

SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN

Impulsando el cambio

- 4.1 Nuestro compromiso ambiental
- 4.2 Mejora continua
- 4.3 Huella de carbono
- 4.4 Gestión energética
- 4.5 Gestión de agua y efluentes
- 4.6 Gestión de residuos y economía circular

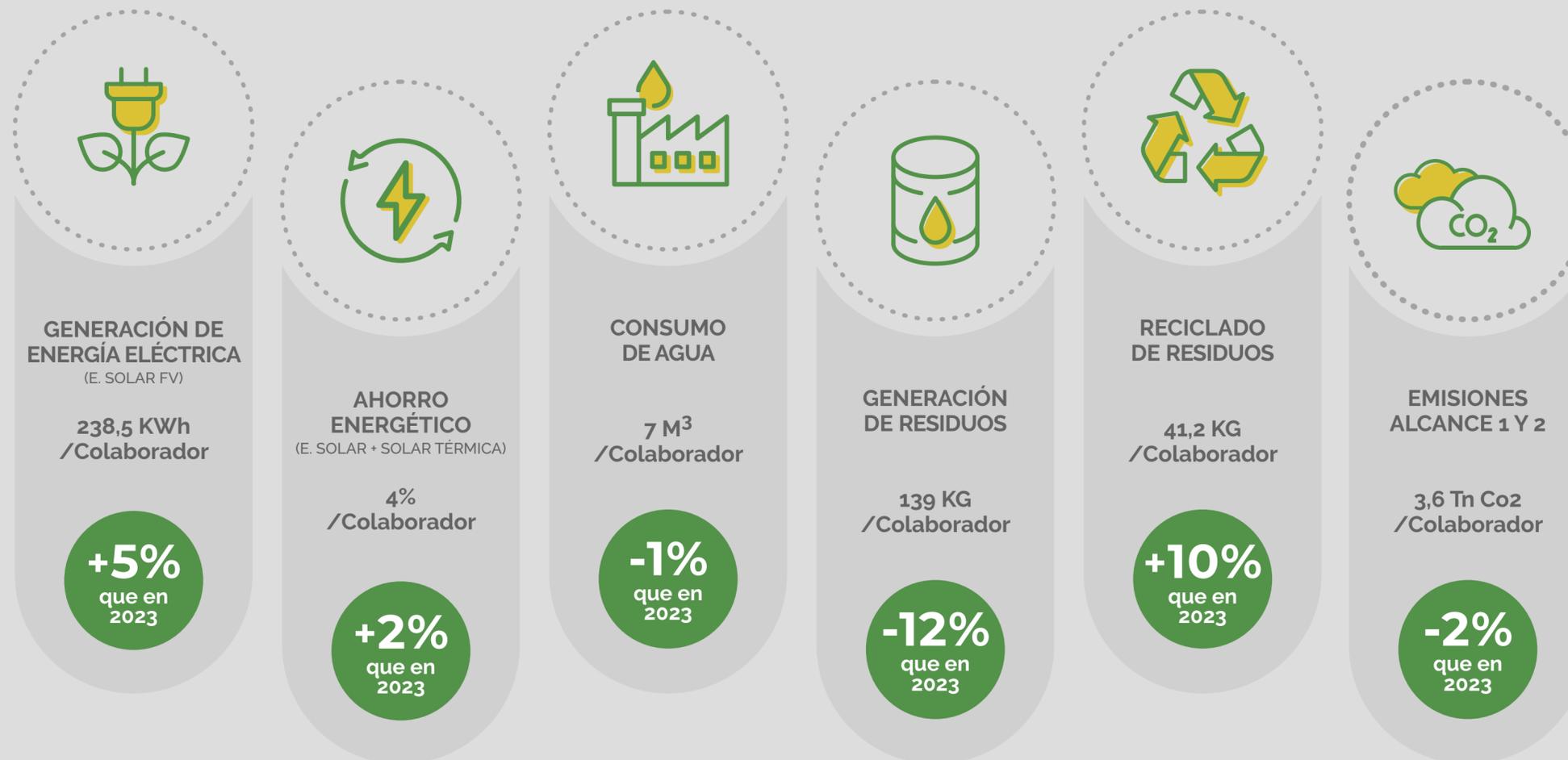
En este capítulo contribuimos a los siguientes OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS):



NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

A través de nuestro sistema de gestión ambiental, buscamos minimizar los impactos de nuestras actividades. Nos enfocamos en reducir el consumo de recursos naturales y mejorar continuamente nuestras prácticas, promoviendo una cultura de conciencia ambiental entre nuestros colaboradores y grupos de interés. El monitoreo de los indicadores clave de desempeño ambiental, reflejados en el gráfico, guía nuestras acciones y decisiones estratégicas.

A pesar de los avances y esfuerzos realizados para reducir nuestro impacto ambiental, hemos observado una baja en algunos de nuestros indicadores ambientales. Esta variación se debe, en parte, al fuerte crecimiento que ha experimentado la empresa, tanto a nivel estructural, con un aumento de colaboradores, como a nivel de infraestructura, con la apertura de nuevas sucursales. Este crecimiento ha implicado un incremento en el consumo de recursos y en ciertas actividades operativas, lo que ha influido en algunos de los indicadores monitoreados. Sin embargo, seguimos comprometidos en mejorar nuestras prácticas y, a través de nuestro sistema de gestión ambiental, trabajamos para minimizar estos impactos.



Durante el último año, hemos avanzado significativamente en nuestras iniciativas ambientales. Entre las acciones clave se destacan:



NUEVAS SUCURSALES SOSTENIBLES

Incorporamos soluciones de eficiencia energética en el diseño de nuestras nuevas sucursales, considerando una orientación pensada para optimizar el consumo energético y el uso de materiales de construcción que maximizan el aislamiento térmico, reduciendo así la necesidad de climatización artificial. Entre las iniciativas destacadas se encuentran el proyecto de instalación de paneles solares en el próximo año.



CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Continuamos fortaleciendo nuestras capacidades internas a través de programas de capacitación en gestión ambiental para todo nuestro equipo.



MONITOREO INTELIGENTE

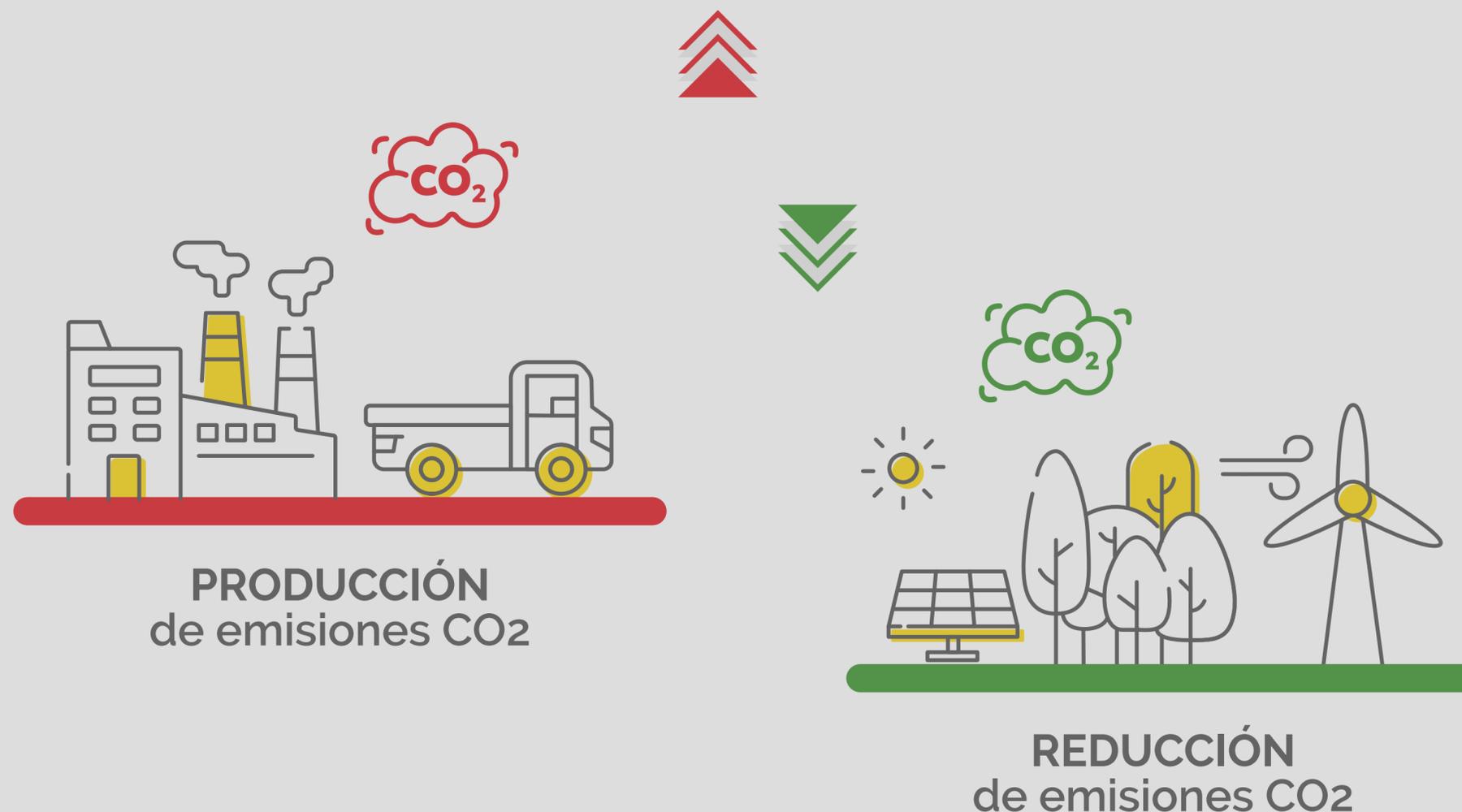
Hemos automatizado la medición de indicadores clave mediante inteligencia de datos, lo que nos permite ajustar nuestras estrategias en tiempo real.

HUELLA DE CARBONO

En línea con nuestra estrategia de sostenibilidad, hemos implementado acciones dirigidas a reducir nuestra **huella de carbono**, principalmente enfocadas en la reducción del consumo energético.

En colaboración con la Asociación de Concesionarios de John Deere, estamos midiendo nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 y planificando la integración del Alcance 3 en el futuro.

Estas acciones ya han mostrado resultados positivos, como se puede observar en el gráfico que refleja nuestras metas de reducción y los avances obtenidos.



GESTIÓN ENERGÉTICA

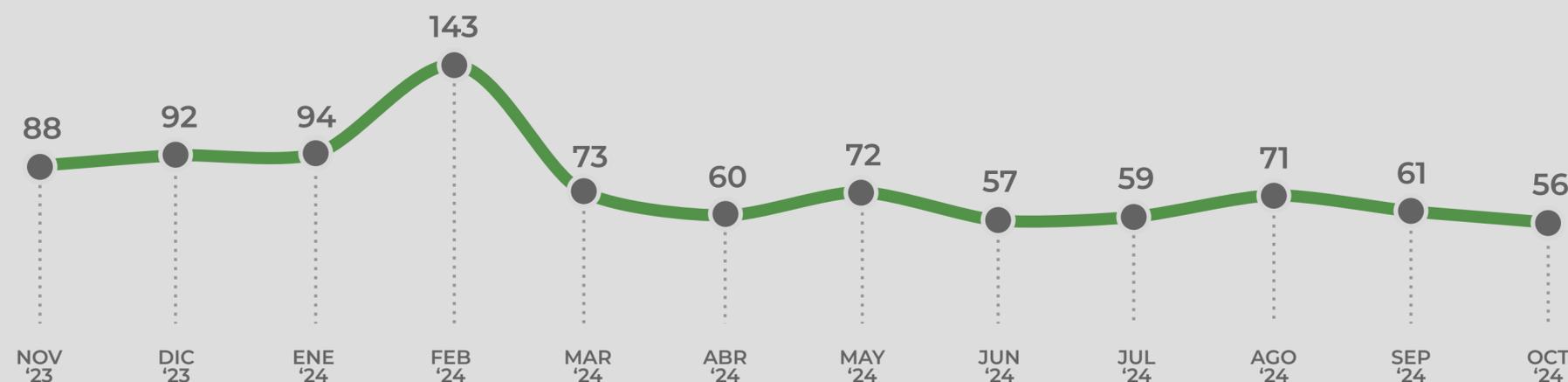
Nuestro enfoque en la **gestión energética** está centrado en maximizar el uso de energías renovables y mejorar la eficiencia operativa. Los gráficos muestran el consumo energético desglosado por fuentes (renovables y no renovables), así como la intensidad energética en relación con nuestras operaciones.

Estos datos reflejan los avances en la reducción del consumo de energía eléctrica en nuestras instalaciones.



RATIO CONSUMO ELÉCTRICO POR COLABORADOR

Evolución mensual expresada en Kw



Referencia: base de cálculo consumo eléctrico mensual / total colaboradores.

GESTIÓN DE AGUA Y EFLUENTES

Nuestra **gestión del agua** está enfocada en la captación eficiente y la reutilización de efluentes para el riego, lavado de maquinaria y otras aplicaciones operativas. Los gráficos muestran la reducción del consumo de agua y el impacto positivo de nuestras prácticas de reutilización.

Además, estamos monitoreando de cerca el balance entre el consumo y el recupero del agua en nuestras instalaciones.



RATIO CONSUMO DE AGUA POR COLABORADOR

Evolución mensual expresada en m³



Referencia: base de cálculo consumo agua/ total colaboradores.

GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

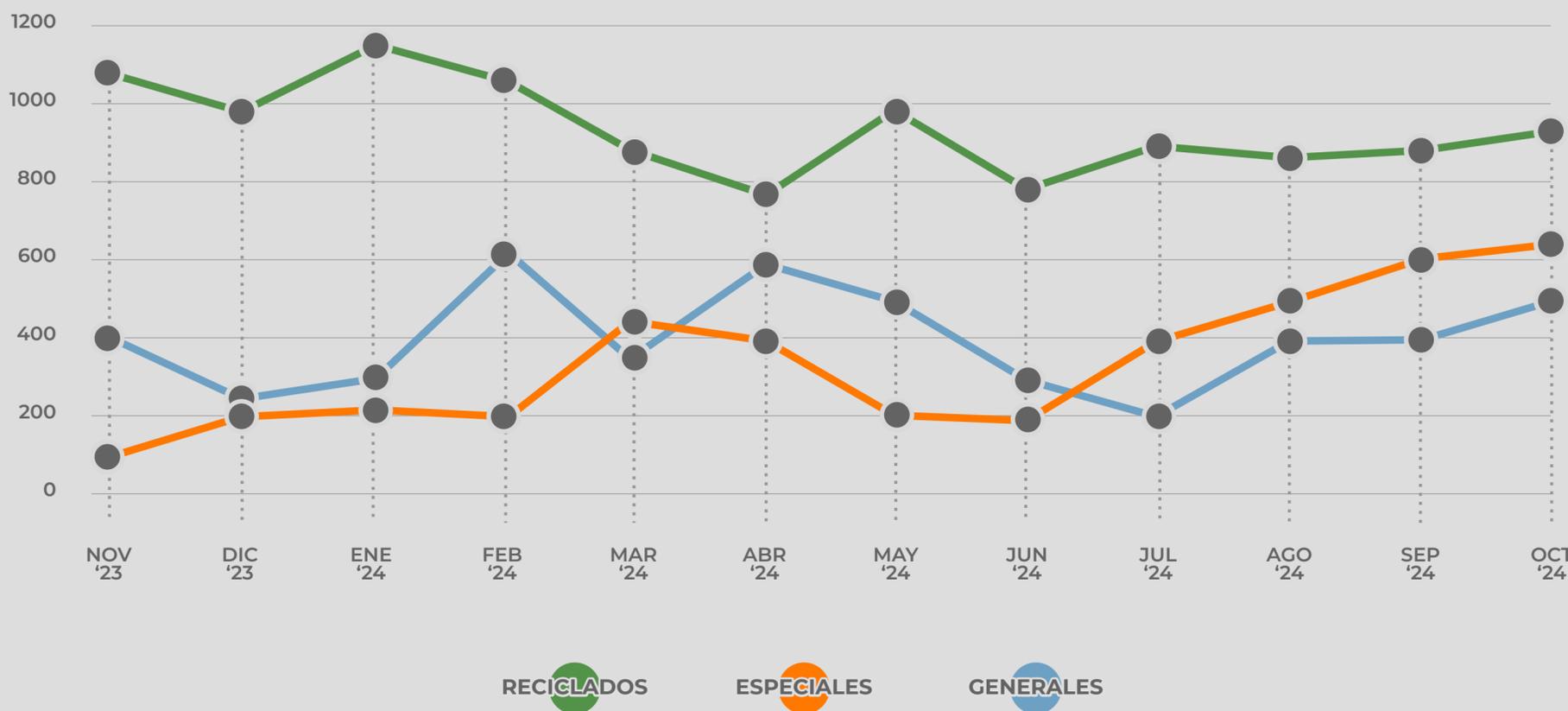
Hemos implementado políticas de **gestión de residuos** que promueven la separación en origen y el reciclaje.

El gráfico muestra la cantidad de residuos generados por colaborador, así como la proporción que ha sido reciclada.

Nuestro objetivo es continuar mejorando la eficiencia en la gestión de residuos y avanzar hacia una economía circular, minimizando los desechos enviados a vertederos.



Evolución mensual expresada en Kg



Referencia: generación de residuos en Kgs por colaborador



5

COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR

conectando con nuestro equipo y comunidad

- 5.1 Desarrollo
- 5.2 Programa de beneficios
- 5.3 Diversidad, equidad e inclusión
- 5.4 Impacto social

En este capítulo contribuimos a los siguientes OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS):

1 FIN DE LA POBREZA	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR

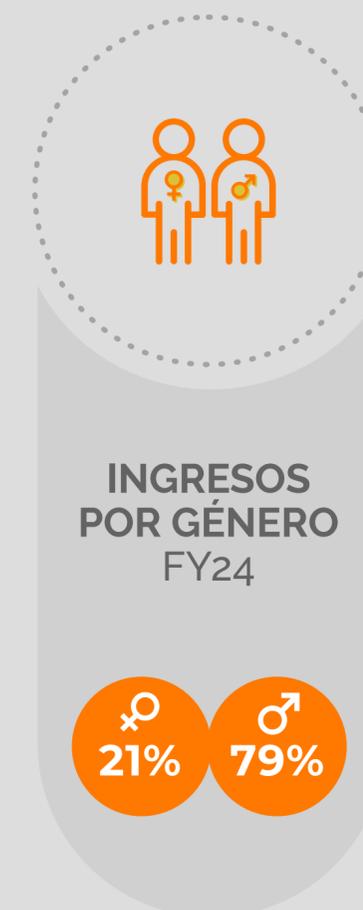
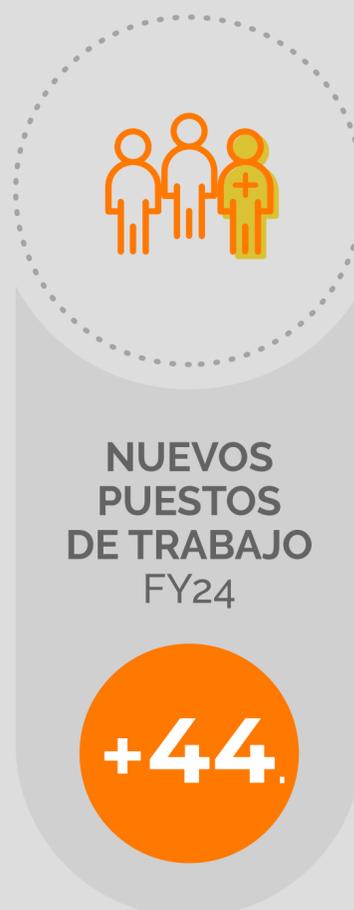
El equipo de Chayé Hnos. es el motor que impulsa nuestro éxito, y su bienestar y satisfacción son esenciales para alcanzar nuestros objetivos corporativos.

La integridad de las personas es un valor indeclinable y un pilar fundamental del plan estratégico para el desarrollo sostenido de nuestro negocio.

Nuestra cultura se refleja en cada decisión que tomamos. Al sumar a una nueva persona a nuestro equipo, no solo tomamos en cuenta su conocimiento técnico o especializado, sino también su integridad, valores y motivación para desarrollarse en lo personal y profesional.

Nuestro proceso de reclutamiento está formalizado en una política interna que detalla los lineamientos esenciales, así como las instancias de supervisión y monitoreo del cumplimiento de estos.

Damos prioridad al desarrollo de nuestro talento interno antes de considerar la búsqueda de candidatos externos, ya sea para un reemplazo o para crear un nuevo puesto.



DESARROLLO

Gestión desempeño & Gestión desempeño nuevos ingresos

Sabemos que, cuando incorporamos a un nuevo colaborador, nuestro trabajo apenas comienza. Seguimos desarrollando programas que permitan a todos nuestros colaboradores alcanzar su máximo potencial a lo largo de su carrera.

Los colaboradores son nuestro activo más valioso.

GESTIÓN DESEMPEÑO

Consolidamos un equipo dedicado a lograr resultados, crear soluciones y ofrecer un servicio de calidad tanto al cliente interno como externo, elementos fundamentales para alcanzar nuestras metas.

Durante cada inicio año implementamos un enfoque para evaluar la gestión de desempeño, aspecto clave para el crecimiento del equipo. Llevamos adelante este proceso con reuniones de revisión de objetivos, evaluación de desempeño e instancias de feedback entre los líderes y los colaboradores de sus equipos.

Como parte de nuestro plan estratégico, incorporamos objetivos relacionados a nuestro compromiso de Triple Impacto, con el fin de afianzar nuestro compromiso en cada una de las áreas y equipos.

GESTIÓN DESEMPEÑO NUEVOS INGRESOS

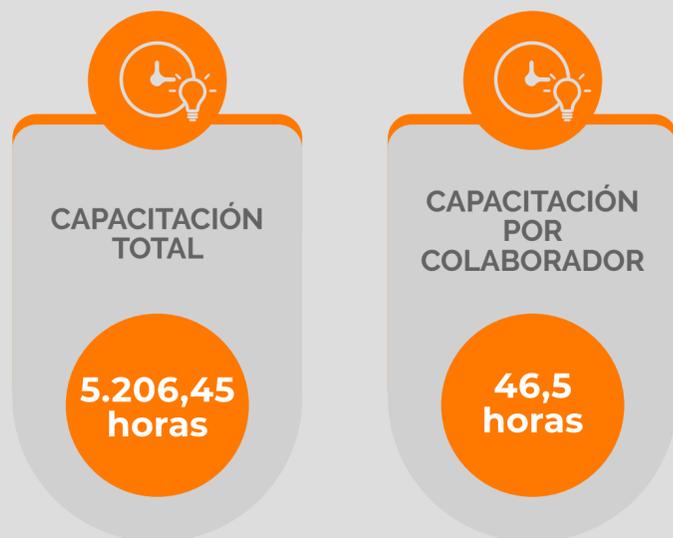
Nuestro gran desafío es garantizar la transmisión y multiplicación de nuestra cultura a cada nuevo integrante de Chayé Hnos. Durante los primeros meses, nos enfocamos en un proceso de evaluación de desempeño que nos permita no sólo valorar sus competencias, sino también su integración efectiva en la organización y su alineación con nuestros valores y principios.

Este proceso es el inicio del plan de desarrollo de cada colaborador. Durante esta etapa, se establecen las bases para su integración y crecimiento dentro de la organización.

DESARROLLO

Capacitación

El desarrollo humano y profesional de nuestros equipos es un pilar fundamental en el que trabajamos de manera continua a través de procesos de aprendizaje que les permitan expandir su potencial, adquirir conocimientos, desarrollar competencias y actitudes para su crecimiento dentro de la organización.



CAPACITACIONES TÉCNICAS / COMERCIALES para el desarrollo, actualización y mantenimiento de los productos que comercializamos. Estas capacitaciones están vinculadas con la oferta de John Deere University y serán de acceso a todos los colaboradores con los perfiles relacionados a las temáticas definidas.

FORMACIÓN AGRONÓMICA El objetivo que se persigue es la permanente actualización en procesos productivos y novedades relacionadas con la industria agropecuaria. Alcance 100% colaboradores.

TECNOLOGÍA Nos aseguramos que nuestros colaboradores cuenten con las habilidades necesarias para aprovechar al máximo las nuevas tecnologías. Disponibilizamos actividades de capacitación para acercar en forma permanente a nuestros colaboradores y clientes a los avances tecnológicos de los equipos que comercializamos. Garantizamos que nuestros clientes siempre tengan acceso a las últimas innovaciones y avances tecnológicos en el sector agrícola.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE LÍDERES Priorizamos el desarrollo de nuestros equipos de trabajo brindando programas de formación en liderazgo y en comunicación para potenciar sus carreras y el desarrollo dentro de la empresa.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIOS Nos comprometemos con la actualización continua de los equipos de trabajo, brindando capacitaciones y herramientas sobre tecnologías y sistemas disponibles atentos a la evolución del contexto.

PROGRAMAS DE CUIDADO DE LA SALUD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE Es nuestra prioridad el desarrollo seguro y saludable de las actividades que gestionan nuestros colaboradores, cumpliendo con planes anuales de capacitación regulares que aseguren este objetivo.

COMPROMISO DE TRIPLE IMPACTO Compartimos buenas prácticas para acercar en forma permanente a nuestros colaboradores, proveedores y clientes un entendimiento responsable del triple impacto derivado del giro de nuestras operaciones comerciales.

DESARROLLO

Salud, seguridad y medioambiente

Nuestra política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente refleja nuestro compromiso y define los principios bajo los cuales desarrollamos nuestras actividades de manera segura, responsable y sostenible.

Garantizamos un entorno de trabajo seguro y saludable, desarrollamos e implementamos procesos, a fin de garantizar que se cumpla con las leyes y regulaciones correspondientes, y a tomar medidas proactivas que promuevan la salud y la seguridad de los trabajadores, incluida la capacitación sobre seguridad, el uso de equipos de protección personal y la identificación y reducción de riesgos.

Prevenimos los incidentes y la contaminación, y minimizamos los riesgos laborales. Todos los incidentes ambientales o de salud y seguridad ocupacional pueden y deben prevenirse a través del análisis y control de los riesgos e impactos y de la corrección inmediata de los desvíos observados.

A través de esta política, reforzamos nuestro compromiso con un futuro más seguro y saludable para todas las partes interesadas, trabajando siempre en armonía con el entorno y fomentando una cultura de responsabilidad social y medioambiental.

CAPACITACIÓN EN
SEGURIDAD, SALUD
Y MEDIOAMBIENTE

+500
horas

Temáticas abordadas en las capacitaciones:

- Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo
- Manejo de auto elevadores RES SRT 900/15
- Seguridad vial - conductas de manejo
- Orden y limpieza
- Uso elementos de protección personal
- Ergonomía + Pausas activas
- RCP (Reanimación Cardiopulmonar)
- Simulacros de evacuación
- Formación de Brigada de emergencia, contingencia y evacuación
- Sistema de gestión ambiental
- Gestión y clasificación de residuos
- Consumo de agua, energía y sustentabilidad

COLABORADORES
ALCANZADOS POR
CAPACITACIÓN

+85%

Acompañamos las capacitaciones con un plan de comunicación interna, con el propósito de informar y sensibilizar a nuestros colaboradores compartiendo información relevante sobre capacitaciones y talleres, prácticas, consejos y recomendaciones relacionadas con la salud, seguridad y medioambiente.

Este plan de comunicación busca también involucrar a todos nuestros colaboradores e invitarlos a participar activamente en nuestras iniciativas.

+35 comunicados

DESARROLLO

Bienestar y equipo

La voz y la opinión de nuestros colaboradores es un componente esencial para la buena gestión del clima laboral. En este sentido, anualmente, realizamos la Encuesta de Bienestar | + VOCES, que tiene como fin conocer la opinión con respecto a diferentes temas y asuntos que hacen al clima de trabajo.

Los resultados son compartidos y comunicados a nuestros colaboradores mediante focus group, espacios en donde se comparten opiniones e intercambio de ideas sobre los distintos puntos de la encuesta y los planes de acción definidos. Estas reuniones nos permiten tomar sugerencias para el desarrollo de nuevas acciones enfocadas en el bienestar de nuestros colaboradores.

ENCUESTA DE BIENESTAR – RESULTADOS



**CLIMA
LABORAL**

88,7%



**TASA DE
RESPUESTA**

95%



**CONSIDERA QUE EL CONCESIONARIO
BUSCA CRECER PERMANENTEMENTE**

99%



**RECOMENDARÍA A CHAYÉ HNOS.
COMO LUGAR PARA TRABAJAR**

93%



**SE SIENTE ORGULLOSO DE
SER PARTE DE CHAYÉ HNOS.**

91%

PROGRAMA DE BENEFICIOS

Trabajamos en la búsqueda constante por fortalecer y ampliar la propuesta de valor que ofrecemos a todos nuestros colaboradores.

Buscamos desarrollar y brindar diversos beneficios con el fin de afianzar el compromiso, el sentido de pertenencia y la atracción de nuevos talentos.

Nuestro programa de beneficios alcanza a toda la nómina ofreciendo distintos beneficios, que se definen en categorías: **Flexibilidad, Desarrollo y Formación, Cuidados, Presentes y Más Beneficios.**

FLEXIBILIDAD



HORARIO FLEX

Cambio de horario en tres franjas a elección:
7 a 16 hs | 8 a 17 hs | 9 a 18 hs.



DÍAS FLEX

2 días al año con licencia con goce de sueldo por motivos personales.



DÍA DE CUMPLEAÑOS

Licencia especial por el día de cumpleaños.



TRABAJO HÍBRIDO

Posibilidad de trabajo presencial y remoto según necesidades de cada puesto.

DESARROLLO Y PRODUCCIÓN



VUELTA AL COLE 56 beneficiarios en 2024

Entrega de útiles escolares a niños de maternal (hasta 2 años) | jardín (salas de 3 a 5) | escolar (de 1° a 6° grado).



DESAFÍO SECUNDARIO 15 beneficiarios en 2024

Entrega de premio para alumnos del secundario que tengan promedio mayor a 8, no tengan materias pendientes y haya sido alumno regular activo durante todo el año.



ASISTENCIA ESTUDIO HIJOS 3 beneficiarios en 2024

Aporte económico a hijos de colaboradores, durante los primeros 3 años de su carrera terciaria y/o universitaria.

CUIDADOS

**LICENCIA CUIDADOR PRIMARIO/
REGRESO GRADUAL AL TRABAJO**

Licencia de cuidado primario extendida por nacimiento / adopción: 120 días (30 adicionales al plazo establecido por ley) y regreso gradual para la reincorporación de la jornada laboral.

**LICENCIA CUIDADOR SECUNDARIO**

Licencia extendida: 14 días extra a los 2 previstos por ley= 16 de licencia por nacimiento / adopción.

PRESENTES

Vouchers de regalo para canjear:

**NACIMIENTO****ADOPCIÓN****CASAMIENTO****ANIVERSARIO COLABORADORES**

MÁS BENEFICIOS

**TRANSPORTE**

Transporte para traslado a sucursales.

**RETIRO DE PRODUCTOS**

Retiro de productos con un descuento y formas de pago accesibles.

**DÍAS SALUDABLES**

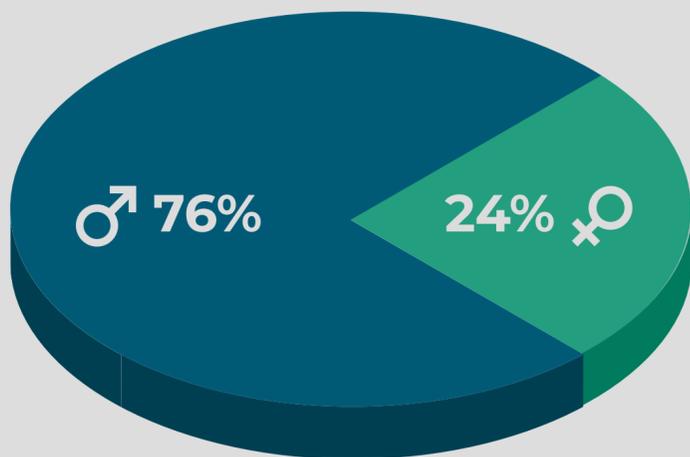
Compra de frutas de estación dos veces a la semana, con el objetivo de promover el consumo de productos saludables entre los colaboradores.

**ASISTENCIAS ESPECIALES**

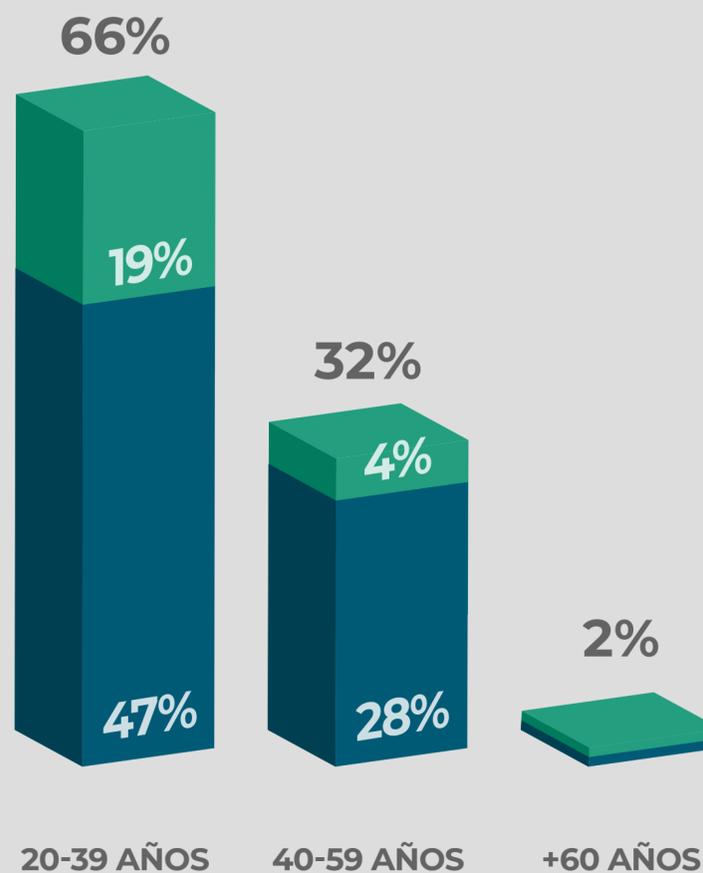
Se otorga ayuda económica a colaboradores en situaciones específicas con facilidades de devolución.

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

En números



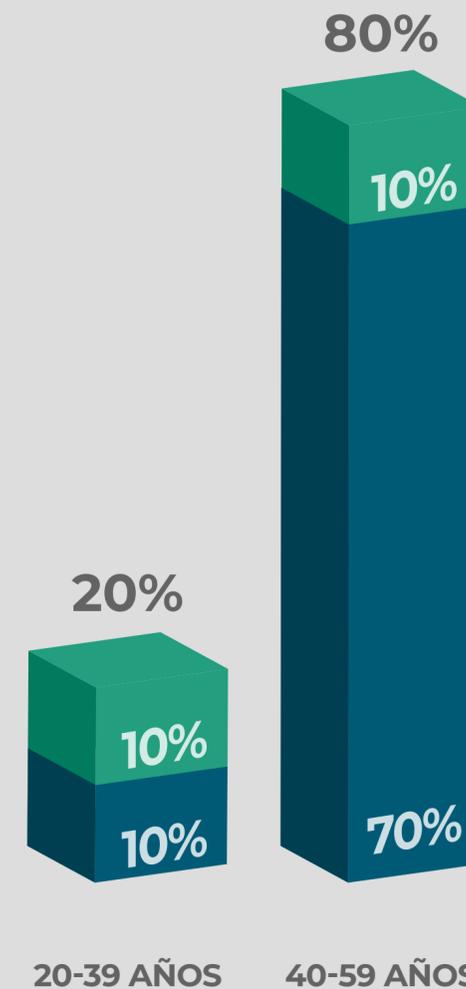
COLABORADORES POR EDAD Y GÉNERO



MUJERES

HOMBRES

GERENCIAS POR EDAD Y GÉNERO



DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

En números



Reafirmamos nuestro compromiso a largo plazo con la igualdad de oportunidades, destacando nuestra firme postura en contra de la discriminación y el acoso, tal como lo reflejamos en nuestra política de Diversidad, Equidad e Inclusión.

Trabajamos en equipo priorizando la integración de todas nuestras áreas, siendo inclusivos, respetuosos y diversos, porque sabemos que es fundamental para construir un gran clima de trabajo, que genere el intercambio y la comunicación.

Nos comprometemos en promover y garantizar la igualdad laboral, la no discriminación y el respeto a la diversidad en todas las áreas de la empresa, creando un ambiente saludable y condiciones de trabajo óptimas.

Para que esto sea posible, nos centramos en tres ejes principales de trabajo:

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

En los procesos de contratación, buscamos brindar las mismas oportunidades de empleo a las personas candidatas, sin ningún tipo de discriminación, de acuerdo a lo establecido en nuestra “Política de reclutamiento y selección de personal”.

SENSIBILIZACIÓN

Generamos espacios de intercambio entre todos nuestros colaboradores con el objetivo de poder construir y enriquecer los conceptos de diversidad, equidad e inclusión buscando generar y potenciar un mejor lugar para trabajar.

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

En números

EMPLEO JOVEN

Nuestro objetivo es poder acercar a los jóvenes y futuras generaciones la oportunidad de desarrollar sus habilidades y tener su primera experiencia en el mundo laboral poniendo en práctica sus aprendizajes, integrando y ampliando sus capacidades y saberes.

Desarrollamos la vinculación entre Chayé Hnos. e instituciones educativas de niveles medios de enseñanza y universitarios, así como también formamos parte de la red de empresas de programas de responsabilidad social en las comunidades en donde desarrollamos nuestras actividades.

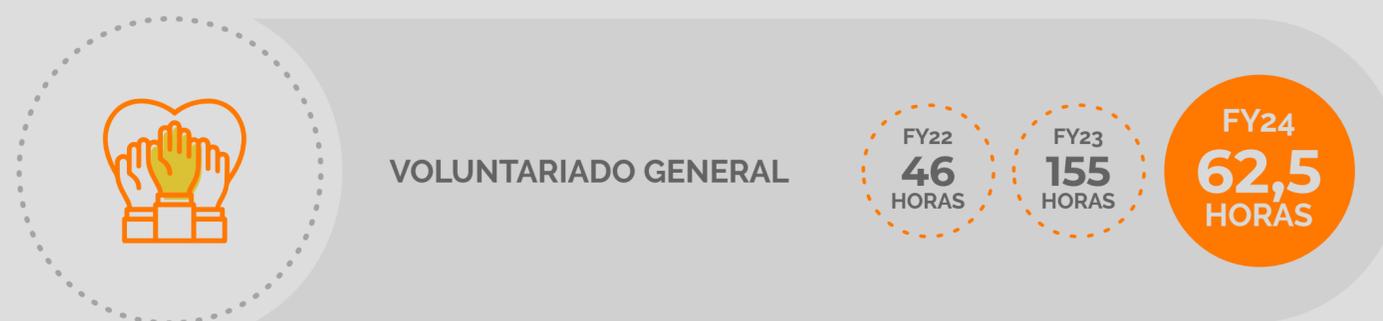


En nuestra búsqueda por promover un impacto responsable en las comunidades en las que operamos, implementamos diversas iniciativas que reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo social. Uno de los pilares de nuestras acciones es el programa de voluntariado, que invita a nuestros colaboradores a participar activamente en proyectos comunitarios.

NODO Rescate de Alimentos

NODO es un proyecto colaborativo, impulsado por los Bancos de Alimentos del corredor Mar y Sierras, dedicado al recupero y distribución del descarte de la producción frutihortícola. El alimento rescatado es destinado, por medio de los Bancos de Alimentos, a personas que sufren de inseguridad alimentaria.

Desde Chayé Hnos. participamos en la cosecha y clasificación de frutas y verduras rescatadas de productores de la zona.



CHAYÉ + VERDE

Nos comprometimos a concientizar y mejorar como empresa, sumándonos al proyecto "Juntos por una América Latina más verde" impulsado por John Deere, participando en acciones que promueven el cuidado de la biodiversidad a través de la reforestación en las localidades en las que nos encontramos presentes. Organizamos jornadas de plantación de árboles en parques y áreas recreativas, en donde participan nuestros colaboradores, sus familias y miembros de la comunidad.

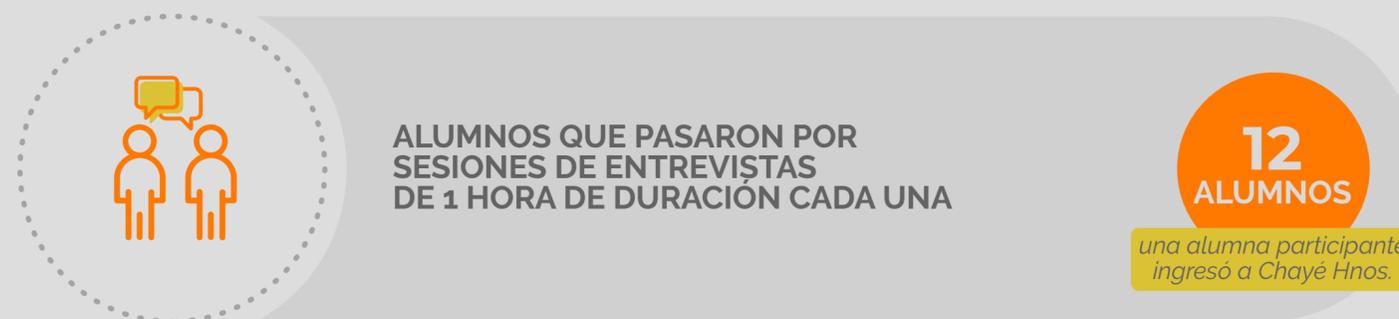
Sumado a estas acciones, como parte de nuestro compromiso ambiental, cada vez que entregamos maquinaria agrícola a nuestros clientes, también les obsequiamos un árbol y John Deere acompaña plantando 2 árboles más por cada unidad.



SIMULACRO ENTREVISTAS + PANEL DE EMPRESAS

Realizamos simulacros de entrevistas con jóvenes del programa "Sembrando Futuro". Esta iniciativa busca preparar a los participantes para el mundo laboral, brindándoles la oportunidad de desarrollar sus habilidades socio emocionales.

Durante las sesiones, nuestro equipo de Recursos Humanos ofreció retroalimentación constructiva y consejos prácticos, ayudando a los jóvenes a ganar confianza y mejorar su desempeño en entrevistas reales. Esta experiencia no solo fortalece las competencias de los jóvenes, sino que también refuerza nuestro compromiso con el desarrollo profesional y la inclusión en la comunidad. **Estamos orgullosos de contribuir al futuro de estos jóvenes y apoyarlos en su camino hacia el empleo.**





6

CERCANÍA Y COMPROMISO

Nuestra relación con los clientes

- 6.1 Orientación al cliente
- 6.2 Satisfacción y bienestar de nuestros clientes
- 6.3 Cercanía con nuestros clientes

En este capítulo contribuimos a los siguientes OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS):



ORIENTACIÓN AL CLIENTE



Trabajamos comprometidos en ofrecer soluciones efectivas a nuestros clientes, manteniendo siempre su voz en el centro de nuestras decisiones.

La Política de Experiencia General del Cliente busca asegurar que cada interacción refleje este compromiso, enfocados en:

- Conocer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Recoger y analizar feedback para identificar mejoras en productos, servicios y detectar **oportunidades de crecimiento**.

Nuestra política, es monitoreada y sometida a revisiones constantes para mantenerla actualizada y adecuada respecto a los resultados de cada gestión.

Creemos que la excelencia en la atención al cliente comienza desde el interior de la organización.

Reconocemos que nuestros colaboradores son fundamentales para lograr un servicio excepcional, y es por ello que acompañados por John Deere, a través de encuestas internas, medimos su percepción y experiencia sobre cómo abordamos este aspecto clave.

Anualmente realizamos la encuesta de Cultura Centrada en el Cliente se mide en tres pilares fundamentales:

INSPIRAR > RECONOCER > ACTUAR.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Resultados encuesta *Inspirar, Reconocer, Actuar*

INSPIRAR

A través de las encuestas se evalúa cómo inspiramos a nuestros colaboradores ser embajadores de la marca y si sienten que cuentan con las herramientas necesarias para hacerlo.

Entiendo mi papel para contribuir en la Experiencia del Cliente



Mi líder me anima a ofrecer la mejor Experiencia del Cliente



Participo en programas de formación en mi empresa centrados en la Experiencia del Cliente



RECONOCER

En esta dimensión, se evalúa cómo reconocemos y celebramos los esfuerzos excepcionales en la atención al cliente por parte de nuestros colaboradores.

Mi empresa reconoce las mejores iniciativas orientadas al Cliente



ACTUAR

Por último, se busca conocer la percepción de los colaboradores sobre cómo se ejecutan las soluciones a los clientes y si se sienten capacitados para actuar rápida y eficazmente en favor de los clientes.

Mi área revisa constantemente los procesos de solución para mejorar la Experiencia de Cliente



Mi líder analiza el feedback de los clientes y elabora planes de acción para mejorar la Experiencia



Sé qué actitudes debo tener para ofrecer la mejor Experiencia del Cliente



TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

EN DESACUERDO

TOTALMENTE EN DESACUERDO

SATISFACCIÓN Y BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES



Desarrollar una ventaja competitiva a través de la creación de experiencias memorables es nuestro objetivo principal. No solo buscamos cumplir con las expectativas, sino superarlas.

Utilizamos encuestas como nuestra herramienta clave para captar la voz del cliente buscando:

- comprender sus necesidades
- identificar las principales causas de insatisfacción
- conocer el grado de cumplimiento de sus expectativas

Estamos comprometidos con la resolución efectiva de problemas, implementando procedimientos claros para gestionar quejas y dificultades, transformándolas en oportunidades de mejora.

SATISFACCIÓN Y BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES

Encuestas realizadas por Chayé Hnos.

Estar en contacto permanente con nuestros clientes y acompañarlos en cada etapa nos ayuda a tomar acciones para mejorar su experiencia de manera continua.

MONITOREAMOS EL BIENESTAR EN DIFERENTES MOMENTOS

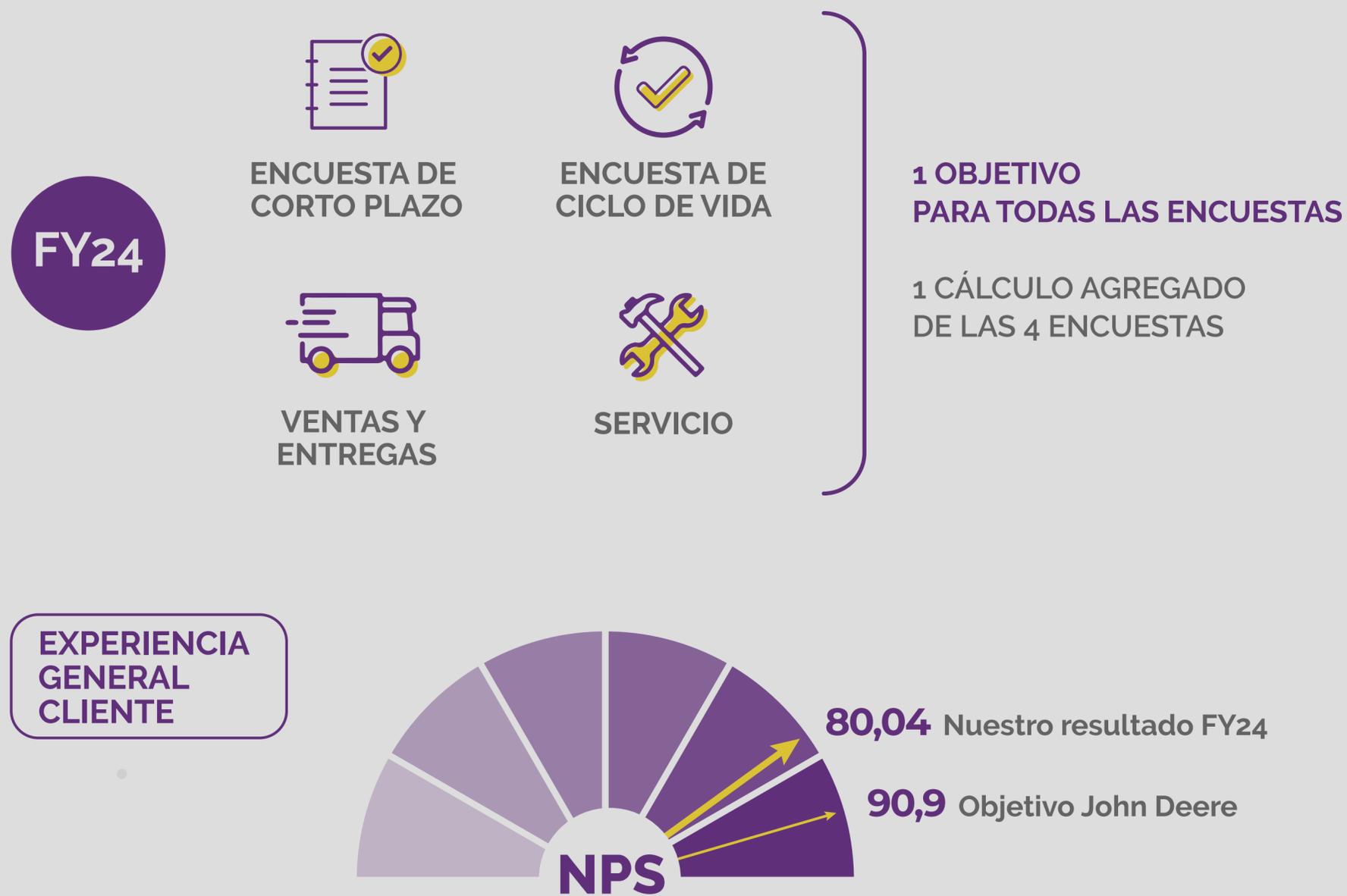


SATISFACCIÓN Y BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES

Encuestas realizadas por John Deere

Como parte de la red de concesionarios John Deere, trabajamos de manera continua y comprometida para mejorar la experiencia de nuestros clientes. En este contexto, tenemos el desafiante camino de alcanzar un NPS del 90,9. Este resultado se obtiene a partir del cálculo agregado de cuatro encuestas realizadas, que nos permiten evaluar de manera precisa las percepciones y expectativas de nuestros clientes.

Nuestro objetivo es no solo mantener este alto nivel de satisfacción, sino también superarlo en el futuro, reafirmando así nuestro compromiso con la excelencia y la calidad.



SATISFACCIÓN Y BIENESTAR DE NUESTROS CLIENTES

La voz de nuestros clientes



“Fue una experiencia muy buena realizar la compra en Chayé, nos brindaron una excelente atención. Fueron muy transparentes en cada punto de la negociación. Cada empleado está sumamente capacitado para asesorar al cliente en todas las áreas del producto. Es destacable el orden y la prolijidad que hay en la agencia”



“Muy buen servicio y muy buenos profesionales”

CERCANÍA CON NUESTROS CLIENTES

Buscamos siempre fortalecer la relación y cercanía con nuestros clientes. Para lograrlo, participamos activamente en ferias nacionales, eventos regionales clave, así como en demostraciones a campo, donde presentamos las últimas innovaciones de John Deere y PLA by John Deere en maquinaria agrícola y brindamos atención personalizada.

Estos espacios nos permiten obtener retroalimentación directa, entender las necesidades emergentes de nuestros clientes y mejorar continuamente nuestros productos y servicios.

Durante este último año, participamos en:



**PARA CONSTRUIR UN FUTURO PRÓSPERO
ES NECESARIO COMPROMISO, PROPÓSITO,
ACCIONES Y SOBRETUDO GRANDES PERSONAS**

MUCHAS GRACIAS

Chayé Hnos. 
IMPACTO RESPONSABLE