

# MANPOWERGROUP ARGENTINA

## Reporte de Sustentabilidad 2013

---

Construyendo la Sustentabilidad del Talento  
para bien de las empresas, comunidades y personas

Rentabilidad

Responsabilidad

*Nuestra capacidad de equilibrar la rentabilidad con la sustentabilidad nos permite contribuir a las economías locales en su crecimiento. Ayudamos a los clientes a triunfar y conectamos a una amplia variedad de personas con oportunidades de empleo. Mediante la creación de puestos de trabajo también aportamos valor económico. Desarrollamos las capacidades de las comunidades, lo que se traduce en sostenibilidad y en mayores oportunidades para nosotros y nuestras partes interesadas.*

*Extracto del Código de ética y conducta de ManpowerGroup*



ManpowerGroup™

# Carta de Alfredo Fagalde



En ManpowerGroup, basamos nuestra gestión en la prestación de servicios con pleno compromiso con las personas y su bienestar, y en cumplimiento de altos estándares de conducta corporativa en todas nuestras relaciones: con clientes, empleados, proveedores, entidades gubernamentales y las comunidades donde operamos.

De esta forma, avanzamos consistentemente haciendo de nuestra organización un buen lugar para trabajar, un mejor socio comercial y un ciudadano corporativo confiable.

Frente a un contexto global y local en permanente cambio, ManpowerGroup como organización revisa continuamente su accionar, centrada en las necesidades de clientes, candidatos y asociados, buscando impulsar la mejora de la performance de cada operación en el mundo.

En Argentina y a la luz de decisiones corporativas globales, avanzamos en el alineamiento de nuestra estructura aprovechando el trabajo y experiencia adquiridos en estos años, el valor de nuestra marca, y nuestra oferta de soluciones con el fin de ser más ágiles y productivos.

Nuestra actividad se ha visto afectada por la pérdida de dinamismo del mercado laboral. Datos de nuestra Encuesta de Expectativas de Empleo\*, donde 800 empresas fueron entrevistadas a nivel nacional, muestra que los empleadores reportaron modestos planes de contratación para 2013 con una leve mejora respecto del año anterior en cuatro de las seis regiones y en cuatro de los ocho sectores económicos.

En este marco, convencidos que son también momentos de aprendizaje y evolución, hemos focalizado nuestro trabajo sobre la cultura y el clima organizacional, buscando una mayor sinergia entre nuestra red de sucursales. A su vez, hemos incrementado el ámbito de decisión y autonomía de nuestros líderes locales, explorando juntos nuevas formas de ofrecer servicios de excelencia, dotándolos de mayor flexibilidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Este espíritu por hacer negocios sustentables, generando valor para la sociedad y nuestro entorno, también se fundamenta en nuestro compromiso por rendir cuentas a todos nuestros públicos.

A través de este Reporte de Sustentabilidad comunicamos nuestro desempeño en materia económica, social y ambiental durante 2013 y presentamos nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Los invito a conocer nuestras acciones y resultados en materia de gestión sustentable, y a que nos hagan llegar sus opiniones y expectativas para trabajar juntos por elevar nuestra capacidad de equilibrar la rentabilidad con la sustentabilidad.

\* La Encuesta de Expectativa de Empleo ManpowerGroup se lleva a cabo trimestralmente para medir la intención de los empresarios de aumentar o disminuir el número de empleados en la fuerza laboral durante el siguiente trimestre. En Argentina se toma una muestra representativa de 800 empleadores de las regiones de AMBA (Ámbito Metropolitano de Buenos Aires), Cuyo, NOA, NEA, Pampeana y Patagónica. Asimismo realiza comparaciones por sector: Administración Pública y Educación; Agricultura y Pesca; Comercio Mayorista y Minorista; Construcción; Finanzas, Seguros y Bienes Raíces; Manufacturas; Minería y extracción; Servicios; y Transportes y Servicios Públicos.

**Alfredo Fagalde**  
Director General

## Carta de María Amelia Videla



Las empresas como actores claves de la sociedad, debemos trabajar para dar cabida a mayores demandas de transparencia, integrando las necesidades de nuestros grupos de interés en las operaciones de la organización; aprovechando nuestras capacidades para contribuir a solucionar problemas sociales y ambientales.

Con esa convicción, en esta ocasión, compartimos con nuestros públicos el octavo Reporte de Sustentabilidad de ManpowerGroup Argentina, una herramienta de comunicación y rendición de cuentas y un canal de diálogo que nos permite orientar nuestra gestión responsable del negocio hacia las expectativas de los actores y personas con los que nos relacionamos.

Buscando siempre mejorar este ejercicio denominado análisis de materialidad, parte sustancial del proceso de Reporte, en 2013 migramos a la nueva Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI); alcanzando el nivel “de conformidad” esencial. Identificamos así los aspectos más relevantes para nuestra empresa y negocio, comunicando las acciones que agregan más valor al desarrollo sostenible.

De esta forma, analizamos impactos, riesgos y oportunidades contribuyendo así a la consolidación de un Reporte más estratégico y focalizado.

En 2013 hemos trabajado significativamente en los principales temas relacionados con nuestro negocio: calidad de vida y ambiente laboral, consolidación de avances como empresa familiarmente responsable, derechos humanos con particular foco en inclusión y diversidad e igualdad de oportunidades y no discriminación.

A su vez continuamos fortaleciendo los vínculos con las empresas cliente en pos de la inclusión laboral de grupos en desventaja. A través de nuestra iniciativa “Construyendo Puentes hacia un mundo laboral más inclusivo” en 2013, 32 empresas de todo el país y 11 sucursales y empleados de ManpowerGroup fueron distinguidos como “Socios en la Inclusión”.

Por otro lado, profundizamos nuestra incidencia en la cadena de valor procurando avanzar en monitoreo y evaluación de proveedores, más allá de las instancias de diálogo y capacitación en sustentabilidad que venimos desarrollando desde 2008 de manera de seguir construyendo una relación de largo plazo y mutuo beneficio.

Finalmente hemos implementado un nuevo sistema de monitoreo de la flota de autos corporativos que nos permite controles más eficaces en relación con la seguridad de nuestros empleados y con el impacto ambiental que generamos.

Son parte fundamental en la elaboración del Reporte, el Comité de Dirección que aprueba el documento cada año; nuestro Grupo Operativo, que recopila las acciones y los datos cuantitativos realizados en el año en materia de sustentabilidad; y nuestros grupos de interés, quienes a través de diálogos cara a cara y encuestas online, nos hacen llegar sus opiniones y expectativas. Esperamos encuentren esta publicación de su interés y nos hagan llegar sus sugerencias.

**María Amelia Videla**

Directora de Sustentabilidad y Asuntos Públicos







Miembros del Grupo Operativo del Reporte de Sustentabilidad de ManpowerGroup Argentina.

## Lineamientos y estándares utilizados

### Secciones de la ISO 26000

6.2

### Indicadores GRI

G4-15

G4-32

G4-45

Siendo esta publicación una herramienta de comunicación y gestión clave para el desarrollo de nuestra estrategia de sustentabilidad, en su proceso de elaboración utilizamos los más reconocidos estándares y lineamientos en esta materia.

Este año migramos a la nueva Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI<sup>1</sup>), alcanzando el nivel “de conformidad” esencial. Para ello, realizamos un Análisis de Materialidad con el Comité de Dirección, representantes de todas las áreas de la empresa y otros grupos de interés.

A su vez, adoptamos los principios y prácticas recomendadas por la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social<sup>2</sup> como herramienta de diagnóstico y base para la construcción de la estructura del Reporte; mientras que para los procesos de diálogo con públicos clave utilizamos la versión final del estándar AA1000SES, desarrollado por AccountAbility<sup>3</sup>, que provee un marco para ayudar a las organizaciones a realizar procesos de diálogo robustos, con objetivos y resultados concretos.

Presentamos además nuestra Comunicación sobre el Progreso 2013, comunicando el cumplimiento de los 10 Principios sobre derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y anticorrupción del Pacto Mundial de Naciones Unidas<sup>4</sup> a partir de la conexión con los indicadores GRI.

1. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

2. [www.iso.org](http://www.iso.org)

3. [www.accountability.org](http://www.accountability.org)

4. [www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar)

En este proceso, modificamos los temas analizados y tomamos en esta oportunidad los asuntos de la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global.

## Proceso de selección de contenidos

Este año nos propusimos como desafío migrar a la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). Para ello, reformulamos el Análisis de Materialidad que veníamos trabajando desde 2008 a través de los diálogos presenciales con nuestros grupos de interés.

En este proceso, modificamos los temas analizados y tomamos en esta oportunidad los asuntos de la Guía G4 de GRI. No obstante, seguimos implementando la metodología propuesta por el estándar AA1000SES, ya que creemos que el contacto cara a cara genera un acercamiento a nuestros públicos.

Durante 2013, participaron del Análisis de Materialidad 38 personas representantes de nuestros grupos de interés: empleados, clientes, organizaciones aliadas, referentes de RSE, sector público, academia y proveedores; 12 miembros del Grupo Operativo responsable del relevamiento de la información para el Reporte y los miembros del Comité de Dirección.

Una vez identificados, se priorizaron los temas seleccionados, valorando los aspectos que consideraron estratégicos para la gestión de sustentabilidad de la compañía. Para esta instancia, las personas consultadas clasificaron cada aspecto según las siguientes cuatro categorías:

- Asunto poco relevante (Puntaje menor a 1): lo que significa que es un tema que no debería estar en la agenda de ManpowerGroup Argentina.
- Asunto relevante (Puntaje del 1 al 2): son los aspectos que ManpowerGroup Argentina debería abordar dentro de su gestión de sustentabilidad con baja o nula prioridad en el mediano o largo plazo.
- Asunto muy relevante (Puntaje del 2 al 3): para aspectos que ManpowerGroup Argentina debería gestionar en el corto o mediano plazo.
- Asunto estratégico (Puntaje de 3 a 4): para los temas que ManpowerGroup Argentina debería estar gestionando o gestionar en el corto plazo ya que generan un impacto en su negocio y los grupos de interés.

Como resultado del Análisis de Materialidad, seleccionamos los asuntos estratégicos que están incluidos en este Reporte y definen los indicadores GRI respondidos en la Tabla de Contenidos al final del documento (ver página 106).

Estos aspectos de GRI elegidos como materiales fueron relacionados con los 11 temas<sup>5</sup> que los grupos de interés definieron como estratégicos para la gestión

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.2	G4-18
4.3	G4-19
6.2	G4-20
	G4-21
	G4-26
	G4-27

5. Programas de Responsabilidad Social Corporativa, Compromiso con las personas, Inserción de grupos vulnerables en el mercado laboral, Relacionamiento con sindicatos, vinculado a empleados y asociados, Huella de carbono, Derechos Humanos y laborales en la cadena de valor, Estrategia de Recursos Humanos vinculada a temas de sustentabilidad, Gobierno Corporativo, Incidencia en Políticas Públicas sobre el mercado laboral, Voluntariado Corporativo y Concientización ambiental en comunidades donde opera ManpowerGroup.

sustentable de ManpowerGroup Argentina en un diálogo realizado en octubre de 2010 y que desde entonces vienen validando en diferentes encuentros realizados anualmente.

A pesar de que del Análisis de Materialidad de 2013 no surgieron temas relacionados con la categoría Ambiental de la Guía G4, sumamos los asuntos “Emisiones” y “Energía” al listado de temas materiales dado que los grupos interés consultados durante los cinco años anteriores han expresado que el cálculo de la Huella de Carbono es un tema relevante para la gestión de ManpowerGroup Argentina. Por su parte, los 10 temas restantes están representados en los asuntos seleccionados.

Al finalizar este proceso y con una versión preliminar del Reporte previo a su publicación, el Comité de Dirección revisó el documento, sus contenidos y las respuestas a los indicadores GRI.

## PROCESO DE SELECCIÓN DE CONTENIDOS DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2013

ETAPA	Identificación	Priorización	Validación
EJERCICIO	Identificamos los aspectos a analizar sin importar si el impacto ocurre dentro o fuera de la organización.	Selección de los aspectos materiales de la Guía G4 para la gestión de sustentabilidad de ManpowerGroup Argentina.	Aval del Comité de Dirección para garantizar que el Reporte tenga los asuntos materiales seleccionados y que éstos sean los temas estratégicos para la gestión de sustentabilidad de la compañía.
HERRAMIENTAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contenidos del Reporte de Sustentabilidad de ManpowerGroup Argentina.</b></li> <li>• <b>Los aspectos planteados por GRI</b> para la elaboración de su Guía G4 según cada categoría.</li> <li>• <b>Visión de los grupos de interés:</b> el listado de 11 temas materiales seleccionados por los grupos de interés durante un proceso de consulta en 2010, y avalado por el Comité de Dirección y los actores participantes a los siguientes encuentros de diálogo.</li> <li>• <b>Tabla de relacionamiento:</b> tabla que conecta los aspectos de la Guía G4 de GRI con los temas relevantes seleccionados por los grupos de interés de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resultados de la identificación:</b> Tabla de relacionamiento entre los aspectos de la Guía G4 de GRI con los temas relevantes seleccionados por los grupos de interés de la empresa.</li> <li>• <b>Guía G4</b> de la Iniciativa de Reporte Global (GRI).</li> <li>• <b>Diálogo con grupos de interés</b> presencial bajo el estándar AA1000SES.</li> <li>• <b>Trabajo con el Grupo Operativo</b> durante todo el proceso.</li> <li>• <b>Jornada de lanzamiento del Reporte con el Comité de Dirección.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Resultados de la priorización:</b> listado de aspectos GRI materiales seleccionados a partir de un gráfico de doble entrada.</li> <li>• <b>Presentación al Comité de Dirección.</b></li> </ul>

RESULTADO	Aspectos de GRI	Valoración	Valoración	Valoración	Temas materiales	Alcance de grupos de interés
		Interna	Externa	General <sup>6</sup>		
EC	Desempeño Económico	3,83	3,54	<b>3,69</b>	Material	Accionistas / Sociedad
	Presencia en el Mercado	3,71	3,41	<b>3,56</b>	Material	Accionistas / Sociedad
	Impactos Económicos Indirectos	2,96	3,11	<b>3,04</b>	Material	Sociedad
	Prácticas de Contratación	3,33	3,58	<b>3,46</b>	Material	Proveedores
EN	Materiales	1,75	2,27	<b>2,01</b>		
	Energía	1,83	2,53	<b>2,18</b>	Material	Sociedad
	Agua	1,63	2,50	<b>2,07</b>		
	Biodiversidad	1,29	1,85	<b>1,57</b>		
	Emisiones	1,33	2,25	<b>1,79</b>	Material	Sociedad
	Efluentes y residuos	1,29	2,05	<b>1,67</b>		
	Productos y servicios	1,79	2,80	<b>2,30</b>		
	Cumplimiento normativo	2,50	3,27	<b>2,89</b>		
	Transporte	1,42	2,68	<b>2,05</b>		
	General	1,63	2,65	<b>2,14</b>		
	Evaluación Ambiental de Proveedores	2,17	2,85	<b>2,51</b>		
Mecanismos de reclamos sobre impactos ambientales	1,63	2,60	<b>2,12</b>			
LA	Empleo	4,00	3,70	<b>3,85</b>	Material	Empleados
	Relaciones Empresa/Trabajadores	3,92	3,67	<b>3,80</b>	Material	Empleados
	Salud y Seguridad Ocupacional	3,42	3,53	<b>3,48</b>	Material	Empleados / Sociedad
	Formación y Educación	3,08	3,70	<b>3,39</b>	Material	Empleados
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	3,75	3,80	<b>3,78</b>	Material	Empleados
	Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres	3,58	3,67	<b>3,63</b>	Material	Empleados
	Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales	3,08	3,38	<b>3,23</b>	Material	Proveedores
	Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales	2,88	3,36	<b>3,12</b>	Material	Sociedad
HR	Inversión	2,63	3,19	<b>2,91</b>		
	No discriminación	3,42	3,62	<b>3,52</b>	Material	Empleados / Sociedad
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	3,00	3,25	<b>3,13</b>	Material	Empleados / Proveedores / Sociedad
	Explotación Infantil	3,83	3,58	<b>3,71</b>	Material	Empleados / Proveedores / Sociedad
	Trabajos Forzados u obligatorios	3,58	3,53	<b>3,56</b>	Material	Empleados / Proveedores / Sociedad
	Prácticas de Seguridad	3,42	3,34	<b>3,38</b>	Material	Proveedores
	Derechos de los indígenas	2,33	3,34	<b>2,84</b>		
	Evaluación	2,25	3,42	<b>2,84</b>		
	Evaluación de Proveedores sobre Derechos Humanos	2,83	3,03	<b>2,93</b>		
	Mecanismos de Reclamos sobre Derechos Humanos	3,04	2,91	<b>2,98</b>		
SO	Comunidades Locales	2,96	3,33	<b>3,15</b>	Material	Sociedad
	Anti-corrupción	3,38	3,48	<b>3,43</b>	Material	Empleados / Sociedad
	Política Pública	2,75	3,04	<b>2,90</b>		
	Comportamiento de competencia desleal	3,33	3,06	<b>3,20</b>	Material	Sociedad
	Cumplimiento normativo	3,38	3,23	<b>3,31</b>	Material	Sociedad
	Evaluación de Proveedores de impactos en la sociedad	2,42	2,80	<b>2,61</b>		
	Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad	2,33	2,77	<b>2,55</b>		
PR	Salud y Seguridad de Clientes	2,61	3,24	<b>2,93</b>		
	Etiquetado de Productos y Servicios	1,54	2,28	<b>1,91</b>		
	Comunicaciones de marketing	3,00	3,01	<b>3,01</b>	Material	Clientes / Asociados
	Privacidad del Cliente	3,29	3,37	<b>3,33</b>	Material	Clientes / Asociados
	Cumplimiento normativo	3,13	3,27	<b>3,20</b>	Material	Sociedad

6. Resultado del promedio entre la valoración de la compañía y los grupos de interés.





En ManpowerGroup creamos soluciones innovadoras para el mercado laboral buscando asegurar la sustentabilidad del talento para beneficio de las empresas, comunidades y personas. Con 48 años de experiencia local, ayudamos a las organizaciones a lograr agilidad y flexibilidad del capital humano para crear nuevos modelos de trabajo, diseñar mejores prácticas de recursos humanos y acceder a las fuentes de talento que los clientes necesitan para el futuro.

Desde reclutamiento y selección, contratación temporal o permanente, consultoría, tercerización, outplacement y gestión de carrera hasta evaluación de empleados, capacitación y desarrollo, ofrecemos el talento para impulsar la innovación y productividad de las organizaciones en un mundo donde el "talentismo"<sup>7</sup> es el sistema económico dominante.

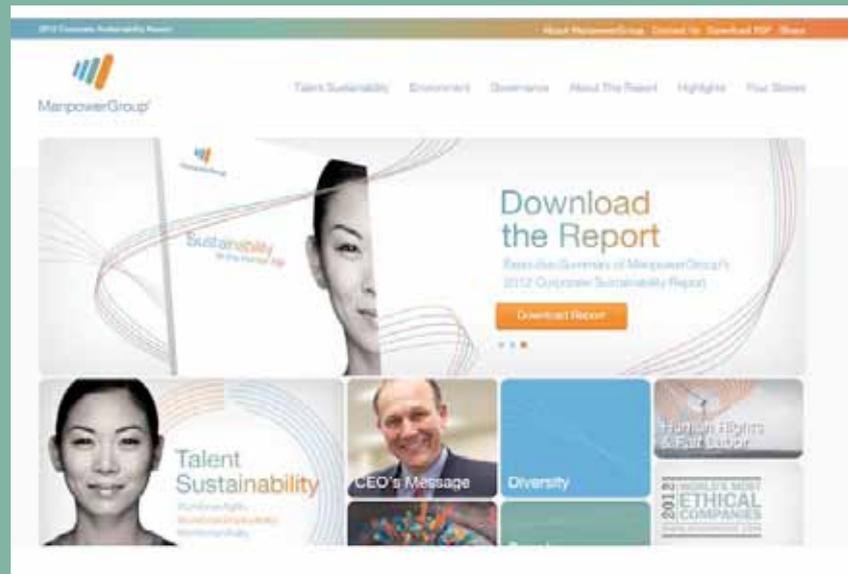
Conectamos a diario a miles de personas con su trabajo gracias a nuestra red de sucursales en todo el país, contribuyendo a construir sus experiencias y aptitudes para el empleo a través de la relación con nuestros clientes<sup>8</sup>.

## 65° aniversario de ManpowerGroup

ManpowerGroup nació en Milwaukee, Estados Unidos, en 1948 y es el líder mundial en la provisión de servicios innovadores para el mercado laboral, con más de 30.000 colaboradores en más de 80 países y territorios de todo el planeta.

En conmemoración de los 65 años de la compañía, nuestra casa matriz lanzó una campaña denominada *Lo Humanamente Posible*, a partir de la cual todas las operaciones del mundo tuvieron la posibilidad de contar historias y compartir testimonios acerca de cómo ManpowerGroup conecta a las personas con el mundo del trabajo de forma exitosa, ayudándolas a alcanzar su máximo potencial.

A su vez, creó un nuevo micrositio<sup>9</sup> que reúne toda la información sobre la gestión global de Sustentabilidad y presenta las historias de la campaña *Lo Humanamente Posible*. Desde Argentina, compartimos experiencias de los programas de inclusión obteniendo una destacada presencia por las iniciativas "Sin Fronteras" y "Entrelazados, comprometidos con los jóvenes y el trabajo".



7. "Talentismo" hace referencia al talento como nuevo paradigma que reemplaza al capital como diferenciador clave: importa menos que los países y empresas puedan acceder al capital que necesitan y es más valioso atraer al talento incluso cuando éste se ha convertido en un recurso escaso en el mundo económico. El potencial humano será el mayor agente de crecimiento económico y la habilidad de liberar ese potencial será la clave para ganar en el mundo del trabajo.

8. Para mayor información sobre nuestros servicios, visite [www.manpowergroup.com.ar](http://www.manpowergroup.com.ar)

9. [www.manpowergroup.com/sustainability](http://www.manpowergroup.com/sustainability)

## VISIÓN

Liderar la creación y provisión de servicios y soluciones innovadoras para la fuerza laboral que permitan a nuestros clientes triunfar en el cambiante mundo del trabajo.

## CREDO

Potenciamos el mundo del trabajo.

Cuando nuestro profundo entendimiento del potencial humano se conecta con los objetivos de los negocios, se crea una fuerza dinámica.

Fuerza que impulsa a las organizaciones hacia el futuro.

Fuerza que acelera el éxito personal.

Fuerza que construye comunidades más sostenibles.

Generamos este tipo de fuerzas conectando la visión de los clientes y la motivación de las personas con el ahora y lo que vendrá en el mundo del trabajo.

Combinamos el conocimiento local con un alcance global, para dar a las organizaciones alrededor del mundo acceso y habilidad para capitalizar oportunidades inadvertidas.

Como consultores confiables, cultivamos nuestra relación con todos los que trabajamos porque su éxito conduce a nuestro éxito.

Por eso, creamos soluciones de alto valor con el fin de incrementar la competitividad de las empresas y de las personas a las que brindamos nuestros servicios, para que logren más de lo que imaginaron.

Y al crear estas poderosas conexiones, ayudamos a potenciar el mundo del trabajo.

### NUESTROS VALORES CENTRALES

#### GENTE

Nos importa la gente y el papel que tiene el trabajo en sus vidas, respetamos a las personas como individuos, confiamos en ellas y las apoyamos ayudándolas a lograr sus metas en el trabajo y en la vida.

#### CONOCIMIENTO

Compartimos nuestro conocimiento y recursos, para que todos entiendan lo que es importante en el presente y en el futuro del mundo del trabajo, y sepan cómo reaccionar de la mejor manera.

#### INNOVACIÓN

Lideramos el mundo del trabajo, nos atrevemos a innovar, ser pioneros y evolucionar.

### LOS ATRIBUTOS DE MARCA

#### INCLUYENTES

Somos para todos, en todos los niveles.

#### CONFIABLES

Estamos comprometidos para hacer lo correcto.

#### ATRACTIVOS

La gente está interesada en lo que decimos y hacemos.

#### VISIONARIOS

Nos anticipamos al futuro.

#### INNOVADORES

Tenemos una perspectiva diferente de las cosas.

#### EXPERTOS

Somos la fuente reconocida de opiniones y mejores prácticas.

## Nuestras marcas



**Manpower** es líder global en provisión de personal eventual y permanente, acercando a organizaciones de todos los tamaños soluciones para aumentar la agilidad y la competitividad del negocio.

### ¿A qué nos dedicamos?

- Gente: desde altos ejecutivos a personal administrativo y operarios especializados. En posiciones permanentes, eventuales o por proyecto.
- Training & Development Center: a través de Manpower ofrecemos procesos de capacitación y desarrollo. Contamos con un sistema de entrenamiento on-line para potenciar las habilidades de las personas.
- Servicios: reclutamiento, entrevistas, evaluación. Tenemos una amplia oferta de servicios para reducir los tiempos y costos de la contratación de personal de nuestros clientes.
- Tercerización: conducimos sectores y proyectos. Seleccionamos y administramos el personal para nuestros clientes, respondiendo ante indicadores de eficiencia.
- Consultoría: ofrecemos una amplia gama de conocimientos especializados de consultoría. Planeamiento estratégico. Diagnóstico. Diseños de organización. Información de gestión. Evaluación de competencias. Consultoría de Recursos Humanos. Desarrollo y transición de carrera. Outplacement. Benchmarking. Administración de cambios culturales.

### Especializaciones

- Call Center
- Hospitalidad
- Industrial
- Promociones
- Rural
- Administrativa



**Experis** es el líder global en reclutamiento profesional, proveyendo a sus clientes el talento que necesitan para hacer crecer sus negocios. Se especializa en soluciones por proyecto para iniciativas críticas con el objetivo de ayudar a los clientes a acelerar su crecimiento –on site, off site u offshore.



**Right Management** ofrece servicios integrales de consultoría para el desarrollo e implementación de soluciones de recursos humanos, alineando las estrategias al plan de negocios del cliente.



**ManpowerGroup Solutions** es proveedor global de soluciones a medida para la fuerza laboral: tercerizaciones, soluciones de servicios gerenciales y soluciones de talento más allá de las fronteras. En Argentina el foco de las prestaciones ha estado en 2013 en los servicios de Tercerización de procesos de reclutamiento (RPO - Recruitment Process Outsourcing), Gerenciamiento de servicios de proveedores de Recursos Humanos (MSP - Managed Service Provider) y Tercerización basada en talento (TBO - Talent Based Outsourcing).

**MANPOWERGROUP en números**

2011

2012

2013

**Representación geográfica****A nivel mundial**

Cantidad de países donde opera	83	80	80
Cantidad de oficinas	3.900	3.900	3.500

**A nivel local**

Cantidad de provincias donde está presente	22	22	20
Cantidad de sucursales	69	51	45

**Participación de ManpowerGroup en el mercado**

% del Personal Ocupado empleado por ManpowerGroup	16%	12,6%	12,2 %
% sobre la Facturación (Market Share en \$)	14.7%	13,1%	12,6 %

**Resultados financieros (en pesos)**

Activos	387.867.620	366.327.931	423.237.349
Ventas totales	1.235.597.520	1.333.284.873	1.407.112.555
Gastos de Administración y Comerciales	140.978.456	164.090.546	189.456.621
Resultado Neto	19.766.840	3.323.922	5.259.237
Capital Social	60.683.235	60.831.735	60.831.735
Patrimonio Neto	153.518.192	153.865.291	157.804.758

**Impuestos pagados en Argentina**

Total Impuestos	277.183.475	302.753.486	310.304.961
-----------------	-------------	-------------	-------------

**Clientes**

Número de Clientes	2.151	2.005	1.739
Ventas (en millones de pesos)	1.240	1.343	1.401
Gastos Publicidad (en millones de pesos)	1,3	1,6	1,5

**Asociados**

Cantidad de Asociados	55.966	42.593	33.003
-----------------------	--------	--------	--------

**Empleados**

Número de Empleados	693	619	516
Personal capacitado	858	713	508
Sueldos (en pesos)	57.314.262	67.013.000	82.095.603
Cargas Sociales (en pesos)	25.895.002	28.922.000	35.863.280
Tasa de Rotación	19,1%	26,6%	33,1%

**Proveedores**

Cantidad de Proveedores	2.809	2.844	2.039
Pago a Proveedores (en pesos)	108.962.595	147.615.223	202.272.514

**Gestión de Sustentabilidad**

Inversión en Sustentabilidad	1.807.000	2.453.500	3.190.000
Inversión en horas de voluntariado (en pesos)	53.265	47.879	41.133
Donaciones totales (en pesos)	64.273	85.614	102.600

**Medioambiente**

Reciclado de papel (en kilos)	1.874	1.008	3.242
Reciclado de tóners (en cantidad)	126	64 <sup>(1)</sup>	75
Porcentaje de tóners utilizados que son reciclados	20%	13%	29%

1. El motivo de la disminución del reciclado de tóner deriva en la compra de nuevas impresoras, las cuales deben usar tóner nuevos por un año para que tenga validez la garantía.





Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.3	G4-2
4.4	G4-34
6.2	G4-45
6.3.7	G4-46
6.3.10	G4-47
6.4	G4-48
6.4.3	

## El gobierno de ManpowerGoup Argentina

El Comité de Dirección es el principal órgano de gobierno en ManpowerGroup Argentina. Está compuesto por el Director General y sus reportes directos, quienes se reúnen frecuentemente para tratar temas vinculados al negocio y al desempeño de la empresa en materia económica, social y ambiental. En el ejercicio de su responsabilidad, analizan la marcha de los indicadores de performance que integran el tablero de control organizacional y monitorean la evolución y grado de cumplimiento de proyectos clave, tomando decisiones que aseguren el logro de resultados en función de la estrategia corporativa.

Abordan temas como: la adecuada comprensión a nivel local de la Visión y Credo y su efectiva internalización en cada una de las actividades que se llevan adelante; el proceso del Reporte de Sustentabilidad; la profundización del ejercicio de materialidad para cumplir con los requisitos de la nueva Guía GRI G4; los resultados de los diálogos realizados con los grupos de interés; los avances en la gestión responsable con los proveedores; el progreso en la gestión ambiental; el alcance de los programas de inclusión bajo la iniciativa “Construyendo Puentes hacia un mundo laboral más diverso e inclusivo”, y cualquier tema que sea considerado relevante para la sustentabilidad del negocio.<sup>10</sup>

Sus miembros gestionan los aspectos relevantes de la estrategia de sustentabilidad de ManpowerGroup Argentina, en el marco de diferentes Comités y Comisiones, tales como: Comité de Ética (Administración de los Estándares)<sup>11</sup>, Comité de Fraude<sup>12</sup>, Comité de Diversidad<sup>13</sup> y Comité de Conciliación<sup>14</sup>.

### DIRECCIÓN GENERAL



10. ManpowerGroup Argentina considera “temas relevantes” para tratar en el marco del Comité de Dirección: el respeto de los derechos humanos; las acciones para fomentar la inserción laboral de personas en desventaja, aspectos relacionados con la reputación, la ética y la transparencia; los temas identificados como relevantes en el análisis de materialidad, el cumplimiento de la Misión, Visión y Credo; o cualquier actividad que pueda poner en riesgo la sustentabilidad del negocio.

11. Para más información, visite la página 26 de este Reporte.

12. El Comité de Fraude funciona de manera “ad-hoc” cuando se realiza una denuncia que requiere su intervención. El mismo está conformado por el Director General y Director de Administración y Tecnología. Hasta el momento, no se han recibido denuncias en las que debió ser necesaria su intervención.

13. Para más información, visite la página 66 de este Reporte.

14. El Comité de Conciliación de la compañía está conformado por representantes de Casa Central y Sucursales, de distintos niveles de mando y áreas de negocio. Entre sus funciones, se destacan las de mantener un monitoreo permanente sobre las políticas del Plan Integral de Conciliación y evaluar el impacto del Modelo (IESE Business School- España). Para más información, visite la página 64 de este Reporte.

Los miembros del Comité de Dirección conforman a su vez el Comité de Sustentabilidad de ManpowerGroup Argentina y reciben capacitaciones anuales en aspectos vinculados al desarrollo sustentable del negocio.

### Responsabilidades, capacitación y experiencia en temas de sustentabilidad

Los miembros del Comité de Dirección conforman a su vez el Comité de Sustentabilidad de ManpowerGroup Argentina, cuya responsabilidad es definir la estrategia de la empresa y su vínculo con la gestión sustentable del negocio. Cuentan con 20 años de experiencia en promedio trabajando en cada una de sus áreas dentro de la empresa, con gran solidez de conocimiento en la gestión del negocio y la toma de decisiones orientadas a la sustentabilidad para beneficio de la compañía y sus grupos de interés.

Asimismo, los miembros del Comité reciben anualmente capacitaciones en aspectos vinculados al desarrollo sustentable del negocio, y participan de encuentros con colegas nacionales e internacionales referentes en la temática.

En relación a su nombramiento y selección, siendo que el Comité de Dirección no es un órgano societario sino que es de carácter ejecutivo, no contamos con un procedimiento establecido que contemple los criterios para nominación de sus miembros. En todos los casos, la presidencia evalúa en función de las necesidades del negocio, trayectoria en la organización, cualidades profesionales, personales, morales y éticas.

### Remuneración

La remuneración del Comité de Dirección se compone de una parte fija mensual y otra parte variable anual relacionada, no sólo a las metas económico-financieras de la compañía, sino también a los objetivos de sustentabilidad, incluidos en el Plan Estratégico de ManpowerGroup Argentina.

La política de beneficios del máximo órgano de gobierno es similar para todos los directores de la compañía en términos de licencias, movilidad y salud. No se recurre a consultores externos para su definición.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.3	G4-2
4.4	G4-35
6.2	G4-38
	G4-40
	G4-43

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
6.2	G4-51

## Comité de Dirección



**Alfredo Fagalde**

**Director General- Director Regional Cono Sur**

Con más de 40 años de trayectoria en ManpowerGroup Argentina, Alfredo Fagalde ha ocupado posiciones de conducción en Sucursales y en la sede central en Administración y Finanzas. En 1999 es nombrado Gerente General de la operación local y en 2008 Director General. En 2011 es designado Presidente de las sociedades que integran el Grupo Manpower en Argentina y Director Regional Cono Sur, siendo responsable desde entonces también por las operaciones de Chile, Bolivia, Paraguay y Uruguay.

Desde 2010 integra la Comisión Directiva del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), siendo desde 2013 su Vicepresidente 2°. Es Vicepresidente 1° de CASEEC (Cámara Argentina de Servicios Especializados y Complementarios). Posee estudios en Administración de Empresas en la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).



**Luis Guastini**

**Director de Desarrollo Corporativo**

Luis Guastini ingresó en ManpowerGroup en 1996 como Gerente Nacional de Asuntos Legales. Desde su conformación en 2008, integra el Comité de Dirección de la compañía. Desde julio de 2011 es Director de Desarrollo Corporativo y le reportan en forma directa las Gerencias de Asuntos Legales, Relaciones Laborales, Comercial y Proyectos Corporativos. Desde marzo de 2011 se desempeña como Secretario de la Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporario (FAETT).

Es Abogado egresado de la Universidad de Buenos Aires, posee una Especialización en Asesoramiento Jurídico de Empresas y un Curso de Posgrado en Negociación ambos de la Universidad Católica Argentina. Además, cuenta con una Especialización en Gestión Estratégica de RRHH de la Universidad de San Andrés.



**Marcelo Roitman**

**Director de Administración y Tecnología**

Marcelo Roitman ingresó en la compañía en 2000 como IT Manager, a cargo del área de Sistemas. En mayo de 2008 es nombrado Director de Administración y Finanzas, integrando como tal el Comité de Dirección de la compañía. Desde marzo de 2013 es Director de Administración y Tecnología, reportándole las áreas de Contaduría, Impuestos, Tesorería, Administración de Personal Asociado, Facturación, Cobranzas, Servicios Administrativos, Compras y Sistemas.

Posee una Licenciatura en Sistemas de la Universidad Centro de Altos Estudios en Ciencias Exactas, un Master en Dirección de Empresas y un Posgrado en Finanzas Corporativas ambos de la Universidad del CEMA.



**Magdalena Caviglia**

**Gerente de Recursos Humanos**

Magdalena Caviglia ingresó en Manpower en 1999 como Gerente de Sucursal. Desde 2002 se desempeña como Gerente de Recursos Humanos con seis áreas delimitadas: Selección, Capacitación, Desarrollo, Comunicación Interna, Compensaciones y Beneficios y Administración de Personal. Desde 2008 integra el Comité de Dirección de la compañía.

Es Licenciada en Psicología, egresada de la Universidad Católica de Argentina (UCA) y Psicóloga Social, egresada de la Escuela Dr. Enrique Pichon Rivière. Posee un Posgrado de Especialización en Coaching y Liderazgo. Magdalena es responsable de la puesta en marcha del área de RR.HH., del Programa de Desarrollo para Líderes y del Programa de Reconocimiento de la compañía.



### **María Amelia Videla**

#### **Directora de Sustentabilidad y Asuntos Públicos**

María Amelia Videla ingresó a ManpowerGroup a fines de 1998 como Gerente de sucursal La Plata. Desde 2003 tiene a cargo el área de Responsabilidad Social Corporativa a nivel nacional, siendo promovida en 2004 a Gerente de RSC. En 2008 asume la gestión de los Asuntos Públicos e integra el Comité de Dirección de la organización. Desde junio de 2012 es Directora de Sustentabilidad y Asuntos Públicos.

Formó parte de la Mesa Directiva de la Red Argentina de Pacto Global por dos períodos hasta 2011 y actualmente es Presidenta del Comité de Sustentabilidad de AMCHAM y Directora de la División de Sustentabilidad y RSE de IDEA; siendo además miembro de la Junta Evaluadora del Premio IDEA a la Excelencia Institucional Empresaria. Integra el Consejo de Directivos de Asuntos Públicos de CIPPEC -Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento- y el Círculo de DirComs. Es Licenciada en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales de la Universidad del Salvador (USAL). Becada por el Instituto de Cooperación Iberoamericana (ICI) obtuvo su posgrado en Estudios Internacionales en la Escuela Diplomática Española. Completó además el Programa de posgrado de Comunicación Institucional (PCI) de la Universidad Austral.



### **Fernando Podestá**

#### **Director Nacional de Operaciones**

Fernando Podestá ingresó en ManpowerGroup en 1995 como Gerente de sucursal Mendoza y tres años más tarde fue nombrado Gerente Regional de Cuyo, siendo responsable por el desarrollo del negocio para la zona. En 2008 es nombrado Director de Región Sur, teniendo a su cargo la gestión comercial y operativa de 30 sucursales de la zona conformada por Cuyo, Patagonia, La Pampa y Sur de la provincia de Buenos Aires. Ese mismo año es nombrado miembro del Comité de Dirección de la organización. Desde febrero de 2013, Fernando es Director Nacional de Operaciones, siendo responsable de los resultados de servicio y eficiencia de todas las sucursales del país.

En calidad de Vocal, es miembro de la Comisión Directiva de Valos, organización promotora de la RSE en Mendoza. Es Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Católica Argentina. Realizó en casa matriz en Milwaukee, Estados Unidos, un Seminario en Ventas Profesionales y cursó el Programa de Posgrado de Dirección de Marketing en la Alta Dirección Escuela de Negocios (ADEN).



### **Alicia Giomi**

#### **Subdirectora Nacional de Operaciones**

Alicia Giomi ingresó a ManpowerGroup en 1982 y se ha desempeñado en diversas posiciones desde ese entonces, entre las que se encuentran: Gerente de Sucursal, Gerente Regional y Directora Región Capital.

En 2008 es nombrada miembro del Comité de Dirección de la organización. Actualmente, y desde abril de 2013, se desempeña como Subdirectora Nacional de Operaciones.

Posee un Posgrado en Dirección de Empresas de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE), y diversos cursos y especializaciones que acompañan su desarrollo profesional: Administración de Recursos Humanos, Negociación y Ventas, Desarrollo Profesional y un Master en Programación Neurolingüística todos ellos en el Instituto de Investigaciones Humanísticas. Además, ha realizado cursos de Marketing Estratégico y Fidelización de Clientes, Liderazgo y Conducción de equipo y Comunicación y Relaciones Interpersonales del Centro de Producción en Comunicación y Educación (CePCE) de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
6.2	G4-44 G4-51

## Evaluación al Comité de Dirección

Los miembros del Comité de Dirección son evaluados en el marco del cumplimiento de los objetivos anuales del Plan Estratégico de ManpowerGroup Argentina, de cara a metas trianuales, que incluyen indicadores relacionados directamente a la perspectiva de la sustentabilidad. La performance organizacional frente a estos indicadores (Key Performance Indicators - KPI's) es revisada por nuestra casa matriz, que analiza el desempeño y evolución de cada una de las métricas. Es así que el compromiso de nuestro gobierno corporativo con la gestión sustentable del negocio y sus resultados, son monitoreados a nivel local y global.

Los objetivos estratégicos ligados con la sustentabilidad que se plantearon en 2013 incluyen: el desarrollo de soluciones innovadoras para contribuir al logro de entornos inclusivos en empresas cliente; el sostenimiento de alianzas público-privadas para promover la empleabilidad de grupos en desventaja; el compromiso de los proveedores con la gestión responsable del negocio; la calidad del servicio al cliente y la atención de candidatos y asociados; la gestión de clima interno laboral; la atracción y retención de talento con especial foco en la diversidad; y el análisis de un plan de trabajo hacia 2014 que permita alinear nuestras prácticas al marco establecido globalmente por la compañía en materia de gestión ambiental.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.5	G4-26
5.3	G4-37
6.2	

## Comunicación con los grupos de interés

ManpowerGroup Argentina toma en cuenta las opiniones y consultas de los grupos de interés para identificar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades de la sustentabilidad. En los diálogos realizados con diversos públicos clave, se lleva a cabo una consulta sobre la materialidad y relevancia de un amplio rango de temas con respecto a la gestión responsable del negocio de la compañía, que son luego considerados en los planes de acción e iniciativas implementadas.<sup>15</sup>

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.3	G4-2
6.2	G4-41

## Gestión de riesgos<sup>16</sup>

Analizamos de manera integral el riesgo económico, social y ambiental en cada unidad de negocio, previniendo la generación de impactos negativos reales o potenciales en cualquiera de nuestros grupos de interés. La visión, credo y valores corporativos, el Código de Ética y Conducta Empresarial y los Estándares de Negocio de ManpowerGroup establecen los parámetros de compromiso que regulan nuestras operaciones.

La compañía realiza auditorías internas "ad hoc" sobre los procesos, áreas o negocios de mayor criticidad, a la luz de este marco normativo interno, y en caso de detectar desvíos, se elabora un plan de acción tendiente a minimizar los riesgos asociados a la operación. Como resultado de estos procedimientos se elevan informes al Comité de Dirección.

Durante el 2013 desarrollamos, de manera interdepartamental y con la colaboración de las áreas de la compañía con procesos críticos, un Plan de Continuidad de Negocios. Éste, es un compendio de procedimientos y estrategias previamente definidas que nos permite responder ágilmente ante un incidente; garantizando de esta manera la protección y seguridad de las personas desde el momento en que se declara el incidente hasta el restablecimiento completo de las actividades, minimizando además su impacto sobre el Negocio.

15. Para más información ver página 36.

16. Para más información sobre la gestión de riesgos de ManpowerGroup ver la sección de "Cumplimiento del marco regulatorio".

Asimismo, identificamos y gestionamos los riesgos laborales desde el inicio de la relación con los asociados. En este sentido, una de las herramientas utilizadas es la "Experiencia del Candidato", a partir de la cual los candidatos nos reconocen como un asesor laboral confiable, manteniendo un vínculo estrecho que minimiza al máximo cualquier tipo de conflicto.

Los indicadores de resultado que utilizamos para evaluar y seguir a nuestra gestión de riesgos son:

- Nivel de conflictividad: cantidad de conflictos en relación a la cantidad de empleados de la compañía.
- Nivel de judicialidad: cantidad de conflictos que pueden terminar en una instancia de reclamo judicial.
- Nivel de efectividad en acuerdos prejudiciales: cantidad de acuerdos cerrados en instancia prejudicial sobre la cantidad de reclamos prejudiciales ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

El nivel de efectividad reportado por el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECCLO) del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación durante 2012 (que sirve de comparación para el indicador de ManpowerGroup) alcanzó el 27%, mientras que nuestra organización logró en 2013 un nivel de efectividad del 70%.

Asimismo, se administra la Política de Formalización de Relaciones Comerciales procurando dar marco al alcance de los servicios prestados por la compañía e implementando la sistematización del control de los contratos. En 2013 se logró que el 77% de la facturación correspondiente a la masa de clientes activos tenga contrato firmado.

En cuanto a los riesgos ambientales, sistematizamos los indicadores de consumo y ahorro de los principales recursos utilizados, como así también de nuestra Huella de Carbono.

Durante el 2013 desarrollamos, de manera interdepartamental y con la colaboración de las áreas de la compañía con procesos críticos, un Plan de Continuidad de Negocios.





## Evolución de la estrategia de sustentabilidad

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
4.4	G4-2	Principio 1 al 10
5.2	G4-14	
6.2		
6.6		
6.6.4		
6.8.3		

Los Pilares de acción en materia de Sustentabilidad constituyen nuestro marco de actuación inspirando nuestro modo de ser y decidir.

### PILARES DE ACCIÓN EN SUSTENTABILIDAD

#### Gobierno Corporativo

Buscamos ser un buen ciudadano corporativo

Somos una organización basada en una misión con valores compartidos:

- Gente
- Innovación
- Conocimiento

**Demostramos prácticas de negocio responsable:**

- Éticas
- Efectivas
- Rentables

**Proveemos liderazgo con intención y ejemplo:**

- Gobierno corporativo
- Inclusión
- Transparencia

**Evaluamos y administramos el riesgo responsable.**

#### Social

Nos importan las personas y el rol que el trabajo tiene en sus vidas

**Lideramos el desarrollo de la fuerza laboral con un especial foco en:**

- Grupos en desventaja: jóvenes, mujeres, personas con discapacidad, adultos mayores y desempleados por largo tiempo.
- Personas inmigrantes, refugiadas y víctimas de trata de personas.
- Víctimas de desastres naturales: promoviendo su recuperación a través del trabajo.

Promovemos el desarrollo del:

- Voluntariado corporativo y su capacitación.

#### Medioambiente

Un medioambiente sustentable provee mayores oportunidades en el mundo del trabajo

**Como administradores de recursos naturales:**

- Diseñamos mejores prácticas bajo el principio de: reducción, reutilización, reciclado.
- Nos anticipamos y respondemos a los roles/habilidades que el mercado laboral requerirá para la gestión ambiental.

En ManpowerGroup, basamos nuestra gestión en la prestación de servicios con pleno compromiso con las personas y su bienestar, y en cumplimiento de altos estándares de conducta corporativa en todas nuestras relaciones: con nuestros clientes, con nuestros empleados, con nuestros socios comerciales y proveedores, con las entidades gubernamentales y con nuestras comunidades. Al contar con altos estándares de integridad, no sólo evitamos los problemas comerciales y per-

sonales que una conducta no ética pueda causar, sino también avanzamos consistentemente como líderes en nuestra actividad, haciendo de nuestra organización un buen lugar para trabajar, un mejor socio comercial y un ciudadano corporativo confiable en las comunidades en las que operamos.

### Nuestro enfoque de principios en materia de Sustentabilidad

Nuestro negocio se basa en la Sustentabilidad del Talento para el bien de las empresas, comunidades y personas. A través de una gama de servicios que ayudan a las organizaciones a lograr agilidad empresarial y flexibilidad del capital humano, la compañía aprovecha sus 48 años de experiencia local en el mundo del trabajo para crear modelos laborales, diseñar prácticas de recursos humanos y acceder a las fuentes de talento que sus clientes necesitan para el futuro.

Estando en el epicentro de la conexión entre las personas y las oportunidades de empleo a las que no han tenido acceso previamente, contribuimos a la agilidad, empleabilidad y vitalidad de la fuerza de trabajo, ayudando así a garantizar su sustentabilidad.

Para ManpowerGroup, los tres aspectos de la Sustentabilidad del Talento son:

- Agilidad de la fuerza laboral: implica proporcionar velocidad, innovación, productividad y flexibilidad a través de estrategias de fuerza de trabajo flexible y de modelos organizacionales.

- Empleabilidad de la fuerza laboral: implica ayudar a identificar fuentes de talento sin explorar o sub-utilizadas (personas con discapacidad, jóvenes, minorías, desempleados por largo tiempo, etc.), y contribuir a proporcionarles formación, habilidades, programas de desarrollo de liderazgo e incluso facilitar las transiciones de carrera.
- Vitalidad de la fuerza laboral: implica apoyar iniciativas tales como la lucha contra la corrupción, el trabajo justo, el respeto por los derechos humanos, los esfuerzos en materia de diversidad y el compromiso y la promoción de la salud y el bienestar de las personas.

En 2013, la Dirección de Sustentabilidad y Asuntos Públicos jerarquizó sus áreas de gestión e intervención elevándolas al rango de Gerencias, en línea con el enfoque de la Sustentabilidad del Talento, dando lugar así a la Gerencia de Diversidad e Inclusión Laboral y a la Gerencia de Sustentabilidad y Asuntos Públicos.<sup>17</sup>

## Sustentabilidad del Talento<sup>18</sup>



Las fuerzas macro-económicas de la Era del Potencial Humano<sup>19</sup> han evolucionado moldeando el mundo del empleo. La incertidumbre y complejidad resultante se traducen en nuevas demandas de innovación, productividad y talento, exigiendo sistemas y estructuras que requieran nuevos niveles de flexibilidad y pensamiento.

Desde ManpowerGroup, entendemos que la única manera de afrontar este escenario es a través de la liberación del potencial humano: el foco mundial vira -necesariamente- hacia el talento como recurso crucial para la Sustentabilidad.

El mundo prospera cuando los empleadores crecen e invierten, cuando las personas tienen la oportunidad de trabajar y contribuir. Esta sinergia ocurre cuando los ecosistemas de empleo trabajan coherentemente juntos para resolver problemas. Cada uno de ellos tiene la responsabilidad de asegurar la Sustentabilidad del Talento en los países y sus economías. Así, dependerá de empleadores, gobiernos, educadores y personas quienes tienen la responsabilidad de fortalecer la fuerza laboral, en pos de construir un ecosistema saludable y próspero, dotándola de agilidad, vitalidad y flexibilidad.

17. La definición de sus ámbitos de actuación se encuentra en el Reporte de Sustentabilidad 2012.

18. Para más información sobre Sustentabilidad del Talento, visite: [www.manpowergroup.com/sustainability](http://www.manpowergroup.com/sustainability)

19. ManpowerGroup presentó en 2011 la Era del Potencial Humano. Para más información visite [www.manpowergroup.com](http://www.manpowergroup.com)

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-41	Principio 1, 2, 4, 5 y 10
6.3	G4-56	
6.3.3		
6.3.4		
6.3.5		
6.3.7		
6.3.10		
6.6		
6.6.3		

## Estándares de negocio

Los Estándares de Negocio son un conjunto de principios irrenunciables que enmarcan cada una de las acciones, políticas y procesos, definiendo nuestra forma de hacer negocios. Estos se basan en el Código de Conducta y Ética Empresarial, nuestros valores y cultura organizacional. Entre otros principios incluyen el cumplimiento de la ley, la transparencia y la confiabilidad, derechos de los asociados, seguridad en el trabajo y la lucha contra el trabajo infantil y adolescente.

Semestralmente, todos los líderes de la organización certifican los Estándares para asegurar su cumplimiento en los equipos de trabajo que coordinan.

### CUMPLIMIENTO DE LA LEY

Nuestras políticas y procedimientos garantizan que ManpowerGroup cumpla con la legislación vigente. Frente a una duda o controversia respecto a la forma de desarrollar un servicio, ayudamos a nuestros clientes a priorizar el cumplimiento de la ley.

### TRANSPARENCIA

Evitamos cualquier acto de corrupción en nuestros vínculos con clientes, proveedores, organismos gubernamentales o sindicales. Evitamos situaciones de conflicto de intereses. Bajo ningún concepto requerimos a un candidato o asociado el pago de sumas de dinero.

### SEGURIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO

Nos interesamos por la salud, dignidad e integridad de nuestro personal. Nos aseguramos que los espacios de trabajo cumplan con todas las exigencias en materia de seguridad e higiene. Garantizamos que nuestro personal reciba capacitación en materia de seguridad e higiene y utilice los elementos de protección personal adecuados para la realización de sus tareas.

### TRABAJO INFANTIL Y ADOLESCENTE

ManpowerGroup no contrata menores de 18 años. No aceptamos la presencia de niños o adolescentes en los establecimientos donde se prestan tareas - salvo en aquellos casos en que exista una infraestructura habilitada a tales efectos, como por ejemplo guarderías.

### NEGOCIACIONES COMERCIALES

En todas nuestras negociaciones comerciales informamos a nuestros clientes cuál será el alcance del servicio, así como las responsabilidades y obligaciones que esperamos asuma cada parte. Cumplimos con la política de la compañía en materia de formalización de relaciones comerciales.

### PROVEEDORES

Nos aseguramos que nuestros proveedores comprendan y adhieran a nuestro Código de Conducta y Estándares de Negocio, al mismo tiempo que reciben un pago justo y según los tiempos acordados durante su contratación.

### REGISTRACIÓN LABORAL Y REMUNERACIÓN DEL PERSONAL

Nos aseguramos que nuestro personal sea adecuadamente registrado y que disponga de su remuneración en el momento en que se debe efectuar el pago según lo establecido por la ley. Evitamos cualquier situación que pueda ser considerada como pago no registrado.

### DERECHOS DE LOS ASOCIADOS

Garantizamos el respeto a los derechos de los candidatos y asociados, particularmente el derecho a recibir una adecuada información respecto de sus condiciones laborales, derecho a la libertad ambulatoria, derecho a la intimidad, derecho de asociación colectiva, derecho a un trato no discriminatorio, como así también cualquier otro derecho legalmente vigente.

## Nuestra estrategia y gestión responsable del negocio

### Promoción de la diversidad y la inclusión en el mundo del trabajo

En ManpowerGroup definimos la Diversidad como las diferencias de raza, origen nacional, religión, origen cultural, de género, edad, discapacidad, orientación sexual e identidad de género. El proceso de inclusión pretende minimizar las barreras para que todos participen sin importar sus características físicas, mentales, sociales o contextos culturales.

Las empresas encontrarán la diversidad no solo en su fuerza laboral sino también en proveedores, clientes, y consumidores, por lo cual, las organizaciones que gestionen adecuadamente la diversidad conseguirán funcionar de manera mucho más eficaz, y alcanzar una posición comparativamente mejor en los mercados.

Bajo esas premisas, en Argentina centramos el foco de nuestro accionar en diferentes grupos en desventaja: personas con discapacidad, jóvenes de bajos recursos, personas refugiadas, mujeres en proceso de reinserción laboral y personas mayores de 45 años. En este sentido, sabemos que nuestros públicos de interés clave son los principales aliados en la tarea. Así, alentamos a nuestros colaboradores, clientes y proveedores a tomar un compromiso activo con la diversidad y la inclusión laboral.

Los seis programas de inclusión laboral que desarrollamos son:

- Oportunidades para Todos
- Juntos por los Jóvenes
- Sin Fronteras
- La Mujer en la Empresa Contemporánea
- Mayores Talentos. Valorando la experiencia
- Entrelazados, comprometidos con los jóvenes y el trabajo

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
5.2	G4-2	Principio 1 al 6
6.2	G4-15	
6.3	G4-EC7	
6.3.3	G4-HR5	
6.3.4	G4-SO1	
6.3.5		
6.3.7		
6.3.9		
6.3.10		
6.6.6		
6.6.7		
6.7.8		
6.8		
6.8.5		
6.8.6		
6.8.7		
6.8.9		

Las empresas encontrarán la diversidad no solo en su fuerza laboral sino también en proveedores, clientes, y consumidores.

## Seis años Construyendo Puentes hacia un mundo laboral más inclusivo.

A través de nuestra iniciativa “Construyendo Puentes hacia un mundo laboral más inclusivo” invitamos a nuestros clientes a crear valor social compartido, evaluando cuál es el mejor candidato para un puesto no solo por perfil, sino también considerando la posibilidad de comprometerse activamente promoviendo la inclusión y la diversidad en su empresa. De esta forma, brindamos una oportunidad a personas que en procesos habituales de selección de recursos humanos no suelen ser consideradas.

En 2013, realizamos la sexta edición del encuentro anual de reconocimiento a nuestros “Socios en la Inclusión” junto a directivos de empresas cliente, colaboradores de la compañía reconocidos, representantes de organizaciones aliadas (organizaciones sociales, áreas de gestión de distintos niveles de gobierno, organismos internacionales y prensa especializada en RSE) y nuestro Comité de Dirección.

Bajo esta iniciativa, fueron distinguidas 32 empresas de todo el país y 11 sucursales y colaboradores de la compañía que lograron oportunidades de empleo para personas con discapacidad, jóvenes de bajos recursos, refugiados, mujeres que buscan reinserirse en el mercado laboral y personas mayores de 45 años.

Desde 2008, hemos reconocido a más de 130 empresas y más de 90 sucursales y colaboradores de la compañía.



Evento anual de reconocimiento “Construyendo Puentes hacia un mercado laboral más inclusivo”.



Representantes de INDRA reciben el reconocimiento como “Socios en la Inclusión”.

### Consultoría en Diversidad e Inclusión

Dado que cualquier ventaja competitiva a largo plazo dependerá de que más personas puedan formar parte de la fuerza laboral de manera sostenible, desarrollar organizaciones inclusivas se ha constituido en un verdadero desafío para las empresas.

Gestionar la diversidad significa valorar a las personas por sus capacidades, competencias, habilidades y conocimientos relevantes para el desempeño de su puesto de trabajo. La inclusión es un modo de dar respuesta a la diversidad. Una opción consciente y deliberada por la heterogeneidad, sin exclusión ni discriminación que comienza aceptando las diferencias y promoviendo el trato equitativo de cada persona.

Se constituyen así modelos de organización más flexibles y abiertas que integran a las personas con su individualidad, con la convicción de que equipos de trabajo más diversos son más dinámicos, creativos y eficientes que los tradicionales. La diversidad pasa a constituirse en uno de los activos de mayor valor de las empresas: contribuye a los resultados económicos y refuerza la identidad organizacional.

A través de la Consultoría en Diversidad e Inclusión, asesoramos a las empresas cliente en su acercamiento a la diversidad en el ámbito laboral. Esto incluye desde el análisis de la cultura corporativa y el entorno de trabajo, capacitación en diversidad a ejecutivos, desarrollo de propuestas tales como la adecuación a un puesto de trabajo hasta el servicio de outplacement.

### Rechazo a prácticas de empleo abusivas

En ManpowerGroup creemos en el respeto por el trabajo significativo como un derecho humano fundamental. A través de múltiples asociaciones y alianzas globales y locales, nos esforzamos por proporcionar oportunidades para minorías y personas en desventaja para que puedan ingresar en la fuerza laboral y mantener su empleabilidad.

Creemos que debemos ir más allá del mero cumplimiento de las leyes laborales aplicables en todo el mundo, especialmente aquellas que abordan las horas de trabajo, condiciones laborales y el trabajo infantil. Creemos que todos deben ser tratados de manera justa y sin discriminación en cuanto a la contratación y oportunidades de progreso y que todas las personas tienen derecho a un ambiente de trabajo seguro y respetuoso, libre de la conducta o acoso abusivo.

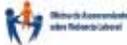
Buscando alentar a otros, especialmente en nuestra cadena de valor, generamos conciencia y rechazo hacia prácticas abusivas de empleo tales como la trata de personas, trabajo infantil, salarios por debajo de la ley, explotación de personas y condiciones de trabajo riesgosas.

## Espacios de gestión

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
4.5	G4-16	Principio 1 al 10
5.3	G4-HR5	
6.2		
6.6		
6.6.4		
6.8.3		

Trabajamos en red a través de alianzas con organizaciones de la sociedad civil, cámaras, instituciones académicas y sector público para construir juntos un mercado laboral inclusivo. Además, difundimos y concientizamos acerca de la importancia de una gestión responsable del negocio en diversos encuentros en los que participamos.

Asimismo, capacitamos en universidades y escuelas técnicas en base a nuestra experiencia y conocimiento del mundo del empleo, bajo el programa "Aliados en Educación y Trabajo".

DESDE	1983	2001	2003	2003
				
	AMCHAM - Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América en la Argentina.	Asociación de Recursos Humanos de la Argentina (ADRHA).	VALOS, con sede en Mendoza.	IARSE – Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria, con sede en Córdoba.
DESDE	2004	2004	2007	2007
				
	Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas e incorporación en la Red de Empresas local.	Incorporación en instancias fundacionales al Club de Empresas Comprometidas (CEC) con la Discapacidad.	Incorporación como empresa fundadora a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil.	Alianza con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).
DESDE	2007	2008	2010	2012
				
	Ingreso al Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS).	IDEA - Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina.	Ingreso como empresa fundadora al Club IFREI, Empresas Familiarmente Responsables.	Ingreso a la Red de Empresas Comprometidas en respuesta al VIH/SIDA junto a la Fundación Huésped.
DESDE	2012			
				
	Ingreso a la Red de Empresas con "Compromiso con un trabajo digno sin Violencia Laboral" en la órbita del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.			

A partir de la renovación de su Comisión Directiva en 2013, nuestro Director General, Alfredo Falgale ocupa la posición de Vicepresidente II del CEADS.

Asimismo y a través de la intervención de María Amelia Videla, Directora de Sustentabilidad y Asuntos Públicos de nuestra organización, continuamos liderando la División de Sustentabilidad y RSE de IDEA y el Comité de Sustentabilidad y Comunidad de AMCHAM.

Actualmente, sostenemos vínculos con 45 entidades educativas. Durante 2013 participamos en 8 ferias de empresas organizadas por universidades; de la “Feria Primer Empleo” y de la “Expo empleo joven BA” -organizadas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Además, asesoramos a estudiantes sobre Marketing Personal en la Universidad Católica Argentina (UCA) y en el Instituto Juan Santos Gaynor, ambas instituciones con sede en la Ciudad de Buenos Aires.

## Reconocimientos 2013

- **Ranking MERCO - diario Clarín:** somos la única empresa de gestión de recursos humanos en el Ranking Merco de Reputación Corporativa, siendo una de las seis de mayor ascenso respecto del año anterior y N°1 en el sector de consultoría.
- **Ranking MERCO - revista Mercado:** una de las 30 Empresas Más Responsables y con Mejor Gobierno Corporativo en el Ranking Merco, siendo la única en nuestra actividad.
- **Ranking Mejores Empleadores - revista Apertura:** uno de los 35 Mejores Empleadores (de 200 a 1000 empleados) de Argentina, siendo a la vez la única compañía del sector.
- **Ranking Imagen - revista Apertura:** una de las 15 empresas destacadas por atributo en: “cuidado de sus RRHH y generación de empleo” y “gestión sustentable”.
- **Premio Sustentabilidad 2013:** otorgado por la Asociación Iberoamericana de Mujeres Empresarias.
- **Cuadro de Honor Rendición de Cuentas en RSE - revista Mercado:** nuestro Reporte de Sustentabilidad como uno de los 10 casos reconocidos por un comité evaluador integrado por profesionales y ejecutivos independientes.
- **Ranking Gestión Integral orientada a la Sustentabilidad AMCHAM (2009-2013):** cinco años consecutivos en las primeras posiciones de la principal categoría dentro del Premio Ciudadanía Empresaria de la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en la Argentina.

Secciones de la  
ISO 26000

6.2

Asimismo, capacitamos en universidades y escuelas técnicas en base a nuestra experiencia y conocimiento del mundo del empleo, bajo el programa “Aliados en Educación y Trabajo”.





## Identificación y diálogo de los grupos de interés de ManpowerGroup

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.5	G4-24
5.3	G4-25
6.2	G4-26

Mapeamos detalladamente a los grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas sobre nuestra gestión y así poder construir un diálogo claro y transparente a la medida de cada perfil.

### CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

#### EMPLEADOS

*Todos los colaboradores de ManpowerGroup Argentina.*

- Encuesta de Clima laboral.
- Red de Coordinadores Regionales de Comunicación.
- Comunicaciones trimestrales del Director General a todos los colaboradores de ManpowerGroup Argentina.
- Realizamos 10 desayunos presenciales con los directivos de la organización y colaboradores de distintas áreas de casa central.
- Revista interna "Tribuna".
- Boletín digital "ManpowerGroup al día".
- Cascadeos de información de los líderes.
- Boletines Informativos "Expertos".
- Reuniones de líderes de casa central.
- Encuentros especiales.
- Informe de Gestión Corporativo.

#### ASOCIADOS

*Personas que, seleccionadas mediante un proceso basado en entrevistas, trabajan para nuestros clientes y hacen a la calidad del servicio que brindamos.*

- Estudio de satisfacción a asociados.
- Evaluación de desempeño de los asociados.
- Redes sociales: LinkedIn, Facebook, Twitter y Youtube.
- Herramienta de reclutamiento y postulación online Direct Talent para nuestras marcas Manpower y Experis.
- Sitio web para asociados.
- Encuentros presenciales en sucursales.

#### CANDIDATOS

*Personas que se postulan con la intención de ser elegidas para ocupar algún puesto eventual, permanente o por proyecto en nuestras empresas cliente.*

- Redes sociales: LinkedIn, Facebook, Twitter y Youtube.
- Herramienta de reclutamiento y postulación online Direct Talent para nuestras marcas Manpower y Experis.
- Stands en ferias de empleo, charlas en universidades e instituciones educativas.
- Escuela de formación con actividades lideradas por colaboradores voluntarios del programa "Entrelazados".

#### PROVEEDORES

*Conjunto de empresas de amplia diversidad que nos proporcionan bienes y servicios para que podamos cumplir con nuestras actividades.*

- Programa de visitas.
- Diálogo presencial para conocer sus expectativas.
- Boletines "Compromiso compartido con nuestra cadena de valor".
- Información sobre la iniciativa "Construyendo Puentes".

## CLIENTES

*Empresas y organizaciones globales, nacionales o locales a las cuales brindamos o brindaríamos servicios y soluciones para el mercado laboral.*

- Estudio de satisfacción a clientes, incluido el sistema de evaluación de calidad NPS (Net Promoter Score).
- Encuesta de Expectativas de Empleo.
- Sitio Web de Manpower Argentina y ManpowerGroup Argentina.
- Informes especiales sobre el mercado laboral y la gestión del talento en las organizaciones.
- Desayunos con clientes en todo el país.
- Redes sociales: LinkedIn, Facebook, Twitter, Vimeo, Youtube, Pinterest.

## ORGANIZACIONES EDUCATIVAS Y DE SOCIEDAD CIVIL

*Personas, instituciones y organizaciones involucradas en los programas de inclusión que gestiona ManpowerGroup Argentina.*

- Generamos alianzas con organizaciones de la sociedad civil, cámaras, instituciones académicas y sector público para construir juntos un mercado laboral inclusivo.
- Participamos de encuentros donde difundimos, concientizamos y capacitamos sobre la importancia de la gestión responsable del negocio.
- Durante 2013 sostuvimos vínculos de cooperación con 45 instituciones educativas de todo el país y participamos de 8 ferias universitarias, 2 ferias de empleo y 2 capacitaciones en entidades educativas.

## CÁMARAS, ASOCIACIONES Y REDES DE EMPRESAS

*Organizaciones que nuclean a empresas a nivel nacional, regional o local por tipo de actividad, comercio o industria; por ámbito de actuación o incidencia transversal al negocio o conformando redes por un interés común superior al sectorial.*

- Generamos alianzas con organizaciones de la sociedad civil, cámaras, instituciones académicas y sector público para construir juntos un mercado laboral inclusivo.
- Participamos de encuentros donde difundimos, concientizamos y capacitamos sobre la importancia de la gestión responsable del negocio.
- Asistimos a 8 ferias de empresas.
- Lideramos comités de trabajo en materia de Sustentabilidad en 2 organizaciones empresarias.

## COMUNIDAD

*Personas, instituciones y organizaciones involucradas en los programas de inclusión que gestiona ManpowerGroup Argentina.*

- Los programas llevados a cabo con la comunidad incluyen espacios de diálogo en donde se intercambian experiencias para evaluar el impacto y consolidar nuestro compromiso de trabajo con los actores involucrados.
- A través de nuestros voluntarios corporativos transferimos conocimiento sobre las competencias requeridas para el mercado laboral formal.

## GOBIERNO

*Instituciones gubernamentales de nivel nacional, provincial y municipal, considerando los tres poderes constituidos. Organismos de control y fiscalización; áreas de gestión con las que desarrollamos iniciativas en común con un fin social.*

- Participamos en instancias de articulación público privada para contribuir a la gestión de políticas públicas con particular foco en el mercado laboral y la concepción del Trabajo Decente.

## SINDICATOS

*Organizaciones representativas de trabajadores por rama de actividad, de actuación tanto nacional, regional como local.*

- Atentos a gestionar convenios dependiendo del sector de actividad donde trabaja cada asociado, mantenemos una relación cercana con los sindicatos.

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

*Medios de comunicación nacionales o locales, tanto de interés general como especializados en negocios.*

- Atendemos demandas y comunicamos proactivamente a distintos sectores de la prensa información sobre tendencias del mercado laboral, situación del empleo y la gestión sustentable de nuestro negocio.

Secciones de la ISO 26000

Indicadores GRI

4.5

G4-26

5.3

6.2

## En la voz de nuestros grupos de interés

### Comunidad - Nuestros aliados

Testimonios vertidos en ocasión de evento de reconocimiento a nuestros Socios en la Inclusión:

“Celebramos que se proyecte en el tiempo esta sinergia tan fecunda que surge cuando el sector privado y el sector social se encuentran y son portavoces de una conciencia más humana e inclusiva”.

**Tomás Olivieri, Director Ejecutivo de Diagonal Asociación Civil**

“Promovemos en alianza el fortalecimiento del vínculo entre educación, juventud y empleo, contribuyendo a forjar el proyecto de vida de jóvenes de escasos recursos, con el trabajo como motor del mismo”.

**Silvia Rueda de Uranga, Directora General de Fundación Pescar**

“Debemos profundizar la contención y acompañamiento que requieren las personas refugiadas involucrando a distintos actores. Al fin y al cabo todos constituimos una sola familia humana”.

**Padre Flavio Lauria, Secretario Ejecutivo de la Fundación Comisión Católica Argentina de Migraciones**

“En el campo de lo laboral, la discapacidad se asocia a determinados limitantes o impedimentos y, sin embargo, debe comprenderse en su totalidad y de acuerdo a su entorno”.

**Liliana Pantano, investigadora CONICET - UCA - CIS**

“Las mujeres se capacitan pero no logran reflejar su formación en el acceso a mejores puestos de trabajo. La verdadera igualdad en el mundo laboral está todavía fuera del alcance”.

**María Inés Soldano, Jefa de Contenidos de Portal Materna**

### Candidatos

“Llegué al taller de ManpowerGroup través de Materna, con la expectativa de encontrarme con otras mamás y compartir una charla informativa, llevar un CV y formar parte de una base de datos, pero no mucho más. Lo bueno fue que además de encontrarme con todo eso, me recibió un equipo de personas que no sólo dieron la charla sino que también me brindaron las herramientas necesarias para enfrentar esta situación. Depende de cada una cómo quiera utilizar esas herramientas, pero a mí me sirvió muchísimo, me sentí comprendida y contenida. Respondieron a todas mis preguntas desde el lado profesional y fundamentalmente desde el lado humano, con mucho sentido común, lo que hace a una respuesta realista y útil”.

**Natalia Fernández, candidata taller Materna/ManpowerGroup**



Padre Flavio Lauria, Fundación Comisión Católica Argentina de Migraciones.



María Inés Soldano, Portal Materna.

## Clientes

“Los talleres de sensibilización de ManpowerGroup tuvieron una repercusión muy buena en el equipo de jefes y gerentes generando, no sólo una apertura a la alternativa de incorporar a un colaborador con discapacidad a sus equipos, sino un mayor conocimiento sobre la temática y una concientización sobre el rol de cada uno de nosotros en la mejor inserción de las personas con discapacidad en la sociedad, entre otros. Hoy tenemos muy presente la posibilidad a la hora de hacer una selección y esperamos hacerlo pronto”.

**Natalia Molina, Jefa de Selección de Personal de Laboratorios Raffo**

## Colaboradores

“Mi experiencia en las capacitaciones de voluntariado fue realmente satisfactoria ya que se ven en detalle todas las acciones que uno puede hacer desde su posición de voluntario, y cómo se puede ayudar aportando su tiempo laboral y conocimientos. Además, en mi caso, tuve la posibilidad de participar de la capacitación con voluntarios ya activos en algún programa y escuchar casos concretos sobre cómo fue su experiencia, lo que me motivo aún más”.

**Patricia Babilani, Sucursal Contact Center.**

## Proveedores

“El diálogo con proveedores realizado por ManpowerGroup fue muy enriquecedor en varios aspectos. Lo primero que cabe destacar es la posibilidad de tener un encuentro más cercano con el personal de la compañía, lo que permite conocer con mayor profundidad los procesos y las culturas de la organización.

Por otro lado, fue muy valioso conocer las experiencias de proveedores tanto del mismo rubro como de rubros diferentes al de nuestra empresa.

Por último, es importante conocer e involucrarse en las iniciativas que tiene ManpowerGroup en el compromiso continuo con la comunidad, especialmente las iniciativas que promueven la inserción laboral de personas con discapacidad”.

**Lic. Sebastián Negri, Printer Graph S.A.**

## Medios de Comunicación

“Con nada menos que ocho reportes en su haber, la compañía y sus ejecutivos están siempre un paso adelante en materia de RSE y sustentabilidad, observando el horizonte internacional y adoptando las tendencias más novedosas. Diálogos con la cadena de valor, Derechos Humanos, diversidad, ISO 26.000... éstos son solo algunos de los temas que la compañía puso de manera temprana en su agenda, obligando a muchas otras a seguir el camino y no perder el ritmo”.

**Estefanía Giganti, periodista especializada en RSE y sustentabilidad. Directora de Tres Mandamientos.**



Jornada de diálogo con proveedores de ManpowerGroup Argentina.





Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.8	G4-2
6.2	G4-15
6.3	G4-16
6.3.3	G4-EC7
6.3.4	G4-HR5
6.3.5	
6.3.7	
6.3.9	
6.3.10	
6.6.6	
6.6.7	
6.7.8	
6.8	
6.8.5	
6.8.6	
6.8.7	
6.8.9	

## Nuestra visión y gestión de los Derechos Humanos

La responsabilidad de respetar los derechos humanos exige que las empresas cuenten con políticas y procesos para saber y hacer saber que respetan los Derechos Humanos en la práctica. Hacer saber implica comunicar, ofrecer transparencia y rendir cuentas a las personas o grupos que puedan verse afectados y a otros interesados, incluidos los inversores.

Como participante activo en el Pacto Global de las Naciones Unidas hemos declarado públicamente nuestro apoyo y el respeto de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente.

En ManpowerGroup desarrollamos nuestras actividades con total y pleno compromiso por las personas y su bienestar, desde un marco de cumplimiento del Código de Ética y Conducta Empresarial y atentos a los lineamientos internacionales. Entre otros, adherimos a los Principios Éticos de Atenas, que nos llevaron a adoptar una política de tolerancia cero respecto a la trata de personas; hemos firmado una carta de intención con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), comprometiéndonos a brindar asesoramiento y capacitación laboral a víctimas de trata; tenemos una alianza con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), que reconoce a la compañía como “Empresa Solidaria con las personas refugiadas en Argentina”; y observamos los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Nuestra posición:

### ManpowerGroup defiende...

La dignidad del trabajo, las oportunidades de empleo para todos, las prácticas empresariales éticas y eficaces, un medioambiente sostenible y comunidades locales exitosas. Brindamos oportunidades de trabajo y ayudamos a los clientes a lograr el éxito.

Aprovechamos nuestras competencias centrales en colaboración con gobiernos, empresas y organizaciones no gubernamentales, con el fin de ayudar a proporcionar empleos y capacitación laboral a personas provenientes de grupos en desventaja.

### ManpowerGroup rechaza...

Las prácticas de empleo que explotan a las personas y que limitan sus oportunidades de disfrutar plenamente de la dignidad del trabajo, especialmente en el caso de los individuos más vulnerables de la sociedad. Hasta que llegue el momento en que podamos ayudar a tender un puente hacia el empleo para los individuos afectados, creamos conciencia sobre prácticas a las cuales nos oponemos: explotación de individuos en desventaja, trata de personas, trabajo forzoso, trabajo infantil, salarios por debajo de la ley y condiciones poco seguras de empleo.

## Acciones en materia de Derechos Humanos con nuestros grupos de interés

### Herramienta de Gestión de Riesgos en materia Derechos Humanos

Este año participamos en la elaboración de una Herramienta de Gestión de Riesgos en materia Derechos Humanos confeccionada de acuerdo a las expectativas, experiencias y necesidades propias del sector privado con la coordinación conjunta de Deloitte y el Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible (CEADS).

Este documento persigue la finalidad de contar con un sistema de análisis de riesgos en materia de Derechos Humanos, elaborado por y para el sector empresario, que pueda ser adaptable a las realidades de cada organización y que, en esencia, permita contar con una herramienta de gestión de los riesgos asociados con los Derechos Humanos con una visión integradora de todas las áreas de la empresa.

### Trata de personas

Somos fundadores de la Coalición Empresarial Global contra la Trata de Personas (GBCAT, de acuerdo a su sigla en inglés), una alianza a nivel internacional con diez empresas con el objetivo de crear herramientas prácticas para contribuir al conocimiento, concientización, prevención y lucha contra la trata de personas.

Somos patrocinadores y socios de la iniciativa global End Human Trafficking Now!

A su vez, ofrecemos junto a Verité<sup>20</sup>, para la contratación laboral transfronteriza, un “check-list” de las “Normas específicas de práctica ética” para las empresas que intervienen en la contratación de trabajadores extranjeros, que están diseñadas para proteger a los trabajadores contra los patrones específicos de la vulnerabilidad y el abuso.

### Trabajo infantil

Formamos parte, desde 2007, de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. A través de este espacio, concientizamos y desarrollamos acciones para contribuir a su erradicación.

En 2013, conmemorando el Día Mundial contra el Trabajo Infantil -impulsado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT)-, compartimos con todos nuestros colaboradores y nuestra cadena de valor una pieza de comunicación preparada por la Red a fin de concientizar sobre la importancia en la lucha por la erradicación de esta práctica abusiva.

Además, por octavo año consecutivo, ManpowerGroup contribuyó a llevar adelante el programa “Educar en Vendimia”, una iniciativa orientada a la lucha contra el trabajo infantil organizada por el Municipio de Tupungato (Mendoza) junto a Bodegas Chandon, Catena Zapata y ALCO-Canale durante la época de cosecha. A partir de esta práctica socio-educativa, más de ochenta niños y adolescentes hijos de cosechadores locales y migrantes participaron de actividades recreativas y educativas durante el tiempo de cosecha en el que sus padres trabajaron.

### Violencia laboral

Todas las personas tienen derecho a trabajar en un ambiente laboral sin acoso de ningún tipo. En ManpowerGroup no toleraremos de ninguna persona relacionada con nuestras actividades (incluidos los proveedores y los clientes) conductas verbales, no verbales o físicas de acoso ni que generen un ambiente laboral intimidatorio, ofensivo, abusivo u hostil, lo que incluye el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo.

Desde 2012, trabajamos en conjunto con la Oficina de Asesoramiento de Violencia Laboral (OAVL) del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, entidad con la que firmamos un Acta Acuerdo “Por un trabajo digno sin violencia laboral” en pos de promover, difundir y capacitar a nuestros grupos de interés sobre esta temática, con el fin último de contribuir en la generación de ambientes libres de violencia laboral.

En el marco del trabajo articulado en este espacio, participamos de la creación de un Manual de Buenas Prácticas -aún en proceso de elaboración- para dar marco a la problemática y su abordaje.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
6.2	G4-15
6.3	G4-16
6.3.3	G4-EC7
6.3.4	G4-HR5
6.3.5	
6.3.7	
6.3.10	
6.4.3	
6.6	
6.6.4	
6.6.6	
6.8.3	

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
6.2	G4-15
6.3	G4-16
6.3.3	G4-EC7
6.3.4	G4-HR5
6.3.5	
6.3.7	
6.3.10	
6.4.3	
6.6	
6.6.4	
6.6.6	
6.8.3	

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
6.2	G4-15
6.3	G4-16
6.3.3	G4-EC7
6.3.4	G4-HR5
6.3.5	
6.3.7	
6.3.10	
6.4.3	
6.6	
6.6.4	
6.6.6	

20. [www.verite.org](http://www.verite.org)





	Clientes	Asociados	Empleados	Comunidad	Gobierno	ONGs	Universidad	Organismo internac.
Oportunidades para Todos	●	●	●	●	●	●	●	
Juntos por los Jóvenes	●	●	●	●	●	●	●	
La Mujer en la Empresa Contemporánea	●	●	●	●	●	●	●	●
Entrelazados	●	●	●	●	●	●	●	●
Sin Fronteras	●	●	●	●	●	●		●
Mayores Talentos. Valorando la experiencia	●	●	●	●	●	●		

En ManpowerGroup Argentina desarrollamos, implementamos y medimos el impacto de nuestros programas a través de instancias sostenidas de relación e intercambio con nuestros aliados, en procesos participativos de construcción colectiva sostenida.

El conocimiento de la problemática social local nos ha llevado a definir nuestra estrategia estrechamente relacionada con lo que sabemos hacer: fortalecer la diversidad de las comunidades en las que operamos, mejorando la empleabilidad de diferentes colectivos en desventaja a la vez que contribuimos a generar oportunidades para que todos puedan ser parte de la fuerza laboral.

Los procesos de diálogo y consulta con nuestros grupos de interés, nos llevaron a comprender las dificultades que encontraban los participantes de nuestros programas para acceder a un trabajo en el mercado laboral formal.

Es así que en 2008 surge “Construyendo Puentes hacia un mundo laboral más inclusivo”, como instancia expresa de invitación a compartir el compromiso de lograr un mercado diverso y equitativo, a las empresas a las que prestamos servicio. Desde entonces sumamos cada año decenas de compañías como nuestros “Socios en la Inclusión” logrando que cientos de personas obtengan una oportunidad de empleo decente.

## Entrelazados, comprometidos con los jóvenes y el trabajo

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-15	Principio 1 al 6
6.3	G4-26	
6.3.5	G4-EC7	
6.3.9	G4-EC8	
6.6.6	G4-SO1	
6.6.7		
6.7.8		
6.8		
6.8.5		
6.8.6		
6.8.7		
6.8.9		

### Programa de voluntariado corporativo, base para la gestión de nuestros programas de inclusión.

El programa de voluntariado “Entrelazados, comprometidos con los jóvenes y el trabajo”, lanzado en 2005, tiene como objetivo incentivar a nuestros empleados a que asuman un rol activo en nuestros programas de inclusión. En este sentido, buscamos que aporten sus conocimientos, experiencia, tiempo y contactos en pos de la empleabilidad de grupos en desventaja.

Las tareas realizadas por los voluntariados son:

- Organización y dictado de actividades de formación sobre temáticas específicas relacionadas con el mundo del trabajo.
- Capacitación en voluntariado y trabajo social.
- Acompañamiento en el desarrollo laboral de los participantes de los programas.
- Generación de vínculos para ampliar la red de aliados en cada zona, transfiriendo a las organizaciones sociales el conocimiento del mercado laboral, ayudando a identificar posibles contenidos de formación.

- Acompañamiento a partir de experiencias entre voluntarios, transfiriendo conocimiento y alentando a otros a sumarse.

En 2013, realizamos una campaña de comunicación interna orientada a difundir los principios y valores que buscamos transmitir con la cultura de voluntariado. Como resultado, 15 nuevos voluntarios a nivel nacional se sumaron al programa.

Además, llevamos a cabo una capacitación presencial a 13 voluntarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, abordando las problemáticas de los colectivos en desventaja de nuestros programas y el modo de contribuir a la mejora de sus condiciones de empleabilidad. A su vez, los voluntarios obtuvieron herramientas metodológicas respecto de las diferentes acciones que pueden implementar en el desarrollo de las actividades de formación.

Por otro lado, organizamos tres “Diálogos Entrelazados” con el objetivo de tener una instancia de intercambio con voluntarios tanto de sucursales como de casa central. En total, 18 voluntarios participaron de estos encuentros.



Actividad de capacitación a voluntarios “Entrelazados”.

## Escuela de Formación Laboral

La Escuela de Formación Laboral de ManpowerGroup tiene como objetivo formar y capacitar a personas con discapacidad, jóvenes de bajos recursos, mayores de 45 años, personas refugiadas y mujeres en proceso de reinserción laboral; con el fin de mejorar sus condiciones de empleabilidad.

En 2013 participaron

 **849**  
personas

A través de dos modalidades de capacitación, los candidatos son formados con herramientas para interactuar en el cambiante mundo del trabajo:

- Formación laboral: donde brindamos herramientas concretas para que los candidatos emprendan su búsqueda laboral de forma exitosa.
- Orientación vocacional: con asesoramiento a los candidatos que se encuentran en la búsqueda de una elección educacional y/u ocupacional.

Todas las actividades se organizan en encuentros presenciales con una duración de entre 3 y 4 horas cada uno. Este año realizamos 71 talleres de Formación laboral y 2 talleres de Orientación vocacional. A su vez, organizamos 4 cursos de oratoria, 2 de inteligencia emocional, uno denominado “Aprendiendo sobre la empresa” y otro sobre “Ventas” donde capacitamos a 105 personas.

### Resultados “Entrelazados”

	2011	2012	2013
Inversión total en horas de voluntariado (pesos) <sup>(1)</sup>	53.265	47.879	41.133
Cantidad total de horas de voluntariado	1.230	931 <sup>(2)</sup>	417 <sup>(2)</sup>
% empleados involucrados	21,5%	19,85%	19,85%
Cantidad de empleados con rol activo	150	137	84
Gerentes y Directores	11	8	2
Mandos Medios	22	10	6
Personal no jerárquico	117	119	75
Cantidad de voluntarios capacitados	34	37	31

1. Se agruparon los voluntarios según sus puestos laborales en cinco categorías. Primero, se calculó el monto por categoría multiplicando el promedio de horas por voluntario, por la cantidad de voluntarios por categoría, por el valor promedio de la hora de trabajo de cada categoría. Luego, sumando estos 5 valores por categoría, se obtiene el monto total en horas de voluntariado.

2. La baja de horas tiene que ver con la menor realización de espacios de formación y capacitación.

## Oportunidades para Todos

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-15	Principio 1 al 6
6.3	G4-16	
6.3.5	G4-EC7	
6.3.9	G4-EC8	
6.6.6	G4-SO1	
6.6.7		
6.7.8		
6.8		
6.8.5		
6.8.6		
6.8.7		
6.8.9		

### Promoción de la inserción laboral de personas con discapacidad.

Desde hace 10 años, llevamos a cabo este programa con el fin de promover la diversidad e inclusión en el mundo del trabajo, poniendo énfasis en la inserción laboral de personas con discapacidad. Además, acompañamos y asesoramos a las empresas en los procesos de inclusión laboral.

Nuestra base de datos cuenta con más de 2.400 personas con discapacidad que han sido entrevistadas y evaluadas por nuestro equipo de profesionales. Asimismo, brindamos herramientas para favorecer su inserción en el mundo del empleo a través de la Escuela de Formación Laboral. Este año capacitamos a 111 personas en 11 talleres.

Por otro lado, llevamos a cabo un desayuno con asociados con el objetivo de conocer las experiencias vividas en sus empleos actuales. Además, organizamos un desayuno con candidatos profesionales que no logran conseguir un trabajo, para conocer como están realizando el proceso de búsqueda y asesorarlos para tal fin.



Actividades de formación laboral para personas con discapacidad.

Inserciones por tipo de discapacidad Período 2004-2013		Inserciones por Unidad de Negocio - Categoría Laboral Cubierta	
Total personas	88	Promociones	14
Visceral	3	Hospitalidad	0
Intelectual	0	Contact Center	2
Visual	2	Industrial	10
Motriz	18	Administrativa	62
Auditiva	65		

## Resultados “Oportunidades para Todos”

	2011	2012	2013
<b>Con clientes:</b>			
Cantidad de ejecutivos de empresas cliente que fueron capacitados en diversidad	606 <sup>(1)</sup>	99	90
Cantidad de Talleres de concientización y capacitación en diversidad	30	8	6
Cantidad de nuevas empresas comprometidas	12	7	2
<b>Con los candidatos:</b>			
Cantidad de personas con discapacidad que obtuvieron un empleo a través de ManpowerGroup	113	58	87
Cantidad de personas que obtuvieron un empleo a través de ManpowerGroup desde la creación del Programa en 2004	768	826	913
Total de talleres para personas con discapacidad	26	12	11
Cantidad de personas capacitadas en los talleres	217	114	111
<b>Con nuestros empleados:</b>			
Cantidad de ingresos de personas con discapacidad en ManpowerGroup desde 2004.	153	176	190
Horas de capacitación en temáticas de discapacidad	156 <sup>(2)</sup>	262 <sup>(3)</sup>	57 <sup>(4)</sup>
<b>Cantidad de horas de voluntariado</b>	<b>192 <sup>(5)</sup></b>	<b>96</b>	<b>91</b>
<b>Cantidad de voluntarios que participaron dictando talleres</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>10</b>

1. La cantidad es significativa para este período dado que uno de nuestros clientes capacitó a todos sus colaboradores en materia de diversidad e inclusión.

2. Para las horas de capacitación se contabilizaron dos capacitaciones vía e-learning y cinco capacitaciones presenciales del ciclo de actualización. En 2011 se implementó el uso de capacitación virtual vía e-learning con el fin de capacitar a más empleados a nivel nacional y, a su vez, que cada persona pueda gestionar el momento en que la realiza.

3. Para las horas de capacitación 2012 se contabilizaron dos capacitaciones vía e-learning y conferencia telefónica y una capacitación presencial del ciclo de actualización con foco en discapacidad.

4. La disminución en cantidad de horas de capacitación en discapacidad se debe al cambio de foco en la estrategia, dado que se prioriza capacitación en diversidad (161 horas en el año). Además, en 2013, no se realizaron capacitaciones vía e-learning.

5. Las horas de voluntariado son más significativas en este período debido a que, con la creación de la Escuela de Formación Laboral para personas con discapacidad y el incremento de talleres por perfiles, se han sumado más voluntarios. A su vez, se presentó la particularidad de que los voluntarios diseñaron cursos de formación, lo cual conlleva más horas de las que habitualmente se dedican al dictado de talleres.

En 2013, formalizamos una alianza con el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires con el objetivo de realizar actividades de capacitación y promoción del empleo para personas con discapacidad residentes en la provincia. A partir de este convenio, junto al Servicio de Colocación Laboral Selectiva (SECLAS) -dependiente de la Subsecretaría de Empleo-, nos comprometimos a desarrollar los procesos de reclutamiento y selección de los perfiles requeridos por las empresas participantes de la iniciativa. Asimismo, trabajamos sobre la ejecución conjunta y coordinada de proyectos de inserción, capacitación, formación e implementación de nuevos programas en áreas de inclusión de grupos vulnerables.

## Alianzas:

### Gobierno:

- Comisión para la Plena Integración de Personas con Discapacidad (COPIDIS) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS).
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.
- Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Fundación UOCRA (Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina).

### Organizaciones sociales:

- Programa de Capacitación e Inserción Laboral de la Población Ciega (AGORA).
- Instituto Villasoles.
- Centro Dar.
- Cascos Verdes.
- Fundación Step.
- CCRAI - Centro de Capacitación y Recursos de Apoyo para la Inclusión, para personas con discapacidad intelectual.
- Instituto Súyay.
- Asociación Reumatoidea (Hospital Roca).

### Instituciones Educativas:

- Escuelas especiales dependientes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Instituto Integral de Educación.

## Juntos por los Jóvenes

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-15	Principio 1 al 6
6.3	G4-16	
6.3.5	G4-EC7	
6.3.9	G4-EC8	
6.6.6	G4-SO1	
6.6.7		
6.7.8		
6.8		
6.8.5		
6.8.6		
6.8.7		
6.8.9		

### Formación para la empleabilidad de jóvenes de bajos recursos.

Hace 10 años comenzamos a trabajar para mejorar la empleabilidad e inserción laboral de jóvenes de bajos recursos de entre 18 y 30 años con énfasis en las competencias y cualidades requeridas por el mercado laboral actual. En este sentido, realizamos seguimiento y los asesoramos en los procesos de postulación y posibles inserciones.

Por otro lado, fomentamos el diálogo entre nuestros empleados y nuestros aliados de sociedad civil con el objetivo de que puedan planificar actividades de formación acorde a los requerimientos del mercado.

Durante 2013, continuamos trabajando en alianza con Dow Argentina en el marco de su programa "Buen Trabajo", con participación de otras empresas radicadas en el polo petroquímico de Bahía Blanca, el Gobierno municipal y la Universidad Tecnológica Nacional. Esta iniciativa es abierta a la comunidad y tiene por principal destinatario a jóvenes de bajos recursos que son capacitados en los oficios más demandados por las industrias.

Por séptimo año consecutivo, complementamos las acciones de formación del programa, habiendo entrevistado un promedio de 400 jóvenes junto a estudiantes de recursos humanos de la Universidad Católica de La Plata (sede Bahía Blanca). Asimismo, dictamos actividades de orientación laboral, mejorando la empleabilidad de más de cien alumnos participantes a través de talleres teórico-prácticos que ofrecen herramientas para una búsqueda laboral exitosa.

En el marco del proyecto "Luz, Cámara, Escuela" de Cablevisión, alumnos del último año de escuelas públicas realizaron una producción audiovisual sobre cuestiones vinculadas con la cultura, el cuidado ambiental o la vida saludable de la localidad a la que la escuela pertenece para ser incluida en la programación de los canales "Somos" a nivel local y nacional, con el fin de que los jóvenes obtuvieran una experiencia pre profesional vinculada a la producción audiovisual.

Al finalizar esta etapa, Cablevisión ofreció a los alumnos la posibilidad de postularse en pasantías como asistentes de producción en los canales locales, y fueron nuestros voluntarios quienes realizaron el proceso de entrevistas y selección de los jóvenes de las escuelas públicas de todo el país con orientación en comunicación que participaron de esta iniciativa. Además, organizaron talleres de formación laboral con todos aquellos que se habían postulado para brindarles herramientas para su búsqueda de trabajo.

Las localidades en las que trabajó ManpowerGroup con sus voluntarios fueron: Ciudad de Buenos Aires, Posadas (Misiones), Rosario (Santa Fe), Bahía Blanca (Buenos Aires) y Salta.



Actividad de capacitación a jóvenes en el marco del programa "Buen Trabajo".



Actividad de formación laboral para jóvenes de la ciudad de Córdoba.

## Alianzas:

### Gobierno:

- Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Municipalidad de Bahía Blanca (Provincia de Buenos Aires).

### Empresas:

- DOW Argentina (Programa “Buen Trabajo”).
- Cablevisión.

### Instituciones Educativas:

- Instituto Pedro Goyena (Bahía Blanca, Provincia de Buenos Aires).
- Centro de Formación Profesional 401 (Bahía Blanca, Provincia de Buenos Aires).
- Universidad del Salvador (Bahía Blanca, Provincia de Buenos Aires).
- Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Bahía Blanca (Bahía Blanca, Provincia de Buenos Aires).
- Escuela N°5 Lisandro de la Torre (Villa de Mayo, Provincia de Buenos Aires).
- Escuela N°1 Juan Vucetich – Eva Perón (José C. Paz, Provincia de Buenos Aires).

### Organizaciones sociales:

- Fundación Cimientos.
- Fundación Uniendo Caminos.
- Fundación Pescar.
- Fundación Junior Achievement.
- Asociación Civil Puentes.
- Fundación A Ganar.
- Asociación Conciencia.
- Fundación Oportunidad.
- Asociación Civil Doncel.

### Otros actores:

- Panel Comunitario de Ing. White, Bahía Blanca, Buenos Aires.
- Sindicato del Personal de Industrias Químicas, Petroquímicas y afines de Bahía Blanca.

### Resultados “Juntos por los jóvenes”

	2011	2012	2013
Cantidad de jóvenes entrevistados en nuestras oficinas	129	40	21
Cantidad de talleres de formación laboral realizados	37	40	29
Cantidad de jóvenes que participaron de los talleres de formación laboral	644	906	456
Cantidad de jóvenes que participaron de los talleres de formación laboral desde el inicio del programa	4.894	5.800	6.256
Cantidad de escuelas técnicas involucradas	2	3	0
Cantidad de ONGs que participaron	9	10	12
Cantidad de provincias involucradas	14	11	9
<b>Cantidad de horas de voluntariado</b>	<b>430</b>	<b>199</b>	<b>160</b>
<b>Cantidad de voluntarios que participaron dictando talleres</b>	<b>62</b>	<b>63</b>	<b>32</b>



Cierre de actividad de formación laboral para jóvenes de la localidad de Colón, provincia de Entre Ríos.

## Sin fronteras

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-15	Principio 1 al 6
6.3.9	G4-16	
6.6.6	G4-EC7	
6.6.7	G4-EC8	
6.7.8	G4-SO1	
6.8		
6.8.5		
6.8.6		
6.8.7		
6.8.9		

### Resultados "Sin fronteras"

	2011	2012	2013 <sup>(1)</sup>
Cantidad de personas refugiadas que participaron de los talleres de introducción al mercado laboral argentino y orientación para la búsqueda de empleo	85	96	42
Cantidad de personas refugiadas que participaron de los talleres desde el comienzo del programa en 2007	460	556	598
Cantidad de talleres dictados	10 <sup>(2)</sup>	10 <sup>(3)</sup>	10 <sup>(3)</sup>
Cantidad de refugiados entrevistados en nuestras oficinas	72	52	3
Cantidad de personas refugiadas que obtuvieron un empleo a través de ManpowerGroup	10	22	3
<b>Cantidad de horas de voluntariado</b>	<b>54</b>	<b>39</b>	<b>17</b>
<b>Cantidad de voluntarios de casa central y sucursales</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>3</b>

1. Durante 2013 se registró menor nivel de actividad con este colectivo.

2. Se realizaron 9 talleres en la Ciudad de Buenos Aires y 1 en Córdoba.

3. Se realizaron 10 talleres en la Ciudad de Buenos Aires.

### Orientación laboral a personas refugiadas y migrantes en Argentina.

La Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados establece que "un refugiado es una persona que se encuentra fuera de su país de nacionalidad o residencia habitual, tiene un fundado temor de persecución a causa de su raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, y no puede o no quiere acogerse a la protección de su país; o retornar a él por temor a ser perseguido".

Superando los 3.500 refugiados y solicitantes de asilo en la Argentina, estas personas se encuentran legalmente habilitadas para trabajar en el mercado formal por contar con CUIL y permiso de residencia (precaria, no DNI).

Es así que trabajamos para brindar un acompañamiento y provisión de herramientas para la búsqueda de empleo a las personas migrantes y refugiadas en el país. En este sentido, nuestros voluntarios realizan capacitaciones sobre las características del mercado laboral argentino y ofrecen orientación para el proceso de búsqueda de trabajo. Finalmente, las personas refugiadas acceden a entrevistas en nuestras sucursales según sus perfiles e intereses.

Desde 2007, 104 personas obtuvieron un empleo en empresas cliente a través de Manpowergroup.

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) reconoce a ManpowerGroup como "Empresa Solidaria con las personas refugiadas en Argentina"

### Alianzas

- ACNUR - Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados.
- Fundación Myrar - Migrantes y Refugiados en Argentina.
- FCCAM - Fundación Comisión Católica Argentina de Migraciones

## La mujer en la empresa contemporánea

### Promoción de la mujer en el mundo del trabajo con acento en la conciliación de la vida laboral y familiar.

Este programa se centra en un proceso de diálogo con nuestros grupos de interés:

- **Empresas:** buscamos poner en la agenda de las Gerencias de Recursos Humanos el lugar que ocupa la mujer en los procesos de selección -especialmente en posiciones de liderazgo- las posibilidades de capacitación y el desarrollo de carrera.
- **Comunidad:** dictamos talleres de orientación laboral para mujeres en proceso de reinserción laboral.
- **Público interno:** con foco en las mujeres madres, a través de nuestro Plan Integral de Conciliación, dando respuesta a las necesidades de equilibrio de la vida laboral y familiar.<sup>17</sup>



Capacitación ofrecida junto a Portal Materna en el marco de las actividades del programa.

### Alianzas:

- Club IFREI (Centro ConFyE - Conciliación Familia y Empresa - IAE).
- Consultora Más Valores.
- Observatorio de la Maternidad.
- Portal Materna ([www.materna.com.ar](http://www.materna.com.ar)).
- Área de Género del programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

### Resultados "La mujer en la empresa contemporánea"

	2011	2012 <sup>(1)</sup>	2013
Cantidad de mujeres que participaron de los talleres de orientación laboral	18	n/d	42
Cantidad de talleres de orientación laboral realizados	0	n/d	4
<b>Cantidad de horas de voluntariado</b>	<b>18</b>	<b>n/d</b>	<b>18</b>
<b>Cantidad de voluntarios que participaron dictando talleres</b>	<b>4</b>	<b>n/d</b>	<b>5</b>

1. Durante 2012 no se realizaron actividades enfocadas en este colectivo.



Actividad de formación laboral para mujeres en proceso de reinserción laboral.

17. Para más información ver sección "Plan Integral de Conciliación de la vida laboral y familiar" en las página 64 de este Reporte.

# Mayores Talentos. Valorando la experiencia.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-15	Principio 1 al 6
6.3.9	G4-16	
6.6.6	G4-EC7	
6.6.7	G4-EC8	
6.7.8	G4-SO1	
6.8		
6.8.5		
6.8.6		
6.8.7		
6.8.9		

## Orientación laboral y búsqueda de empleo para la reinserción de personas mayores de 45 años.

En Argentina, quienes tienen entre 45 y 64 años son las personas a las que más tiempo les demanda conseguir un empleo<sup>21</sup>. Es por eso que lanzamos este programa en 2010 con el fin de concientizar a la sociedad sobre la “exclusión social invisible” de las personas mayores de 45 años desempleadas, a quienes brindamos herramientas de orientación laboral para su reinserción.

Nuestros voluntarios son los encargados de liderar los talleres de actualización sobre el mercado de trabajo a los participantes del Programa de Reinserción Laboral de la Asociación Civil Diagonal, nuestro socio en la temática.

En 2013 realizamos 8 talleres de formación laboral. Los participantes del programa fueron además invitados a talleres de oratoria, ventas e inteligencia emocional. Este último fue armado específicamente para esta población.



## Alianzas:

- Fundación CIPPEC.
- Asociación Civil Diagonal.

## Resultados

### “Mayores Talentos. Valorando la experiencia”

	2011	2012	2013
Cantidad de talleres de reinserción laboral realizados	9	10	8
Cantidad de adultos mayores de 45 años participantes de los talleres	150	109	81
Cantidad de adultos mayores de 45 años que asistieron a entrevista en las sucursales de ManpowerGroup	100	70	13
<b>Cantidad de horas de voluntariado</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>24</b>
<b>Cantidad de voluntarios que participaron dictando talleres</b>	<b>11</b>	<b>55</b>	<b>6</b>



Actividades de formación laboral para personas mayores de 45 años.

21. Fuente: Investigación “Diagnóstico y recomendaciones de políticas públicas sobre población argentina de 45-70 años en situación de riesgo y vulnerabilidad”, realizada por CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) y la Asociación Civil Diagonal, con el apoyo de ManpowerGroup.

## Siete años contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las comunidades rurales

Durante siete años ininterrumpidos, gracias al compromiso de la compañía y de todos nuestros colaboradores, hemos contribuido al desarrollo de las comunidades rurales de la provincia de Santiago del Estero donde la compañía opera, a través de la implementación del programa Huella Solidaria, un camino para mejorar la calidad de vida de las comunidades rurales.

En el marco de este programa, hemos concientizado y capacitado a los trabajadores rurales y sus familias para que asuman el rol de agentes multiplicadores sobre temáticas sanitarias, derechos laborales y sobre la problemática del trabajo infantil agrícola.

Además, a través del Encuentro de Comunidades Rurales cada año con la participación activa de los vecinos de los parajes involucrados, hemos analizado los aprendizajes y el impacto de las acciones, fortaleciendo vínculos y formalizando compromisos concretos.

### RESULTADOS

**+ 45** comunidades rurales fueron alcanzadas por el programa

**+ 500** trabajadores rurales y sus familias fueron capacitados en temáticas sanitarias en sus comunidades a partir del trabajo de un Educador para la Salud de ManpowerGroup

**7** ciclos consecutivos de talleres semanales de seis meses de duración sobre: mal de chagas, tuberculosis, VIH - SIDA, educación sexual, planificación familiar, trabajo y salud, nutrición y violencia familiar / laboral

Y con el aporte de los Voluntarios Entrelazados y el compromiso de ManpowerGroup...

**+ 4.400** niños recibieron un par nuevo de zapatillas

**34** escuelas rurales han recibido equipamiento y materiales didácticos. Mejoramos infraestructura de una posta sanitaria en zona de influencia



# 08 ACCIONES CON EMPLEADOS

Secciones	Resumen
Encuesta de Clima Laboral	Realizamos la Encuesta de Clima Laboral, con una participación del 91%, para conocer las expectativas de los colaboradores sobre el ambiente de trabajo y otros temas de la gestión de Recursos Humanos.
Nuestras herramientas de comunicación interna	Acompañamos las iniciativas de mejora desarrolladas, potenciando el rol de los líderes como comunicadores y fomentando espacios de participación interna e intercambio.
Capacitación	Llevamos a cabo instancias de capacitación orientadas a las necesidades de nuestros colaboradores y de la organización. Este año alcanzamos 11.169 horas de capacitación, 58% más que en 2012.
Programas orientados al desarrollo	Evaluamos al 100% de nuestros colaboradores para acompañarlos en el desarrollo profesional.
Plan Integral de Conciliación de la vida laboral y familiar	Buscamos dar respuesta a las necesidades de equilibrio entre la vida laboral y familiar de todos nuestros colaboradores con especial foco en las mujeres madres. Formamos parte del Club IFREI con el objetivo de fomentar la cooperación e intercambio de experiencias.
Programa de Reconocimiento Corporativo	Reconocimos a 129 colaboradores y 14 sucursales en el marco del programa "Manpower con Vos, reconociendo tus logros".
Diversidad en ManpowerGroup	Contamos con un Comité de Diversidad que coordinó capacitaciones sobre diversidad e inclusión. Junto a 25 compañías, participamos en la iniciativa "Empresas Comprometidas en la respuesta al VIH/sida", una coalición impulsada por Fundación Huésped.
Salud y seguridad para nuestros empleados	Comprometidos con la salud y seguridad de nuestros empleados realizamos simulacros de evacuación y contamos con un grupo de líderes capacitados para manejar al personal ante situaciones de crisis. Este año realizamos 17 visitas para evaluar las condiciones de Seguridad e Higiene en las sucursales de todo el país.

## Visión y Misión del departamento de Recursos Humanos

### Visión

Ser reconocidos como especialistas en la gestión de Recursos Humanos, contribuyendo al logro del plan estratégico de la compañía y haciendo de ManpowerGroup “el mejor lugar para trabajar”.

### Misión

Diseñar las mejores prácticas de Recursos Humanos, acompañando a los líderes en su implementación e integrando a todos los colaboradores para facilitar los procesos de cambio que aseguren el éxito de la organización.

Empleados en cifras	2011	2012	2013
<b>Cantidad de empleados</b>	693	619	516
<b>Por categoría:</b>			
Alta Gerencia (Comité de Dirección)	11	11	7
Nivel Gerencial	40	42	36
Mandos Medios	98	88	58
Comerciales y Administrativos	544	478	415
<b>Por edad:</b>			
Hasta 35 años	488	404	318
Entre 36 a 45 años	152	165	153
Entre 46 a 55 años	35	34	34
Más de 56 años	18	16	11
<b>Por tipo de Contrato<sup>(1)</sup></b>			
Part Time: Tiempo Inderminado	n/d	n/d	11
Part Time: Eventual	n/d	n/d	1
Tiempo completo: Tiempo Indeterminado	n/d	n/d	470
Tiempo completo: Eventual	n/d	n/d	34
<b>Antigüedad promedio (en años):</b>	5,21		5,4
Alta Gerencia (Comité de Dirección)	22,57	24	22
Nivel Gerencial	10,37	10	11
Mandos Medios	8,53	9	9
Comerciales y Administrativos	3,88	4	4
<b>Por género:</b>			
Total Hombres	300	271	205
Total Mujeres	393	348	311
Alta Gerencia (Comité de Dirección): Hombres	7	7	4
Alta Gerencia (Comité de Dirección): Mujeres	4	4	3
Nivel Gerencial: Hombres	22	28	19
Nivel Gerencial: Mujeres	18	14	17
Mandos Medios: Hombres	44	33	19
Mandos Medios: Mujeres	54	55	39
Comerciales y Administrativos: Hombres	227	203	163
Comerciales y Administrativos: Mujeres	317	275	252
<b>Otros indicadores:</b>			
Sueldos (en pesos)	57.314.262	67.013.000	82.095.603
Cargas Sociales (en pesos)	25.895.002	28.922.000	35.863.280
Tasa de Rotación	19,1%	26,6%	33,1%
Empleados mayores de 45 años	11%	8%	10,3%
Empleados con Discapacidad	2%	0,8%	0,4%
Empleados representados por convenios colectivos de trabajo	246	218	188

1. Datos consolidados desde 2013.

<b>Edad por categoría</b> <b>Año 2013</b>	Hasta 30 años	De 30 a 50 años	Más de 50 años
Alta Gerencia (Comité de Dirección)	0	3	4
Nivel Gerencial	0	33	3
Mandos Medios	1	52	5
Comerciales y Administrativos	179	221	15

<b>Rotación del personal</b>	2011	2012	2013
<b>Índice de Rotación Total</b>	19,1%	26,6%	<b>33,1%</b>
<b>Índice de Rotación no deseada</b>	4,7%	10,8%	<b>10,3%</b>
<b>Por Género</b>			
Mujeres	51%	58,7%	<b>53,8%</b>
Hombres	49%	41,3%	<b>46,1%</b>
<b>Por Edad</b>			
Menores de 30 años	7,7%	47,3%	<b>61,0%</b>
Entre 30 y 50 años	10,7%	48,2%	<b>32,3%</b>
Mayores de 50 años	0,7%	4,5%	<b>6,7%</b>
<b>Por Región</b>			
Casa Central	3,62%	4,8%	<b>34,3%</b>
Sucursales	15,48%	21,8%	<b>65,6%</b>
<b>Total de Movimientos</b>			
Ingresos Temporarios	29	10	<b>63</b>
Ingresos permanentes	75	113	<b>67</b>
Promociones	42	54	<b>31</b>
Efectivizaciones	22	22	<b>20</b>
Nuevos empleados contratados	n/d	86	<b>63</b>

<b>Nuevos empleados contratados</b>	2012	2013
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>130</b>
<b>Por Género</b>		
Femenino	33	<b>78</b>
Masculino	53	<b>52</b>
<b>Por Edad</b>		
Hasta 30 años	52	<b>76</b>
De 30 a 50 años	33	<b>48</b>
Más de 50 años	1	<b>6</b>
<b>Por Región</b>		
Casa Central	31	<b>31</b>
Dirección Regional Capital Federal	5	<b>15</b>
Dirección Regional Gran Buenos Aires – NE	14	<b>42</b>
Dirección Regional Norte	19	<b>19</b>
Dirección Regional Sur	17	<b>23</b>

## Encuesta de Clima Laboral

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.5	G4-26
5.3	G4-27
6.2	

Con un nivel de participación del 91% de nuestros colaboradores, realizamos la encuesta de clima laboral a fin de construir planes de acción para mejorar las relaciones laborales, el ambiente de trabajo y el desarrollo de los empleados.

El departamento de Recursos Humanos informó los resultados a cada Director y Gerente, proponiendo encuentros entre los equipos para compartir los resultados y sugerir planes de mejora que den respuesta a los indicadores locales.

### Principales resultados de Encuesta de Clima Laboral

	2011	2012	2013
<b>Trabajo y Desarrollo</b>			
Comprendo claramente qué se espera de mí en el trabajo	80%	81%	<b>83%</b>
Cuento con las herramientas y/o los materiales que necesito para hacer bien mi trabajo	66%	67%	<b>65%</b>
<b>Liderazgo y Cultura</b>			
Aquí se trata la gente con respeto	85%	83%	<b>84%</b>
Realizamos nuestro trabajo con altos estándares éticos	83%	85%	<b>81%</b>
<b>Nuestros Servicios</b>			
Tratamos a nuestros asociados y candidatos con respeto.	93%	92%	<b>90%</b>
Estamos comprometidos a prestar servicios de alta calidad	80%	79%	<b>75%</b>

## Nuestras herramientas de comunicación interna

Mantener a nuestros empleados informados sobre las novedades del negocio y contar con canales de diálogo para poder recibir sus sugerencias y expectativas es clave para el éxito del negocio y la construcción de un buen ambiente laboral.

Es así que contamos con diferentes canales de comunicación:

- Comunicaciones del Director General de la Compañía: mantiene una comunicación periódica con todos los colaboradores. En 2013 abordó temas como: resultados de la gestión del año anterior y desafíos 2013; mensajes trimestrales sobre el desempeño del negocio; lanzamiento del curso del Código de Ética y Conducta Empresarial y del curso de Seguridad Informática; lanzamiento de un nuevo proyecto corporativo vinculado al reclutamiento y un mensaje de fin de año.
- Revista interna "Tribuna": publicamos tres ediciones en 2013 elaboradas por nuestro Equipo Editorial junto a 25 corresponsales de todo el país.
- "ManpowerGroup al día": correos electrónicos que se envían a todos los empleados para mantenerlos informados sobre las novedades de la empresa. Este año publicamos 185 comunicaciones.
- Intranet: centro de información y servicios útiles para todo el personal de la Compañía. Cuenta con una cartelera digital y con aplicaciones que facilitan el trabajo cotidiano.
- Notas destacadas en Intranet: con el fin de profundizar algún tema en particular que sea de interés para nuestros empleados y para la empresa destacamos 70 artículos.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.5	G4-26
5.3	G4-27
6.2	

- Cascadeo: capacitamos a los líderes para que compartan con sus equipos las novedades, nuevos proyectos y desafíos de la organización.
- Boletines Informativos “Expertos”: boletín on-line que permite a los colaboradores acceder a novedades de los principales temas relacionados con nuestro negocio. El objetivo de esta herramienta es mantener actualizado a los colaboradores para que puedan aplicarlo en su trabajo cotidiano. En 2013 difundimos 7 boletines sobre asuntos legales y relaciones laborales y 2 boletines sobre temas impositivos.
- Reuniones con Líderes: realizamos 2 encuentros en el año con todos los líderes de la organización conducido por el Director General y miembros del Comité de Dirección, donde se compartieron los resultados del año y los planes estratégicos.
- Encuentros especiales: realizamos 2 eventos internos. Organizamos durante las vacaciones de invierno, “ManpowerGroup con Nuestros Hijos” ocasión donde los hijos de los colaboradores comparten un día con sus padres en la oficina. Participaron más de 60 niños de todo el país. En diciembre de 2013 celebramos el fin de otro año compartido con encuentros en todo el país.
- Informe de Gestión Corporativo: compartimos las principales acciones del año anterior y sus resultados, organizadas según nuestras 5 estrategias corporativas.



Jornada “ManpowerGroup con nuestros hijos” en Casa Central.



Portada de la revista interna “Tribuna”.



Informe de Gestión Corporativa 2012.

Llevamos adelante la iniciativa “Acompañándonos desde el principio” donde cada persona que comienza a trabajar en la empresa cuenta con un representante del Área de Recursos Humanos.

## Capacitación

Contamos con un “Centro de Entrenamiento ManpowerGroup” (CEM), un espacio confortable en nuestra casa central para brindar todo tipo de capacitaciones.

Los nuevos colaboradores cuentan con un plan de capacitación acerca de nuestros valores, cultura, estrategia y aspectos relacionados con la gestión sustentable del negocio. Para este proceso de inducción llevamos adelante la iniciativa “Acompañándonos desde el principio” donde cada persona que comienza a trabajar en la empresa cuenta con un representante del Área de Recursos Humanos que lo acompaña los primeros meses.

Uno de los principales proyectos de capacitación en 2013 estuvo dado por el lanzamiento de una nueva herramienta de reclutamiento: SER<sup>22</sup> (Sistema Eficiente de Reclutamiento), del que participaron 260 personas.

Horas de capacitación	2011	2012	2013
<b>TOTAL</b>	6.011	7.079	<b>11.169</b>
<b>Por género</b>			
Hombres	n/d	n/d	<b>4.461</b>
Mujeres	n/d	n/d	<b>6.708</b>
<b>Por locación</b>			
En Casa Central	4.087	4.531	<b>4.385</b>
En Sucursales	1.924	2.548	<b>6.784</b>
<b>Por modalidad</b>			
Presencial	4.568	4.526	<b>9.837<sup>(2)</sup></b>
Conferencia	121	236	<b>285</b>
E-Learning	1.322	2.317	<b>141<sup>(3)</sup></b>
Webinar <sup>(1)</sup>	-	-	<b>906</b>
<b>Por puesto de trabajo</b>			
Dirección	59	37	<b>50</b>
Gerencia	962	637	<b>934</b>
Mandos Medios	782	1.368	<b>3.193</b>
Colaboradores	4.208	5.037	<b>6.992</b>
<b>Horas de capacitación en Sustentabilidad y RSC</b>	730	548	<b>330</b>

1. Nueva categoría incorporada en 2013.

2. El motivo del crecimiento en la capacitación presencial es debido a que las capacitaciones sobre la nueva herramienta de gestión de reclutamiento (SER) debieron ser realizadas en esa modalidad.

3. Al no haberse creado nuevos e-learning ni haberse registrado ingresos masivos, la cantidad de asignaciones en reportadas en 2013 fue menor.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
6.2	G4-LA9
6.4	G4-LA10
6.4.7	
6.8.5	

22. Para más información sobre la herramienta ver página 74.

## Programas orientados al desarrollo

Nuestro proceso integral de “Gestión de Desempeño” (GDD) nos permite conocer y acompañar a nuestro capital humano en su desarrollo. Durante 2013 el 100% de nuestros empleados tuvo su evaluación de desempeño al finalizar el año.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
6.2	G4-26
6.4	G4-LA10
6.4.7	G4-LA11
6.8.5	

### Acompañamiento a líderes

- Durante 2013 llevamos adelante 127 reuniones de acompañamiento, en las que participaron 44 personas, correspondiendo:
- 36 reuniones al Programa de Desarrollo de Mandos Medios (PDM) edición 2013.
- 6 reuniones al Programa de Desarrollo de Mandos Medios, iniciado en 2012.
- 11 reuniones en el marco del Programa de Desarrollo Gerencial (PDG).
- 12 reuniones de acompañamiento a madres en posiciones de liderazgo en ocasión de retomar sus responsabilidades al frente de equipos de trabajo.
- 13 reuniones solicitadas por los líderes, para sus colaboradores.
- 49 reuniones de acompañamiento para todos los colaboradores que asumieron nuevas responsabilidades, derivadas de procesos iniciados en 2012.

### Programa de Desarrollo de Mandos Medios

Como todos los años, durante el mes de Septiembre se llevó adelante el Programa de Mandos Medios del que participaron 12 personas: 6 de casa central y 6 de sucursales. Los temas abordados para el desarrollo de los nuevos líderes incluyeron conceptos técnicos y de management necesarios para conocer en profundidad el negocio y liderar sus equipos de trabajo.

### Programa de Desarrollo Gerencial

Con el objetivo de fortalecer el rol de los nuevos gerentes, a través de este programa se brindan herramientas de estrategia y gestión para el corto y largo plazo. En 2013 un líder completó este proceso.



Jornada de inducción a la compañía para nuevos colaboradores.

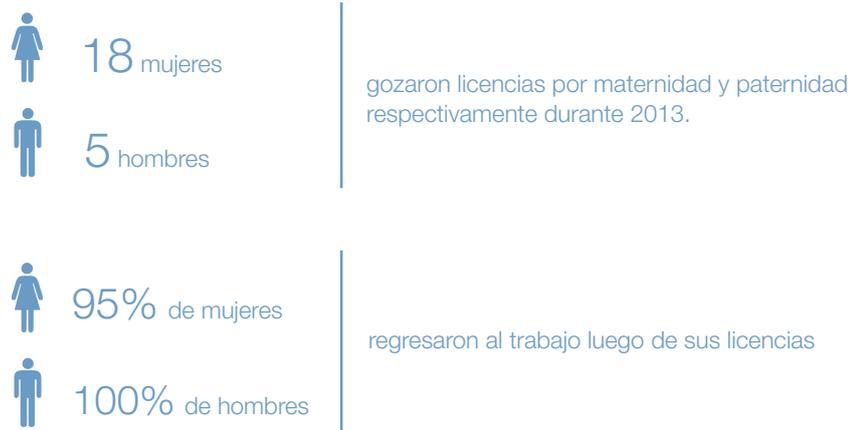
## Plan Integral de Conciliación de la vida laboral y familiar

Secciones de la ISO 26000	Principios del Pacto Mundial
6.2	Principio 1
6.4	
6.4.7	
6.8.5	

Nuestro Plan Integral de Conciliación (PIC) “Manpower con Vos. Equilibrando tu Vida” busca dar respuesta a las necesidades de nuestros colaboradores en relación a su equilibrio entre la vida personal y laboral. Contamos con 10 políticas de conciliación que alcanzan a todos los colaboradores de la compañía: licencia por paternidad extendida, licencia optativa paga posterior a la licencia por maternidad, reducción temporaria de jornada para madres que se reintegran de la licencia por maternidad, licencia por adopción para madres, políticas de adecuación laboral para cuidados de familiares enfermos, día libre por cumpleaños, horario laboral flexible, viernes laboral flexible, teletrabajo, licencia especial anual para personal jerárquico de la organización.

Formamos parte del Club IFREI, del Centro de Conciliación Familia y Empresa del IAE Business School, una red formal de empresas promotoras de una cultura flexible y familiarmente responsable.

A su vez, llevamos adelante el programa de acompañamiento para madres, cuyo objetivo es brindar apoyo a las mujeres líderes de la organización que luego de varios meses ausentes se reincorporan tras su reciente maternidad. En 2013, cuatro madres participaron de esta iniciativa.



“Manpower con Vos. Equilibrando tu Vida” busca dar respuesta a las necesidades de nuestros colaboradores en relación a su equilibrio entre la vida personal y laboral.

## Programa de Reconocimiento Corporativo

Contamos con un Programa de Reconocimiento Corporativo, “Manpower con Vos, reconociendo tus logros”, que busca destacar el desempeño de colaboradores que contribuyan con el desarrollo del negocio, con un espíritu comprometido con nuestra cultura corporativa.

Este año premiamos a 129 colaboradores y 14 sucursales a través de 6 iniciativas que conforman el programa, celebrando sus logros y aportes a sus equipos y a toda nuestra organización.

A su vez, contamos con otras cuatro iniciativas de las cuales no hubo este año un reconocimiento pero que forman parte del Programa: Instructores Destacados, Concurso Innovadores, Iniciativas Destacadas y Sucursal Estrella de la Experiencia del Candidato.<sup>23</sup>

Secciones de la  
ISO 26000

6.2



Colaboradores reconocidos como “Socios en la Inclusión”.

### PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Iniciativas con reconocimiento en 2013	Descripción	Colaboradores premiados en 2013
<b>Actitud ManpowerGroup</b>	Busca reconocer las actitudes concretas de los empleados que mejor reflejen los atributos corporativos de ManpowerGroup: Visionarios, Innovadores, Expertos, Atractivos, Incluyentes y confiables.	6
<b>Aniversarios en la Compañía</b>	Celebramos el “aniversario redondo” de ingreso a la compañía de todos los empleados que cumplan 5, 10, 15 y 20 años en adelante.	71
<b>Aplausos</b>	Espacio en intranet que permite resaltar las acciones relevantes de un colaborador o equipo de trabajo. Este es un reconocimiento de 360° dado que cualquier colaborador puede reconocer a otro independientemente de la posición o área de trabajo.	24
<b>Mejor Sucursal</b>	Buscamos reconocer una gestión integral, según las 5 estrategias corporativas, en base a indicadores predefinidos.	<b>3 sucursales fueron reconocidas: Bariloche, San Luis y Pilar (Buenos Aires)</b>
<b>Profesional ManpowerGroup</b>	Reconocemos a todos los colaboradores de ManpowerGroup que finalizan sus estudios de grado o posgrado.	17
<b>Socios en la Inclusión</b>	Reconocemos a los empleados que promuevan la inclusión y la diversidad en sus equipos de trabajo y entre sus clientes en el marco de la iniciativa “Construyendo Puentes hacia un mundo laboral más inclusivo”.	<b>11 colaboradores y sucursales</b>

<sup>23</sup> Para más información sobre estas iniciativas ver el Reporte de Sustentabilidad 2012 de ManpowerGroup Argentina.

Secciones de la ISO 26000

Principios del Pacto Mundial

6.3

Principio 1 al 6

6.3.5

## Diversidad en ManpowerGroup

Valoramos la diversidad porque ofrece a nuestra organización un rango más amplio de perspectivas y capacidades, lo cual representa una ventaja para nuestros accionistas, clientes, comunidades y demás partes interesadas. Solamente al adoptar una estrategia que esté abierta a las ideas de todos podemos seguir creando y compartiendo innovación y conocimiento.

La diversidad es fundamental para mantener nuestro rol de liderazgo como expertos en el mundo laboral y nuestra capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes, estando abiertos a todas las ideas y permitiendo que todos alcancen su potencial.

El Comité de Diversidad de ManpowerGroup está integrado por miembros de la Gerencia de Diversidad e Inclusión Laboral y de la Gerencia de Recursos Humanos, así como también por consultores en selección de distintas sucursales del país. Su objetivo es generar un espacio de intercambio y de formación

En 2013, dentro del habitual Ciclo de Actualización en Diversidad, se realizó una instancia de capacitación presencial en la Ciudad de Buenos Aires y otra en conferencia telefónica para colaboradores del interior del país. Las temáticas abordadas fueron la Discapacidad Intelectual junto a la organización Cascos Verdes y los Jóvenes en Desventaja junto a la Fundación Cimientos. En total, participaron 37 colaboradores.

Desde 2012, integramos junto a otras 25 compañías la iniciativa “Empresas Comprometidas en la respuesta al VIH/sida”, una coalición impulsada por Fundación Huésped. Esta alianza trabaja activamente por la promoción de la inclusión igualitaria en el ámbito laboral de personas que viven con VIH así como en su reinserción laboral.



En este marco, invitamos a nuestros colaboradores a ser parte activa y comprometerse individualmente en dar respuesta al VIH/SIDA a partir de una campaña de concientización “Me gusta trabajar en un ámbito laboral libre de discriminación por VIH” de Fundación Huésped para el 1º de Mayo, Día del Trabajador.

## Salud y seguridad para nuestros empleados

Porque nos importan las personas, consideramos la salud y la seguridad de todos como una parte integral de nuestra cultura. Todos los colaboradores deben respetar completamente las normas, las políticas y los procedimientos de salud y seguridad y estar listos para ejecutar planes de preparación ante emergencias. Debemos informar de inmediato sobre prácticas o condiciones laborales inseguras para que puedan tomarse medidas a tiempo, así como sin demora, cualquier accidente en el lugar de trabajo, sin importar qué tan leve sea.

Estamos comprometidos en mantener un ambiente laboral seguro y agradable, donde todas las personas deben estar libres de la influencia física o psicológica de drogas o alcohol, mientras lleven a cabo sus actividades laborales y se encuentren dentro de nuestras oficinas o ámbitos de actuación.

Es por eso que realizamos acciones de prevención en materia de salud, seguridad e higiene. Capacitamos a nuestros colaboradores en riesgos de oficina, incendios y evacuación para dar la máxima seguridad en el ambiente laboral.

Según lo establecido en la Ley 1.346 de la Ciudad de Buenos Aires, todos los años realizamos un simulacro de evacuación por incendio en casa central. Además, realizamos 3 visitas de capacitación y 14 de relevamiento de las condiciones generales de Seguridad e Higiene en sucursales de todo el país.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.4	G4-LA6	Principio 1
6.4.6		
6.8		
6.8.3		
6.8.4		
6.8.8		

Indicadores de Salud y Seguridad	2011	2012	2013		
			Hombres	Mujeres	Total
<b>Indicadores de seguridad</b>					
Cantidad de accidentes registrados	6	3	1	1	2
Días perdidos por accidentes	98	34	8	3	11
Duración media de los accidentes registrados <sup>(1)</sup>	16,33	11,33	8,00	3,00	5,50
Tasa de frecuencia <sup>(2)</sup>	4,16	2,33	1,00	0,38	0,69
Tasa de gravedad <sup>(3)</sup>	67,99	23,41	0,843	0,843	1,687
Tasa de accidentes <sup>(4)</sup>	0,87	0,48	0,18	0,18	0,35
<b>Indicadores de salud</b>					
Horas perdidas por enfermedad	11.704	10.784	6.584	8.912	15.496
Horas perdidas por enfermedad/cantidad de empleados <sup>(5)</sup>	16,89	17,42	11,55	15,64	27,19
Tasa de enfermedad <sup>(6)</sup>	0,81	0,84	0,56	0,75	1,31

1. Cantidad de días perdidos/cantidad de accidentes.

2. Cantidad de accidentes/cantidad de horas trabajadas\*1.000.000.

3. Cantidad de días perdidos por accidentes/cantidad de horas trabajadas\*1.000.000.

4. Cantidad de accidentes/cantidad de trabajadores\*100.

5. Promedio mensual de horas perdidas por enfermedad dividido el promedio de la cantidad de empleados en el año.

6. Cantidad de horas perdidas por enfermedad/cantidad de horas trabajadas\*100.





## Nuestra Experiencia y Liderazgo

ManpowerGroup ofrece la experiencia y las capacidades relacionadas con el desarrollo del talento que las empresas necesitan, para liberar el potencial de las personas dentro de las organizaciones.

Conociendo los complejos desafíos que enfrentan las empresas en la actualidad, ManpowerGroup a través de su familia de marcas conectadas entre sí, brinda a sus clientes un abanico de soluciones integradas: desde la provisión de personal temporal y/o permanente hasta la contratación de consultoría estratégica.

- ▶ Evaluación y reclutamiento
- ▶ Capacitación de la fuerza laboral y desarrollo profesional
- ▶ Consultoría
- ▶ Tercerización
- ▶ Gestión de talento

Clientes en cifras	2011	2012	2013
Cantidad de clientes <sup>(1)</sup>	2.151	2.005	<b>1.739</b>
Ventas (en millones de pesos)	1.240	1.343	<b>1.401</b>
Gastos Publicidad (en millones de pesos)	1,3	1,6	<b>1,5</b>
<b>Participación de ManpowerGroup en el Mercado</b>			
% del Personal Ocupado empleado por ManpowerGroup	16%	12,6%	<b>12,2%</b>
% sobre la Facturación (Market Share en \$) <sup>(2)</sup>	14,7%	13,1%	<b>12,6%</b>
<b>Representación geográfica</b>			
Número de sucursales	69	51	<b>43</b>
Presencia en provincias argentinas	22	22	<b>17</b>
<b>Atención al Cliente</b>			
Cantidad de Ejecutivos de Cuentas	12	7	<b>9</b>

1. Incluye a clientes con facturación positiva y sin recupero de gastos durante el año.

2. El market share corresponde sólo a provisión de personal eventual, única actividad dentro de las prestaciones de servicios de ManpowerGroup del que se disponen estadísticas oficiales.

## El perfil de nuestros clientes

Clientes	2012	2013
<b>Clientes por especializaciones <sup>(1)</sup></b>		
Administrativa	47%	<b>43%</b>
Call Center	4%	<b>4%</b>
Hospitalidad	7%	<b>8%</b>
Industrial	48%	<b>46%</b>
Promociones	19%	<b>17%</b>
Rural	4%	<b>3%</b>
<b>Clientes por tamaño de empresas</b>		
PyMEs	56,8%	<b>56,9%</b>
Grandes Empresas	41,9%	<b>43,1%</b>
<b>Presencia de nuestras empresas cliente</b>		
Interior del país	32%	<b>31%</b>
Buenos Aires <sup>(2)</sup>	57%	<b>58%</b>
Buenos Aires e interior del país	11%	<b>11%</b>

1. Los valores porcentuales asignados exceden el 100% dado que existen clientes con participación simultánea en más de una unidad de negocio.

2. Incluye clientes en Ciudad de Buenos Aires y GBA.

### Estudio de evaluación de la calidad del servicio

En 2013 realizamos algunos cambios metodológicos en la medición de satisfacción del cliente. La encuesta dejó de ser anual y comenzó a realizarse mensualmente. De esta manera, pudimos contar con una devolución más periódica acerca de nuestro servicio.

Los principales resultados fueron los siguientes:

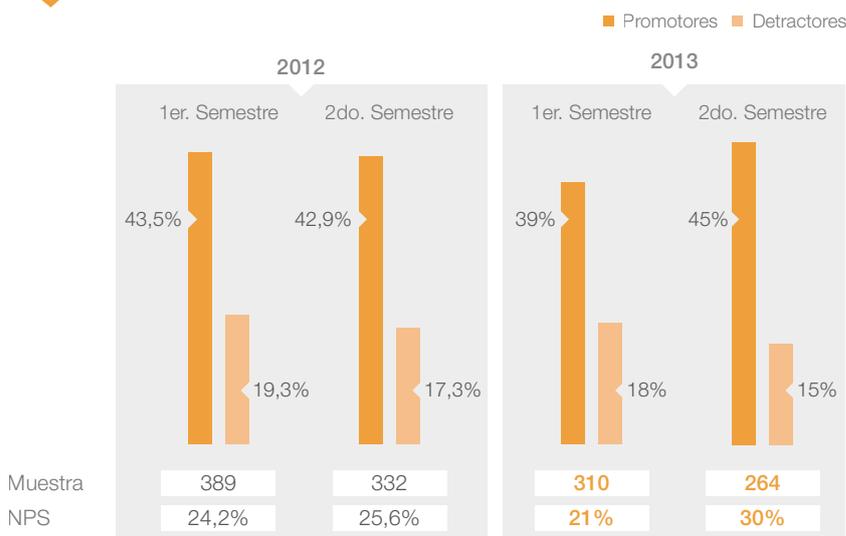
- El nivel de satisfacción general fue de 7,9/ 10.
- El 73% respondió que elegirá a ManpowerGroup para futuras búsquedas de personal.
- Los atributos más valorados fueron: la facilidad para comunicarse con los clientes y la calidad y la rapidez de las respuestas, la claridad y precisión administrativa y la capacidad para proponerle personal acorde a sus necesidades.
- Todos estos aspectos manifestaron una tendencia creciente a lo largo del año.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.5	G4-26
5.3	G4-27
6.2	
6.7	
6.7.4	
6.7.5	
6.7.6	
6.7.8	
6.7.9	

### Estudio Net Promoter System (NPS)

Durante 2013, también realizamos la encuesta para evaluar la calidad de nuestros servicios a través del sistema NPS (Net Promoter Score), donde preguntamos a los clientes si recomendarían a ManpowerGroup a un colega o amigo, ofreciendo una mirada muy precisa de su satisfacción respecto de la gestión de la empresa.

### Encuesta de Satisfacción de Clientes (NPS)



Transmitimos nuestros valores, principales conceptos corporativos y atributos a través de las diferentes piezas de comunicación que diseñamos.

**Canales de comunicación con nuestros clientes**

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.5	G4-26
5.3	G4-27
6.2	

**Prácticas de venta, marketing y comunicaciones**

Nos enorgullecemos de la calidad de nuestros servicios y nos comprometemos a competir de manera justa, empleando prácticas de negocio éticas. Nos esforzamos por presentar sólo información exacta y veraz acerca de nuestros productos y servicios en las presentaciones, las conversaciones con clientes y el material publicitario y promocional. Cuando se nos pide que nos comparemos con la competencia, presentamos esa información de manera justa.

Transmitimos nuestros valores, principales conceptos corporativos y atributos a través de las diferentes piezas de comunicación que diseñamos.

El sitio web de ManpowerGroup Argentina es un espacio para que los clientes se mantengan informados sobre las novedades de la empresa. A su vez, continuamos potenciando el uso de las redes sociales como canal de comunicación y modo de acercamiento a empresas y candidatos:

-  **25.765** seguidores en Facebook
-  **76** suscriptores en Youtube
-  **3.609** seguidores en Twitter en @ManpowerGroupAR
-  **6.019** seguidores en LinkedIn
-  **210** seguidores en G+

Asimismo, realizamos campañas de marketing vía correo electrónico para brindar propuestas más orientadas a cada segmento y perfil. Comenzamos a realizar webinars con clientes para compartir nuestro conocimiento del mercado laboral. Algunos de los temas abordados fueron: nuestra “Encuesta de Expectativas de Empleo”, tendencias del mercado laboral, novedades vinculadas a cuestiones laborales y su marco legal, entre otros.

### Atención personalizada

Contamos con Ejecutivos de cuenta para la atención y seguimiento de clientes estratégicos con el fin de asegurar la calidad del servicio, y “Business Development Managers” (BDM) para el desarrollo comercial de la cartera de clientes. Así afianzamos un vínculo de largo plazo con cercanía y transparencia en la atención.



Décadas de trayectoria en el cambiante mundo del trabajo en Argentina, nos han dado un profundo conocimiento del potencial de las personas y la experiencia en liberar ese potencial, de modo de poder colaborar a impulsar los negocios de nuestros clientes.

Anualmente nuestra organización desarrolla investigaciones e informes sobre el mercado laboral y la gestión de los recursos humanos<sup>24</sup>, poniéndolos a disposición de todos sus públicos. En 2013 la compañía presentó la octava “Encuesta de Escasez de Talento”, resultado de consultas a cerca de 40.000 empleadores en 42 países y territorios, explorando el impacto de la escasez de talento en el mercado laboral global y cómo responden los

empleadores a los retos provocados por la falta de talento disponible en categorías de puestos específicos. A su vez, a través del informe “El Despertar Frente a la Escasez de Talento” se proponen acciones a tomar para lograr una fuerza laboral sostenible, examinando diversas estrategias para que las organizaciones puedan asegurarse el talento en el futuro.

Asimismo continuamos desarrollando nuestra Encuesta de Expectativas de Empleo, a través de la cual medimos trimestralmente las intenciones de contratación en todo el mundo, mediante un sondeo basado en más de 65.000 entrevistas a empleadores de 42 países y territorios. En Argentina, se realiza a más de 800 empresas locales.

### Realizamos encuentros con clientes de todo el país

Durante 2013 continuamos realizando desayunos con nuestros clientes para escuchar sus necesidades y poder asesorarlos. Entre otros temas, se abordaron los desafíos de las empresas en la Era del Potencial Humano, management en pymes, métodos para la efectiva búsqueda y selección de talentos. Este año participaron 135 clientes de las ciudades de Mendoza, Bahía Blanca, Santa Rosa, Neuquén, San Juan y Mar del Plata.

A su vez, organizamos un encuentro con nuevos clientes pymes para compartir perspectivas sobre el mercado laboral y conocer sus expectativas sobre nuestros servicios y acompañamiento.

24. [www.manpowergroup.com.ar/downloads.asp](http://www.manpowergroup.com.ar/downloads.asp)



Colaboradores de la sucursal Rosario, luego de una jornada de capacitación sobre el proyecto Desafío 100MIL.

## Gestión del cambio para una mejora en la calidad del servicio

Con el fin de dotar de mayor agilidad y precisión a los procesos de atención al cliente implementamos un nuevo proyecto de gestión denominado: DESAFÍO 100MIL.

A partir de esta iniciativa, redefinimos los procesos de reclutamiento para los servicios de empleo eventual y permanente. En base a la metodología LEAN<sup>25</sup>, elaboramos una nueva herramienta de reclutamiento cuyo nombre fue elegido a partir de la participación activa de todos los colaboradores: SER (Sistema Eficiente de Reclutamiento). Fueron capacitados 235 colaboradores para el uso de la herramienta.

### Secciones de la ISO 26000

- 4.5
- 5.3
- 6.2

### Principios del Pacto Mundial

- Principio 1 al 6

## Comunicando el valor de la diversidad a nuestros clientes

Como organización global, nuestros colaboradores, personal asociado, clientes y proveedores son naturalmente diversos. Valoramos y alentamos la amplia gama de perspectivas y capacidades que esta diversidad aporta. La naturaleza de nuestro negocio nos da además, una posición privilegiada para contribuir y celebrar la diversidad junto a nuestros clientes a través de nuestra red de oficinas local y globalmente.

Transmitimos entonces nuestros valores y atributos mediante diferentes campañas de comunicación y promovemos la diversidad e inclusión en el mundo del empleo alentando a nuestros clientes a asumir un rol activo con la temática.

Bajo nuestra iniciativa “Construyendo Puentes, hacia un mundo laboral más inclusivo” realizamos dos campañas online con el objetivo de continuar concientizando sobre la importancia de la diversidad en el mundo del empleo. Para la realización de una de estas campañas, sumamos los testimonios de nuestros aliados de sociedad civil quienes compartieron la problemática social actual de las poblaciones de nuestros programas dando cuenta a su vez, del valor del trabajo en alianza.

Asimismo organizamos dos encuentros con empresas cliente de las sucursales de Pilar y San Isidro a fin de presentar nuestra propuesta de acompañamiento de Consultoría en Diversidad con foco en la inserción laboral de personas con discapacidad.

En Octubre de 2013 además, invitamos a empresas cliente al lanzamiento de la Guía de Buenas Prácticas “Hacia la Responsabilidad Familiar Corporativa”, coordinada por el Centro de Conciliación Familia y Empresa del IAE Business School.

25. Es una metodología que nació en Japón, que busca simplificación, calidad y productividad en los procesos generando una cultura de mejora continua.



Asociados en cifras	2011	2012	2013
Número de asociados	55.966	42.593	<b>33.003</b>
<b>Evaluación de desempeño del asociado (El cliente evalúa al asociado)</b>			
Evaluaciones de desempeño enviadas	13.638	12.549	<b>10.018</b>
Evaluaciones de desempeño recibidas	3.610	2.318	<b>1.409</b>
Cantidad de asociados premiados	459	230	<b>288</b>
Cantidad de asociados con puntaje mayor a 41/50	959	667	<b>277</b>
<b>Encuesta de Satisfacción de asociados (El asociado evalúa a ManpowerGroup)</b>			
NPS (Net Promoter Score) – 1° Semestre	37%	34,3%	<b>34%</b>
NPS (Net Promoter Score) – 2° Semestre	30%	32,3%	<b>39%</b>
<b>Seguridad e Higiene</b>			
Visitas de relevamiento en empresas cliente	397	185	<b>181</b>
Clientes visitados	107	53	<b>35</b>
Visitas de capacitación	751	370	<b>113</b>
Asociados Capacitados	1.827	1.025	<b>613</b>
<b>Centro de Capacitación y Desarrollo</b>			
Cantidad de cursos online	2.817	2.817	<b>2.830</b>

Nuestros asociados son las personas que seleccionamos para que trabajen para nuestros clientes y que hacen a la calidad del servicio que brindamos.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
4.5	G4-26	Principio 1
5.3	G4-27	
6.2		
6.3.9		
6.6.6		
6.7		
6.7.4		
6.7.5		

### Atención en sucursales

Para garantizar una buena atención a todas las personas que se acercan a nuestras sucursales, contamos con el programa la “Experiencia del Candidato” en donde nuestros empleados los reciben y guían en su carrera laboral. De esta forma, minimizamos cualquier tipo de conflicto y brindamos un servicio de calidad a nuestros clientes, atendiendo satisfactoriamente las demandas de los candidatos.

Este año, como complemento del habitual seguimiento que los líderes realizan sobre sus equipos de trabajo, se realizaron auditorías por parte del Área de Soporte Operativo de Sudamérica y el Departamento de Operaciones a nivel local. Los objetivos perseguidos fueron: reflejar el grado de cumplimiento de los procesos operativos de nuestra organización en cada una de las sucursales; lograr la excelencia en el servicio tanto a clientes como a candidatos y asociados; y detectar desvíos y proponer mejoras en los procesos operativos para aportar al crecimiento de las actividades comerciales desde la calidad del servicio.

A su vez, realizamos 75 visitas a sucursales para evaluar la calidad del servicio a los candidatos que atraviesan el proceso de reclutamiento. Se tomó una muestra representativa de 10 sucursales.

Por otro lado, como parte de una iniciativa global, se realizaron nuevas acciones de Mystery Shopping, mediante la cual candidatos ficticios comprueban que se cumplan los estándares de calidad establecidos por el Programa de la Experiencia del Candidato. Las sucursales evaluadas fueron La Plata, Luján de Cuyo, Mar del Plata, Rosario y Ciudad de Buenos Aires (Sucursal de Promociones).

### Capacitación a los asociados para brindar un mejor servicio

Contamos con un Centro de Capacitación y Desarrollo (TDC) en el que ofrecemos formación a nuestros asociados para que puedan desempeñar eficientemente sus tareas y así brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

En 2013 relanzamos la plataforma de TDC con un formato más amigable y dinámico para navegar. Este cambio generó una reorganización de los cursos disponibles en 5 grupos:

- Cuidado del Medioambiente.
- Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Cursos de IT (Tecnología de la Información).
- Cursos para el usuario final (Office, Windows, etc.).
- Cursos de Habilidades para los Negocios.

Actualmente, el sitio ofrece 798 cursos en castellano que representan 1.800 horas de capacitación online. Este año 512 nuevos usuarios fueron capacitados a través de estos cursos teórico-prácticos.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-15	Principio 1
6.3.9		
6.6.6		
6.7		
6.7.4		
6.7.5		

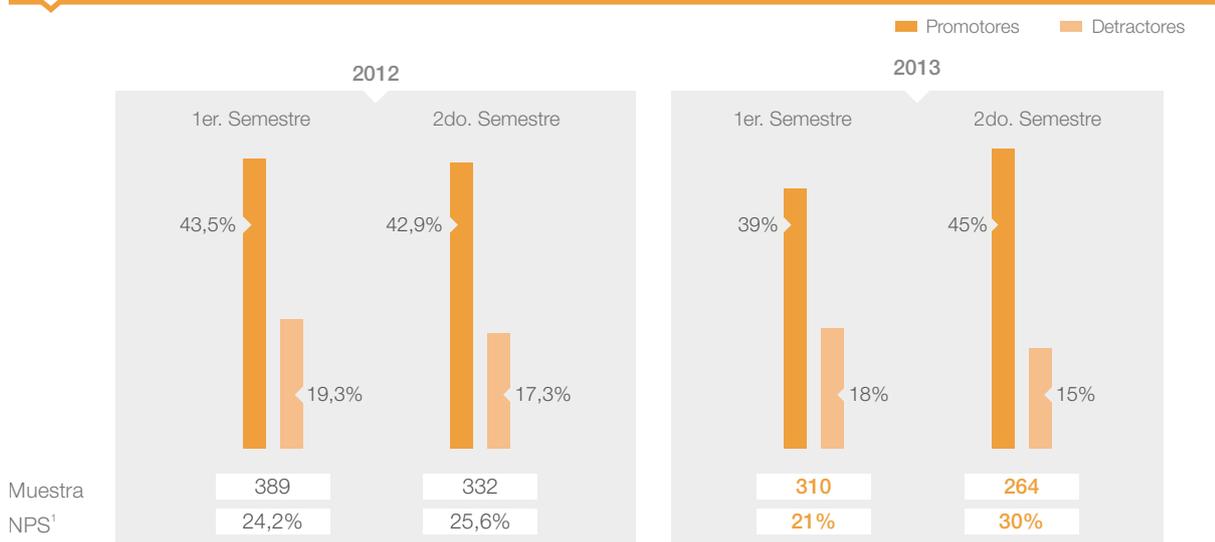
Realizamos 75 visitas a sucursales para evaluar la calidad del servicio a los candidatos que atraviesan el proceso de reclutamiento.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
4.5	G4-26	Principio 1
5.3	G4-27	
6.2		
6.3.9		
6.6.6		
6.7		
6.7.4		
6.7.5		

### Estudio de satisfacción a asociados

Medimos la satisfacción de nuestros asociados a través del sistema NPS (Net Promoter Score), donde les preguntamos -de forma presencial- si recomendaría a ManpowerGroup. Por primera vez este año la encuesta fue centralizada en México, manteniendo el mismo proceso de implementación.

### Encuesta de Satisfacción de Asociados



1. Net Promoter Score, es el porcentaje de asociados promotores menos el porcentaje de los detractores.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-26	Principio 1
6.3.9		
6.6.6		
6.7		
6.7.4		
6.7.5		

### Evaluación de desempeño de los asociados

Evaluamos el desempeño de nuestros asociados realizando un seguimiento sobre sus conocimientos, experiencia y habilidades laborales en función de las necesidades del cliente. Los resultados de la evaluación de desempeño son compartidos con el asociado personalmente, analizando las oportunidades de mejora para su desarrollo profesional.

En el marco de las evaluaciones, entregamos el Premio ManpowerGroup a la Excelencia a 288 asociados, reconociendo a las personas que tuvieron un desempeño destacado en el año.

### Gestión de los convenios colectivos para cada asociado

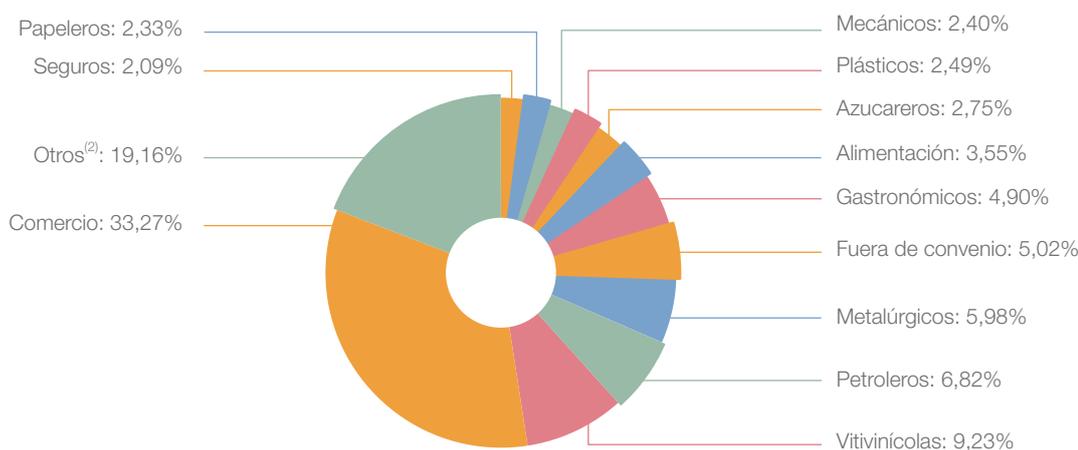
Gestionamos diferentes convenios dependiendo del sector donde cada asociado trabaje.

ManpowerGroup, sin estar constituida como empresa en la Argentina, opera en nuestro país mediante las siguientes sociedades: Cotecsud S.A.S.E., Benefits S.A., Ruralpower S.A. y Salespower S.A.

En el caso de Cotecsud, al ser una empresa de servicios eventuales, y por aplicación de lo dispuesto por el artículo 29 bis de la Ley de Contrato de Trabajo (20744), al trabajador permanente discontinuo se le aplica el mismo convenio que se aplica en la empresa usuaria del servicio. Por su parte, para las sociedades, Benefits y Salespower, al tratarse de empresas proveedoras de servicios tercerizados, el principio general es que el asociado estará regido por el convenio colectivo que rige la actividad de comercio, que es la que despliegan esas empresas. Por último, en el caso de Ruralpower, toda vez que se trata de una empresa que suele utilizar como marco normativo para las contrataciones laborales al Régimen Nacional de Trabajo Agrario (22248), le resultan de aplicación las resoluciones que en tal sentido dicte la Comisión Nacional de Trabajo Agrario.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-HR4	Principio 1 al 3
6.3		
6.3.3		
6.3.4		
6.3.5		
6.3.8		
6.3.9		
6.3.10		
6.4.3		
6.4.5		
6.6.6		
6.7		
6.7.4		
6.7.5		

### Convenios colectivos con asociados <sup>(1)</sup>



1. Los datos publicados son de diciembre de 2013. No representan la actividad de todo el año.  
 2. Este grupo está compuesto por 67 diferentes convenios que representan cada uno menos del 2% del total.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
4.5	G4-26	Principio 1
5.3		
6.2		
6.3.9		
6.6.6		
6.7		
6.7.4		
6.7.5		

### Canales de comunicación con nuestros candidatos y asociados

Con el objetivo de atraer nuevos talentos y ofrecer oportunidades laborales, establecemos una comunicación fluida y transparente con nuestros candidatos y asociados a través de diversos canales de comunicación.

Por medio de las redes sociales LinkedIn, Facebook, Twitter y Youtube, recibimos consultas y comentarios que son canalizados a las sucursales, áreas o responsables respectivos.

Además, este año, realizamos una campaña para nuevos candidatos a través de la red social Foursquare, basada en la geolocalización. Con el objetivo de fomentar y potenciar este canal de comunicación, propusimos una actividad lúdica a quienes registraron su ubicación al visitar las sucursales de ManpowerGroup y dimos un obsequio especial a cada uno por la difusión de su experiencia en nuestra compañía.

Incorporamos el código QR de la web de ManpowerGroup Argentina en las carteleras de nuestras sucursales para brindar un acceso más rápido a información sobre novedades del mundo laboral. Además, comunicamos vía correo electrónico los beneficios con los que cuentan nuestros asociados.

A través de nuestra web para asociados brindamos información sobre como consultar su liquidación de haberes, descargar formularios, y realizar trámites on-line de AFIP y de ANSES.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.3.9	G4-LA6	Principio 1
6.4		
6.4.6		
6.6.6		
6.7		
6.7.4		
6.7.56.8		
6.8.3		
6.8.4		
6.8.8		

### Salud y seguridad

Nuestro objetivo en materia de Salud y Seguridad es lograr que nuestros asociados, desarrollen sus actividades en un ambiente seguro de trabajo. Para ello contamos con un área especializada dentro de la organización responsable por:

- Asesorar a todas las sucursales en temas de Seguridad & Higiene y accidentología.
- Armado de pliegos de licitación donde se requiere la participación específica del área.
- Atención de inspecciones de distintos organismos municipales, nacionales, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (S.R.T) y las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo (A.R.T).
- Atención de peritos de parte.
- Armado de indicadores de siniestralidad.
- Confeción de Análisis Seguro de Tareas.
- Reunión con responsables de Seguridad & Higiene de distintas empresas cliente.
- Confeción de programas de seguridad en empresas cliente.
- Relevamiento de las condiciones de Seguridad e Higiene en los distintos centros habitacionales, como

así también, a los contratistas que prestan servicio en los negocios rurales.

- Relevamiento a las distintas empresas cliente para chequear las condiciones de seguridad en las que prestan servicios nuestros asociados.
- Confección de mapa de riesgos de nuestros asociados.
- Asesoramiento a distintas áreas de la empresa en cuestiones inherentes a la Seguridad & Higiene.

Realizamos 113 capacitaciones en nuestras empresas cliente y 181 visitas de relevamiento para evaluar las condiciones de Seguridad e Higiene donde trabajan

nuestros asociados. De esta forma elaboramos mapas de riesgos específicos para cada puesto laboral.

En 2013, comenzamos a trabajar en el diseño de un plan de contingencia interno frente a riesgos naturales que pudieran afectar a nuestros colaboradores, sus entornos inmediatos o bien la propia operación de la compañía. Para tal fin, conformamos un espacio de trabajo interdisciplinario con representantes de las áreas de Recursos Humanos, Seguridad e Higiene y Sustentabilidad y Asuntos Públicos. La meta propuesta por este grupo de trabajo es la creación de programas y procedimientos que, en el mediano plazo, permitan mitigar riesgos, prevenir accidentes y hacer frente a los eventos catastróficos que se pudieran presentar.

### Indicadores de Salud y Seguridad

	2012	2013		Total
		Hombres	Mujeres	
<b>Indicadores de seguridad</b>				
Cantidad de accidentes registrados	1.691	1.217	230	11.447
Días perdidos por accidentes	34.694	27.339	6.335	33.674
Duración media de los accidentes registrados <sup>(1)</sup>	20,45	22,46	27,54	23,27
Tasa de frecuencia <sup>(2)</sup>	77,87	68,58	12,96	81,54
Tasa de gravedad <sup>(3)</sup>	1.593,1	1540,7	357,01	1.897,7
Tasa de accidentes <sup>(4)</sup>	3,83	3,51	0,67	4,18
<b>Indicadores de salud</b>				
Horas perdidas por enfermedad	346.505	187.141	118.644	305.785
Horas perdidas por enfermedad/cantidad de empleados <sup>(5)</sup>	2,04	1,27	0,81	2,08
Tasa de enfermedad <sup>(6)</sup>	1,59	1,05	0,67	1,72

1. Cantidad de días perdidos/cantidad de accidentes.

2. Cantidad de accidentes/cantidad de horas trabajadas\*1.000.000.

3. Cantidad de días perdidos por accidentes/cantidad de horas trabajadas\*1.000.000.

4. Cantidad de accidentes/cantidad de trabajadores\*100.

5. Promedio mensual de horas perdidas por enfermedad dividido el promedio de la cantidad de asociados en el año.

6. Cantidad de horas perdidas por enfermedad/cantidad de horas trabajadas\*100.

7. No contamos con datos discriminados por género para los indicadores no respondidos.



Candidatos y asociados de ManpowerGroup en jornadas de capacitación.





## Transparencia en la gestión

La marca y la reputación de nuestra compañía son ampliamente reconocidas por su confiabilidad, un atributo que intentamos defender en todo lo que hacemos. ManpowerGroup ha crecido y ha prosperado con una cultura de honestidad, integridad y responsabilidad, y consideramos que esta cultura sigue siendo una ventaja competitiva para nosotros.

Por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos por el Instituto Ethisphere como una de las “Compañías más Éticas del Mundo 2013” gracias al compromiso con el liderazgo ético, las prácticas de cumplimiento y la responsabilidad social empresaria. El listado está conformado por más de un centenar de organizaciones internacionales que actúan en más de 30 industrias diversas, siendo ManpowerGroup la única distinguida en su sector de mercado.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
4.4	G4-41	Principio 10
6.2	G4-56	
6.6	G4-57	
6.6.3	G4-58	

### Código de Conducta y Ética Empresarial

El Código de Conducta y Ética Empresarial brinda un marco para llevar a cabo nuestras funciones con integridad y respeto hacia los valores de la compañía. En el mismo, se establece nuestro compromiso hacia el respeto por los Derechos Humanos, los procedimientos para evitar conflicto de interés y los lineamientos que guían la gestión y toma de decisiones.

El Código además, contribuye a la promoción y protección efectiva de nuestra marca y de las diversas partes interesadas. Nos ayuda para prestar atención a ciertas áreas de riesgo ético; suministra orientación para el reconocimiento y el tratamiento de cuestiones éticas y ofrece mecanismos para denunciar, sin temor a represalias, la conducta carente de integridad.

La compañía cuenta con un Comité de Ética conformado por la Dirección General, Dirección de Desarrollo Corporativo, Dirección de Sustentabilidad y Asuntos Públicos, la Dirección de Operaciones y la Gerencia de Recursos Humanos. Su función es velar por el cumplimiento del Código de Conducta y Ética Empresarial y recibir y evaluar las denuncias de parte de los empleados a través del correo electrónico, o por teléfono a la Línea Ética. Ante una denuncia, el Comité realiza un relevamiento de información de la situación problemática, recomienda un plan de acción y da seguimiento al tema. En el último año se registró un solo caso.

Anualmente todos nuestros empleados son formados en el Código, mediante una plataforma de e-learning desarrollada por nuestra casa matriz. Este curso es obligatorio para el 100% de los empleados.

### Capacitaciones sobre ética, políticas y procedimientos anti-corrupción

La Experiencia ManpowerGroup siempre ha estado signada por la confianza, y nuestra exhibición diaria de comportamiento ético en los negocios ha demostrado ser una ventaja competitiva para las decisiones que toman los clientes, los candidatos, los proveedores, los empleados y los gobiernos.

A lo largo de 2013, se llevaron a cabo las siguientes acciones de formación sobre aspectos de transparencia y anti-corrupción:

- Curso anual de Anticorrupción y Competencia Global (Global Competition/Antitrust): ayuda a los empleados a comprender las leyes vigentes que rigen las relaciones con los competidores, clientes y proveedores. Este curso está destinado a directores, personal de ventas y empleados que tratan regularmente con entidades de gobierno y con la competencia.
- Curso sobre Soborno y Corrupción Internacional: destinado a funcionarios que interactúan con entidades gubernamentales. El mismo provee información sobre tres convenciones internacionales anti-soborno: la Ley sobre Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA), la Convención de la Unión Europea sobre la Lucha contra la Corrupción y la Convención de la Organización para la Cooperación Económica y Desarrollo (OECD Convention). En 2013 se capacitaron 9 personas.
- Certificación sobre comprensión de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero: dirigido a directores financieros y funcionarios que interactúan con entidades gubernamentales. En 2013, 9 personas se certificaron.

Además, el 100% de los miembros del Comité de Sustentabilidad fueron informados y capacitados sobre las políticas y procedimientos de anti-corrupción.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.6	G4-SO4	Principio 10
6.6.3		

Por tercer año consecutivo, fuimos reconocidos por el Instituto Ethisphere como una de las “Compañías más Éticas del Mundo 2013”

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.6	G4-2
4.7	
6.2	

### Cumplimiento del marco regulatorio

El acompañamiento y asesoramiento legal y jurídico son aspectos clave en nuestro negocio para ser asesores confiables de a nuestros clientes. En este sentido, desarrollamos nuestras acciones bajo el cumplimiento de la normativa laboral, impositiva y previsional.

Los servicios brindados, especialmente en provisión de personal eventual, son auditados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. En este sentido, y tal como lo establece el Decreto 1694/06 que regula la actividad, en marzo de cada año se deben renovar las garantías exigidas por el Ministerio para poder brindar servicios, como así también acreditar el cabal cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y las vinculadas con coberturas de seguros obligatorios (ART, de Vida), entre otros.

Por otro lado, contamos con la “Política de Formalización de Relaciones Comerciales”, cuyo objetivo es lograr que los negocios que realiza la compañía cuenten con un marco regulado en donde ambas partes establezcan sus derechos y obligaciones respecto del servicio. Desde el punto de vista de esta política, se dispone de un procedimiento exhaustivo de seguimiento de los casos de incumplimiento, que llegan incluso a la aplicación de penalidades económicas a las sucursales o sectores infractores.

## Respeto por los derechos de propiedad

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.7	G4-PR8	Principio 1
6.7.7		

En el marco del cumplimiento de nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial, velamos por el respeto y protección de la información de nuestros empleados, asociados, clientes, proveedores, candidatos, socios comerciales y otros individuos.

Asimismo, la “Política de Privacidad de Datos Personales” garantiza el correcto uso de la información que manejamos de nuestros candidatos, asociados y empleados, quienes firman su consentimiento sobre este documento.

En 2013, actualizamos el Registro Nacional de Bases de Datos, dependiente de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en cumplimiento con la normativa vigente.

Demostremos nuestro atributo de confiabilidad de muchas maneras. Un ejemplo es la adhesión a la política relativa al uso global de los recursos informáticos por parte de los empleados, que corresponde a toda la información bajo la custodia de ManpowerGroup. Esa política se aplica no solamente a los datos personales, sino también a otra información que debemos mantener de forma confidencial. Entre los ejemplos de tal información, se incluyen informes financieros, datos sobre clientes, estrategias de marketing, secretos comerciales y otra información considerada “propiedad intelectual”.

Cuando mostramos respeto entre nosotros y por todas las partes interesadas, también mostramos respeto por el uso de los servicios, las instalaciones y los equipos de la compañía.



Firma del acuerdo entre el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires y ManpowerGroup Argentina.

## Participación política responsable

### Renovamos nuestro acuerdo con CIPPEC

En 2013 renovamos el convenio firmado con el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), en virtud del trabajo en alianza junto a la Dirección de Protección Social de la organización.

En este marco, participamos en diferentes jornadas de discusión coordinadas por la organización donde se convocó a actores clave del ámbito legislativo, académico, funcionarios públicos, expertos y sindicatos, con el objetivo de discutir el armado del Documento de Política Pública (DPP) sobre la situación en Argentina de las licencias maternales, paternales y parentales.

Además, participamos como panelistas en el evento de publicación del documento "Recomendaciones para una nueva ley nacional de licencias por maternidad, paternidad y familiares".

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-15	Principio 1, 2 y 6
6.6	G4-EC7	
6.6.4		
6.8.3		

### Participación activa en instancias de articulación público-privadas para contribuir con la gestión de políticas públicas

#### Programa Reconstruyendo Lazos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Firmamos un acuerdo con el Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para participar del programa Reconstruyendo Lazos, orientado a jóvenes de 18 a 21 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad y manifiestan su voluntad de realizar una práctica laboral y capacitarse en un oficio.

Nuestro objetivo es brindar un espacio de práctica para jóvenes de este programa dentro de nuestra organización con el fin de lograr el aprendizaje en distintos puestos de trabajo. Este espacio permite acercar a jóvenes al mercado laboral y formarlos para el empleo en una práctica directa. A su vez, es una experiencia enriquecedora para nuestros empleados involucrados en esta actividad.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-15	Principio 1 al 6
6.6	G4-EC7	
6.6.4		
6.8.3		



Jornada de diálogo con proveedores. Octubre 2013.

### Acuerdo con el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires

Formalizamos una alianza con la cartera laboral bonaerense a fin de promover la inclusión de personas con discapacidad al mundo del trabajo, una problemática social que abordamos a través del programa Oportunidades para Todos. En el marco del convenio suscripto, trabajamos junto con el Servicio de Colocación Selectiva Laboral (SECLAS) -dependiente de la Subsecretaría de Empleo provincial- con el compromiso de desarrollar los procesos de reclutamiento y selección de los perfiles requeridos por las empresas participantes de la iniciativa.

En agosto de 2013, se pusieron en marcha las actividades de intervención con la primera mesa de trabajo celebrada entre el Consejo Provincial de Discapacidad y el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires, en la que la compañía expuso frente a otros representantes del sector privado, ONG's, sindicatos, cámaras y organismos gubernamentales sobre nuestros procesos de inclusión para personas con discapacidad.

En 2013 continuamos trabajando junto a:

- Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI). Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.
- Club de Empresas Comprometidas con la Discapacidad. Unidad de Empleo para Personas con Discapa-

cidad del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

- Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL). Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.
- Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS).
- Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Comisión para la Plena Integración de Personas con Discapacidad (COPIDIS) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Fundación UOCRA (Unión Obrera de la Construcción de la República Argentina).

Por su parte, nuestro aporte en políticas públicas sobre el mercado laboral se realiza a través de las siguientes instituciones:

- Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporario (FAETT).
- Cámara Argentina de Empresas de Servicios Empresariales Especializados y Complementarios (CA-SEEC).

## Promoción de la Responsabilidad Social con la cadena de valor

En ManpowerGroup creemos en hacer negocios con socios que demuestran un alto nivel ético en su conducta comercial. Buscamos establecer relaciones de mutuo beneficio y a largo plazo con nuestros socios de negocios.

“Socio de negocios” hace referencia a cualquier agente, proveedor, contratista independiente o consultor que proporcione productos o servicios a ManpowerGroup o en representación de esta compañía.

PROVEEDORES EN CIFRAS	2011	2012	2013
<b>Cantidad</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>2.809</b>	<b>2.844</b>	<b>2.039</b>
COTECSUD S.A.S.E.	1.459	1.474	916
BENEFITS S.A.	412	408	422
RURALPOWER S.A.	681	681	409
RIGHT MANAGEMENT ARGENTINA S.A.	53	46	29
SALESPower S.A.	204	235	263
<b>Pago a Proveedores (en pesos)</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>108.962.595</b>	<b>147.615.223</b>	<b>202.272.514</b>
COTECSUD S.A.S.E.	55.641.009	73.468.168	106.432.477.50
BENEFITS S.A.	9.347.279	11.808.419	30.145.700.90
RURALPOWER S.A.	39.612.313	55.518.858	42.404.808.90
RIGHT MANAGEMENT ARGENTINA S.A.	626.961	286.377	536.967
SALESPower S.A.	3.735.033	6.553.401	22.752.562
<b>Código de Conducta</b>			
% de los nuevos proveedores gestionados por el área de compras que firmaron la Carta de Adhesión	98%	95%	94%
Cantidad de proveedores que firmaron la Carta de Adhesión	69	61	48
<b>Visitas a proveedores</b>			
Cantidad de visitas a empresas proveedoras	24	113	62
Provincias visitadas	1	5	4
<b>Gestión de la Gerencia de Compras</b>			
Cantidad de proveedores incorporados a la base de la Gerencia de Compras	71	64	51
Total acumulado de Proveedores gestionados por la Gerencia de Compras	433	497	548
% proveedores gestionados por Compras vs. Cantidad total de proveedores	15%	17%	26%
% presupuesto gestionado por Compras vs. Pagos consolidado de compras a proveedores	55%	63%	60%

### Perfil de nuestros proveedores

La mayoría de nuestros proveedores son productores de bienes (indumentaria, elementos de protección personal, vehículos, impresiones, papelería, tecnología, entre otros) o servicios (relacionados principalmente a limpieza, comedor, alojamiento, telefonía, enlaces, comunicación externa y prensa, consultoría en diferentes áreas, mensajería, remises, entre otros). Se trata de empresas de diversas magnitud que van desde emprendimientos familiares o pymes hasta multinacionales.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
6.3.9	G4-EC7
6.6.6	
6.6.7	
6.7.8	
6.8	
6.8.5	
6.8.6	
6.8.7	
6.8.9	

### Sistematización de proveedores para una gestión eficiente

Nuestras acciones están orientadas en afianzar y fidelizar el vínculo con nuestros proveedores, a fin de lograr mayor acercamiento y desarrollo de oportunidades conjuntas.

En este sentido, continuamos trabajando para incorporar nuevos rubros a la gestión del Departamento de Compras, cuyo objetivo es administrar el 90% del monto pagado por la compañía a los proveedores.

Durante 2013, logramos ampliar tres rubros y sumar 11 nuevas áreas; entre estas: ferretería y herramientas, viáticos (pasajes de ómnibus de alcance nacional), servicios de digitalización de documentos, de marketing promocional, de videoconferencia, de diseño de páginas web, de impresión de costo por copia y servicio de envío y colocación de materiales promocionales.

Además, lanzamos el “Módulo de Compras”, una herramienta tecnológica de gestión que nos permite automatizar procedimientos y datos, obteniendo información más precisa y fidedigna de nuestros proveedores.

**Indicadores de gestión global**

Desde el Departamento de Compras contamos con indicadores clave de desempeño que medimos mensualmente para evaluar internamente la gestión y seguir mejorando. Entre ellos: el porcentaje de rubros manejados por el Departamento y el porcentaje de proveedores que firman la Carta de Aceptación adhiriendo a los principios de nuestro Código de Conducta.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-LA14	Principio 1 al 6
6.3		
6.3.3		
6.3.4		
6.3.5		
6.3.7		
6.3.10		
6.4.3		
6.6.6		

### Proceso de selección y evaluación de proveedores

Nuestra selección de proveedores se realiza en función de criterios objetivos que incluyen la calidad, la excelencia técnica, el precio, los cronogramas y las entregas, los servicios y el compromiso con prácticas empresariales socialmente responsables.

### Evaluación en aspectos de sustentabilidad

En 2013 desarrollamos una herramienta de Evaluación de Proveedores en temas de sustentabilidad, con el soporte de nuestro consultor externo.

Los principales objetivos fueron:

- Conocer en profundidad la gestión corporativa de los proveedores.
- Anticiparse a un posible riesgo ante carencias de prácticas responsables.
- Transmitir la importancia de la sustentabilidad para ManpowerGroup a su cadena de valor.
- Concientizar al proveedor sobre la importancia de la sustentabilidad en el desarrollo de su negocio.
- Motivar a éste a mejorar su desempeño en materia social y ambiental.

A partir de esta herramienta, incorporamos los siguientes aspectos en el proceso de evaluación de proveedores: estrategia y transparencia, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad. Estos temas fueron seleccionados en base a las materias fundamentales de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social. En este sentido, se recorren todos los aspectos clave vinculados con la gestión sustentable del negocio, para obtener la calificación general del proveedor en la gestión de sustentabilidad.

Esta herramienta se utiliza en un marco de acompañamiento a la empresa proveedora en la mejora de su desempeño sustentable y no implica la aprobación o rechazo del servicio que presta.

Durante 2013 implementamos la herramienta en 7 proveedores. El equipo de Compras fue capacitado en una jornada-taller donde se presentó la metodología, el alcance y los objetivos de aplicación.

A su vez, con el objetivo de trabajar en un ámbito de transparencia y difundir nuestros valores corporativos, nuestros proveedores continúan firmando el Código de Conducta, los Estándares de Negocio, la Política de Privacidad de Datos y el Convenio de Confidencialidad al momento de contratar el servicio o comprar un producto.

#### **Plan de visitas**

Como parte del proceso de evaluación a proveedores, contamos con un programa de visitas a diferentes empresas que realizan los representantes de la Gerencia de Compras.

Estas visitas, permiten a nuestro equipo conocer en detalle el negocio de la empresa proveedora y el ámbito en donde opera. A su vez, verificamos balances contables, información impositiva, documentación sobre los empleados, las condiciones laborales y aspectos de salud y seguridad. Con los resultados obtenidos, se elabora un informe con oportunidades de mejora para acompañar al proveedor en su desarrollo.

En 2013 realizamos 62 visitas en cuatro provincias: Tucumán, Catamarca, Santiago del Estero y Buenos Aires. El 30% de los proveedores gestionados por el Departamento de Compras fueron visitados.

Nuestros proveedores continúan firmando el Código de Conducta, los Estándares de Negocio, la Política de Privacidad de Datos y el Convenio de Confidencialidad al momento de contratar el servicio o comprar un producto.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.3.9	G4-EC7	Principio 1 al 6
6.6.6		
6.6.7		
6.7.8		
6.8		
6.8.5		
6.8.6		
6.8.7		
6.8.9		

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.3.9	G4-EC7	Principio 1 al 6
6.6.6	G4-EC9	
6.6.7		
6.7.8		
6.8		
6.8.5		
6.8.6		
6.8.7		
6.8.9		

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI
4.5	G4-26
5.3	G4-27
6.2	

### Compras responsables

En ManpowerGroup, ponemos foco en detectar relaciones con proveedores pertenecientes a proyectos que generen valor social o ambiental, y así desarrollar un vínculo de oportunidades conjuntas.

Durante 2013, se realizaron compras a Red Activos, una iniciativa de la ONG La Usina que apunta al fomento de la autonomía social y económica de personas con discapacidad y a Traso, iniciativa de la Fundación por la igualdad de oportunidades, que tiene como objetivo fortalecer las capacidades laborales y sociales de las personas con discapacidad, favoreciendo su autovalimiento.

### Desarrollo de proveedores locales

En ManpowerGroup Argentina buscamos priorizar el desarrollo de proveedores locales. Nuestros proveedores ubicados en todo el país, principalmente en la Ciudad de Buenos Aires, provincia de Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Rosario y Santiago del Estero; son visitados con el fin de conocer sus instalaciones y alcance de sus prestaciones.

En los casos donde el tamaño del proveedor es inferior a la demanda de nuestra compañía actuamos como soporte financiero al proveedor y nos aseguramos la provisión de los servicios contratados.

Durante 2013 el 25% de los proveedores gestionados por la Gerencia de Compras fueron locales.

### Diálogo con proveedores

Como todos los años desde 2008, convocamos a los proveedores a un encuentro de diálogo para conocer sus opiniones y expectativas sobre nuestra gestión y el Reporte de Sustentabilidad, de manera de seguir construyendo una relación de largo plazo y mutuo beneficio.

Realizamos el diálogo según el estándar de relación con los grupos de interés AA1000SES, de la serie AA1000 de AccountAbility<sup>26</sup> (Institute for Social and Ethical AccountAbility, Reino Unido) y moderado por un tercero independiente.

Este año el encuentro fue realizado en octubre, en la Ciudad de Buenos Aires, con la participación de 25 empresas proveedoras. Se relevaron expectativas relacionadas con la gestión de ManpowerGroup y sus proveedores, y sobre el proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad. Estas últimas fueron agregadas a las conclusiones obtenidas en otro encuentro de diálogo realizado con diferentes grupos de interés.

26. [www.accountability.org/aa1000ses](http://www.accountability.org/aa1000ses)

## Expectativa

Brindar herramientas a los proveedores sobre la gestión de sustentabilidad.

Establecer un contacto entre el área de Sustentabilidad de ManpowerGroup y los proveedores para compartir prácticas en esta materia y hacer seguimiento periódico de acciones implementadas.

Incluir mejores prácticas y ejemplos simples en los boletines a proveedores, con direcciones de Internet a otras fuentes de información.

Enviar información sobre programas de inclusión laboral de grupos vulnerables para implementarlos en pequeñas organizaciones.

Continuar el contacto directo y fluido con los referentes de ManpowerGroup y las empresas proveedores para conocer necesidades, adaptar ofertas; y así mejorar la relación y el servicio prestado.

Profundizar la comunicación entre todos los interlocutores del pedido de compra a fin de involucrarlos de forma temprana para brindar soluciones de manera integral al cliente externo.

## Respuesta

Distribuimos entre los proveedores gestionados por el Departamento de Compras 3 boletines durante el año con información sobre temas de interés relacionados con la gestión sustentable del negocio y sobre el Reporte anual de Sustentabilidad con nuestro desempeño en esta materia.

A partir de nuestras herramientas de comunicación informamos los canales a través de los cuales nuestros distintos públicos pueden tomar contacto con el área de Sustentabilidad de la compañía.

Nuestros boletines cuentan con información práctica para la implementación de acciones de sustentabilidad.

A través de nuestro Reporte anual de Sustentabilidad y en el marco de la campaña "Construyendo Puentes hacia un mundo laboral más inclusivo" comunicamos nuestros programas de inclusión laboral de grupos vulnerables para todo tipo de compañía.

Está previsto para 2014 continuar con la implementación del programa de visitas a proveedores en sus instalaciones y espacios propios.

En aquellos casos que fuese posible, desde el Departamento de Compras propiciaremos la generación de un contacto entre los distintos interlocutores con el fin de lograr un mejor entendimiento de la necesidad y una respuesta apropiada.

## Concientización en sustentabilidad en la cadena de valor

Contamos con herramientas de comunicación para brindar a nuestros proveedores información sobre temas relacionados con la sustentabilidad para la gestión de sus propias empresas.

Este año desarrollamos 3 ediciones de nuestro Boletín "Compromiso compartido con nuestra cadena de valor" que abordaron temas como la conciliación de la vida laboral y familiar y los entornos familiarmente responsables, la diversidad e inclusión en el mundo del trabajo y las experiencias de nuestros socios de sociedad civil en virtud del trabajo en alianza.

Continuamos enviando información sobre la iniciativa "Construyendo Puentes hacia un mundo laboral más inclusivo" e invitamos a proveedores al evento anual donde reconocimos a nuestros "Socios en la Inclusión" 2013.

A su vez, continúa activo el canal de consulta para proveedores a través de la página Cobranzas.com que fue relanzada con un formato más amigable, rápido y eficaz.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-26	Principio 1 al 5
6.3	G4-HR4	
6.3.3	G4-HR5	
6.3.4		
6.3.5		
6.3.7		
6.3.8		
6.3.9		
6.3.10		
6.4.3		
6.4.5		
6.6.6		
6.6.7		
6.7.8		
6.8		
6.8.5		
6.8.6		
6.8.7		
6.8.9		





## Medioambiente en cifras

	2011	2012	2013
Reciclado de papel (en kilos)	1.874	1.008	<b>3.242<sup>(1)</sup></b>
Compra de papel en resmas (en kilos) <sup>(2)</sup>	21.646	17.141	<b>17.020</b>
Compra de papel resma por empleado (en kilos)	31	28	<b>34</b>
Compra de papel sanitario (en kilos)	1.750	3.700	<b>2.910</b>
Reciclado de tapitas de plástico (en kilos)	430	23	<b>22</b>
Reciclado de tóners (en cantidad)	126	64 (3)	<b>75</b>
Compra de tóners (en cantidad)	493	478	<b>262<sup>(4)</sup></b>
Porcentaje de tóners utilizados que son reciclados	20%	13%	<b>29%</b>
Reciclado de basura electrónica (en kilos)	2.135	3.200	<b>1.899<sup>(5)</sup></b>

1. Incremento por motivo de una mudanza de dos departamentos de la compañía.

2. Para su cálculo, se consideró como promedio un peso de 2,4 kg para cada resma.

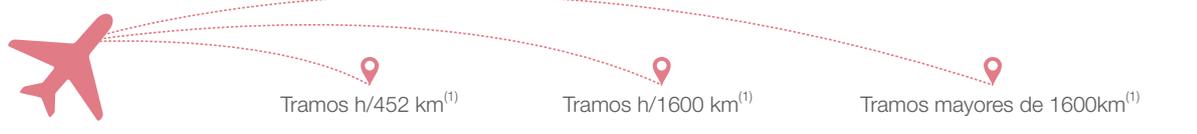
3. El motivo de la disminución del reciclado de tóner deriva en la compra de nuevas impresoras, las cuales deben usar tóner nuevos por un año para que tenga validez la garantía.

4. La reducción se debe al envejecimiento del equipamiento lo que permite aumentar la cantidad de tóners reciclado.

5. La reducción es motivo de la compra de nuevos equipos realizada en 2012.

## Emisiones indirectas de CO2

### Viajes en avión



	Tramos h/452 km <sup>(1)</sup>	Tramos h/1600 km <sup>(1)</sup>	Tramos mayores de 1600km <sup>(1)</sup>
<b>2012</b>			
Consumo	2.418	189.592	578.835
Emisiones de CO2	3,70	5.139,2	18.212,81
<b>2013</b>			
Consumo	<b>3.006</b>	<b>143.179</b>	<b>770.653</b>
Emisiones de CO2	<b>3,45<sup>(2)</sup></b>	<b>1.238,88<sup>(3)</sup></b>	<b>17.964,77<sup>(4)</sup></b>

### Viajes en auto



	Nafta	Diesel
<b>2012</b>		
Consumo	2.643.987	3.808.383
Emisiones de CO2	627,85	1.065,52
<b>2013</b>		
Consumo	<b>2.679.229</b>	<b>492.243</b>
Emisiones de CO2	<b>636,228</b>	<b>137,721</b>

### Energía eléctrica

### Gas natural

### Agua



	(KWh) <sup>(5)</sup>	(m3) <sup>(7)</sup>	(m3)
<b>2012</b>			
Consumo	1.273.699	10.180	937
Emisiones de CO2	386,40	19,24 CO2	-
<b>2013</b>			
Consumo	<b>1.059.159</b>	<b>16.397</b>	<b>1.635</b>
Emisiones de CO2	<b>321,31<sup>(6)</sup></b>	<b>30,98</b>	-

1. Emisiones de CO2 calculadas según "World Resources Institute (2008) GHG Protocol tool for mobile combustion Version 2.0".

2. Se registró una disminución anual del 6,8% en este indicador.

3. Se registró una disminución anual del 75,9% en este indicador.

4. Se registró una disminución anual del 1,4% en este indicador.

5. Emisiones de CO2 calculadas según "World Resources Institute (2009) GHG Protocol tool for stationary combustion. Version 4.1". Se utilizó factor para 2006 de Argentina.

6. Se registró una disminución anual del 16,8% en este indicador.

7. Emisiones de CO2 calculadas según "2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventor".

## Nuestro compromiso con el medioambiente

Nuestro compromiso con las comunidades y las personas se traslada también al cuidado del medioambiente. Es así que trabajamos gestionando nuestro negocio minimizando el impacto a través de la medición del consumo, el uso eficiente de recursos, el desarrollo de programas de reciclado y campañas de concientización internas y externas.

Como novedades del año, destacamos:

- La implementación de un sistema de facturación electrónica para tres de las cuatro empresas del grupo ManpowerGroup, con el objetivo de reducir significativamente el consumo de papel y la utilización de los servicios de envío.
- La contratación de impresoras doble faz que permiten tener un mayor control sobre los consumos por departamento y usuarios.
- La mejora en la sistematización de los indicadores utilizados en nuestra gestión para la medición del impacto ambiental.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-14	Principio 7 al 9
6.5	G4-EN6	
6.5.5		

### Nuevo software para la medición de los kilómetros recorridos en autos

Con el objetivo de mejorar los indicadores ambientales que sufren incidencia directa del uso de la flota de autos corporativos, este año designamos un referente interno dedicado al control y seguimiento riguroso de la información provista por cada usuario. Asimismo, para lograr más y mejor calidad de la información obtenida, establecimos un procedimiento de registro a través de la implementación de un software diseñado a medida.

Trabajamos gestionando nuestro negocio minimizando el impacto a través de la medición del consumo, el uso eficiente de los recursos, el desarrollo de programas de reciclado y campañas de concientización.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.5	G4-EN6	Principio 8 y 9
6.5.4	G4-EN19	

## Uso racional de energía

Como empresa de servicios, nuestro mayor impacto está dado por el uso de la energía en nuestras oficinas y sucursales. En este contexto, desarrollamos acciones para minimizar el consumo y proteger el ambiente.

Entre ellas:

- Apagamos las luces que no son necesarias al retirarnos de cada ambiente, los carteles luminosos en horarios no visibles y los monitores cuando las computadoras no se están utilizando.
- Los aires acondicionados son programados a una temperatura de 24°C.
- Cerramos las puertas de espacios no ocupados para conservar la refrigeración.

Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.2	G4-15	Principio 7 al 9
6.5		
6.5.5		

## Reciclado de papel y plástico

Participamos activamente en el programa de Reciclado de la Fundación Garrahan desde 2004. El objetivo de este programa es obtener recursos económicos para apoyar el desarrollo integral del Hospital Garrahan, institución de referencia para los problemas más graves y complejos de la salud de los niños de todas las regiones de la Argentina.

Este año recolectamos 22 kilos de tapitas de plástico y 3.242 kilos de papel, que evitaron la tala de 54 árboles. Desde el inicio de nuestra participación en el programa, recolectamos un total de 524 kilos de tapitas y de 26.242 kilos de papel.



Secciones de la ISO 26000	Indicadores GRI	Principios del Pacto Mundial
6.5	G4-15	Principio 8
6.5.3		

## Gestión de residuos

En relación a la gestión de residuos, reciclamos 75 tóners que representan el 29% de los utilizados en el año y cumplimos con la reglamentación de la Secretaría de Medioambiente de la Nación sobre la recarga de los cartuchos con tintas originales.

A su vez, tenemos una alianza con la iniciativa "Todo sirve" de la Fundación Uniendo Caminos<sup>27</sup> por la cual les donamos mobiliario y objetos en desuso; y este año sumamos donaciones para "Casa de la Bondad"<sup>28</sup>.

27. [www.uniendocaminos.org.ar](http://www.uniendocaminos.org.ar)

28. [www.manosabiertas.org.ar](http://www.manosabiertas.org.ar)

Reciclamos equipos electrónicos que dejan de ser considerados útiles y se convierten en residuos electrónicos. Establecimos un procedimiento para donar estos equipos a Fundación Equidad. En 2013 recolectamos 1.899 Kilos.

## Concientización ambiental

Invitamos a nuestros colaboradores a desempeñar sus tareas en un ámbito de respeto por el medioambiente, generando los impactos positivos a su alcance. Asimismo, alentamos a nuestros grupos de interés a gestionar sus actividades responsablemente de cara al ecosistema en el que se desarrollan.

Así, intentamos ser el vehículo de mensajes que alienten el buen desempeño ambiental, generando conciencia sobre cómo ser un agente de cambio con pequeños gestos que ayudan al cuidado del medioambiente.

Con motivo de celebrarse el Día Internacional de la Tierra (22 de abril), compartimos con nuestro público interno las acciones globales que nuestra compañía emprende para mejorar sus indicadores de desempeño ambiental, así como también instalamos la recordación de la fecha como una instancia más de reflexión sobre la problemática medioambiental. Por otra parte, en conmemoración del Día Internacional del Medioambiente (5 de junio), difundimos un mensaje con recomendaciones para que nuestros colaboradores puedan descargarlo desde la intranet y difundir en sus oficinas, transmitiendo un mensaje positivo de cuidado de los recursos.

Secciones de la ISO 26000	Principios del Pacto Mundial
6.5	Principio 7 al 9
6.5.4	
6.5.5	



Piezas de comunicación interna diseñadas con el fin de generar conciencia sobre el cuidado del medioambiente entre los colaboradores.

# 12 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS 2012 Y DESAFÍOS 2013

Fieles a nuestra visión de largo plazo y en pos de una mejora continua en la gestión de la sustentabilidad de ManpowerGroup Argentina, en cada edición del Reporte rendimos cuenta de los desafíos planteados para el año por las diferentes áreas de la empresa, así como de la continuidad y logro en aquellas acciones que se encontraban en proceso, en nuestra instancia de rendición de cuentas anterior.

Avanzamos con lo que nos propusimos...

Realizado  En proceso  Discontinuo 

OBJETIVOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES IMPLEMENTADAS EN 2013 PARA SU CUMPLIMIENTO
<b>CLIENTES</b>		
Mejorar la encuesta de satisfacción a nuestros clientes para poder conocerlos con mayor profundidad y seguir fidelizando nuestro vínculo.		Realizamos algunos cambios metodológicos en la medición de satisfacción del cliente. La encuesta dejó de ser anual para comenzar a realizarse mensualmente. De esta manera, podemos contar con una devolución más frecuente acerca de nuestro servicio.
Potenciar la incidencia de nuestro servicio de Consultoría en Diversidad incrementando la cantidad de empresas identificadas como promotoras de entornos laborales inclusivos.		Sumamos 32 empresas como “Socias en la Inclusión” logrando oportunidades de empleo para más de 180 personas en desventaja. En 3 compañías se brindaron además servicios para avanzar en la construcción de una cultura organizacional que favorezca la diversidad.
Llevar a cabo fusiones de sucursales, en búsqueda de agilidad y eficiencia de respuesta sin afectar la calidad de servicios que ManpowerGroup entrega a sus clientes y asociados.		Los cambios organizacionales efectuados en 2013 permitirán generar mayor sinergia entre nuestra red de sucursales a partir del fortalecimiento del ámbito de decisión y autonomía de nuestros líderes regionales y locales, que podrá traducirse en mayor cercanía y celeridad en la atención a nuestros clientes y asociados.
<b>CANDIDATOS Y ASOCIADOS</b>		
Implementar vía E-Learning la realización de las inducciones de Seguridad e Higiene para asociados no rurales.		Comenzamos a realizar capacitaciones vía E-Learning para los ingresos de los asociados para determinados clientes identificados por el Área de Administración de Personal Asociado.

Mejorar la satisfacción de nuestros asociados con la calidad de nuestra atención basándonos en el resultado del indicador NPS (Net Promoter Score).

Focalizar nuestras acciones de prevención en materia de Seguridad e Higiene, en aquellas empresas cliente que reporten mayores índices de siniestralidad.

## EMPLEADOS

---

Identificar puestos claves y altos potenciales con el fin de mejorar continuamente nuestro pool de talento, atrayendo y reteniendo personas de alto desempeño en el largo plazo.

(Incluye reportar objetivo sobre identificación de talentos y puestos claves en reportes de Directores y sus colaboradores).

Implementar la primera etapa del programa "Fomentando Espacios de Aprendizaje", dirigida a los Instructores Internos de la compañía, con el objetivo de garantizar la coordinación y la alineación a los estándares de capacitación de ManpowerGroup.

Hemos mejorado la satisfacción de nuestros asociados. Según el sistema de medición (NPS). La satisfacción aumentó 4,3 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Durante 2013 se fijaron las bases de análisis y medición que nos permitirán comenzar a implementar los planes de acción en el 2014.

Durante el 2013 y ante instancias de cambios organizacionales llevados adelante, se realizaron las devoluciones a las personas identificadas y se plantearon planes de trabajo y desarrollo con cada uno de ellos. Asimismo se definió en esta etapa, concluir el proceso en el nivel organizacional alcanzado.

Dada una instancia corporativa de planeamiento estratégico posterior - privilegiando lanzamiento de un nuevo proyecto central para la organización - la labor del área de Capacitación en 2013 fue reformulada al servicio de esa instancia; determinándose discontinuar el programa dirigido a Instructores, tal como había sido formulado originalmente.

Acompañar los cambios organizacionales operados en la estructura de la compañía, redefiniendo roles y perfiles e identificando brecha existente en conocimientos, habilidades y actitudes actuales versus las esperadas.

Instalar espacios de celebración con el objetivo de profundizar el sentimiento de pertenencia de los empleados hacia la compañía.

Desde el Depto. de RRHH se acompañó la adaptación de las estructuras a partir de la definición de nuevos roles, capacitaciones y la creación de modelos segmentados de remuneraciones e incentivos.

Acompañamos a los líderes a fin de reforzar nuestro programa "Manpower con Vos – reconociendo tus Logros" como modo de incentivar los espacios de celebración.

Realizamos campañas, concursos y premiaciones que compartimos con todos para difundir y celebrar los logros obtenidos por algunos de nuestros colaboradores.

## PROVEEDORES

---

Comenzar a desarrollar un sistema de monitoreo para la evaluación de proveedores.

Implementar el módulo de Compras dentro del sistema informático de gestión (Continuidad objetiva en materia de automatización de procesos).

Continuar implementando indicadores para la medición del desempeño de los proveedores.

Continuar con el proceso de incorporación de rubros y proveedores a la gestión del área responsable.

Realizamos el proceso de evaluación, monitoreando los resultados de cada operación y ajustando los desvíos para 7 proveedores.

Lanzamos el Módulo de Compras, una herramienta tecnológica de gestión que nos permite automatizar los procesos y datos, obteniendo información más precisa y fidedigna.

Fue desarrollada una herramienta de evaluación de proveedores en temas de Sustentabilidad. El equipo de Compras tomó una capacitación para la aplicación de la misma y se realizaron las primeras evaluaciones en forma experimental.

Continuamos con el foco en la ampliación de la gestión del Departamento, incorporando nuevos rubros y alcances a los ya incluidos. Hemos superado nuevamente el objetivo propuesto para 2013 (14%), llegando a cerca del 22%.

## COMUNIDAD

---

Incluir la temática de VIH/SIDA dentro de los objetivos de trabajo del Comité de Diversidad de ManpowerGroup con el fin de poder capacitar y asesorar a los empleados de la organización, ampliando nuestro compromiso público activo.

Como miembros de la red "Empresas Comprometidas en la respuesta al VIH/sida" - coalición impulsada por Fundación Huésped - tomamos parte de la encuesta de Buenas Prácticas que -relevando logros y desafíos de las empresas participantes- permita elaborar un modelo de implementación de acciones de promoción de inclusión igualitaria en el ámbito laboral de personas que viven con VIH así como en su reinserción laboral. Internamente además, invitamos a nuestros colaboradores a ser parte activa y comprometerse individualmente en dar respuesta al VIH/SIDA a partir de la campaña de concientización "Me gusta trabajar en un ámbito laboral libre de discriminación por VIH" de Fundación Huésped para el 1º de Mayo, Día del Trabajador.

Continuar desarrollando el programa “La mujer en la empresa contemporánea”, sumando contactos y nuevas actividades con el fin de mejorar la empleabilidad de mujeres que se encuentran en proceso de reinserción laboral.

En 2013 retomamos las actividades junto a la organización Materna Realizamos 4 talleres de reinserción laboral para 42 mujeres en CABA y Córdoba Capital. Dimos espacio a nuestro aliado en el evento anual para difundir su labor frente a todos nuestros públicos.

## MEDIOAMBIENTE

Designar un referente interno que coordine la gestión ambiental de la compañía y elabore un plan de acción (Meta consistente con objetivo anterior de avanzar en alineamiento a gestión global).

Fue definido el colaborador durante el 2do semestre de 2013, quién asistió a instancias de capacitación en la materia.

Reducir un 10% la utilización de vasos de plástico, con la implementación de una campaña de concientización interna y el reemplazo de estos por vasos de vidrio.

Reemplazamos los vasos de plástico por vasos térmicos.

Continuar trabajando en la sistematización de nuestro desempeño ambiental, avanzando en el desarrollo de procesos, para reportar indicadores de mayor calidad y alcance

Revisamos los indicadores y las fuentes de información para la sistematización del desempeño ambiental de la compañía.

Comenzar a gestionar la desafectación de residuos especiales, evaluando las mejores prácticas en la industria.

NO REALIZADO

En 2013 no se pudo avanzar en la gestión de la desafectación de residuos especiales.

## GOBIERNO

Continuar apoyando la labor de CIPPEC a través de acompañamiento económico y de gestión al Proyecto “Protección Social y Mercado Laboral: Los desafíos de articulación productiva-reproductiva reflejados en las licencias de maternidad y paternidad”.

En el marco de nuestro convenio y apoyo a la Dirección de Protección Social, participamos en diferentes jornadas de discusión coordinadas por CIPPEC donde se convocó a actores clave del ámbito legislativo, académico, funcionarios públicos, expertos y sindicatos, con el objetivo de discutir el armado del Documento de Política Pública sobre la situación en Argentina de las licencias maternales, paternales y parentales. Además, participamos como panelistas en el evento de publicación del documento “Recomendaciones para una nueva ley nacional de licencias por maternidad, paternidad y familiares”.

Firmar nuevo acuerdo con el Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires e implementar las acciones consecuentes durante el 2013.

Firmamos convenio con la Dirección General Niñez y Adolescencia -Subsecretaría de Promoción Social- para tomar parte en el programa “Reconstruyendo Lazos”, cuya meta es promover la igualdad de oportunidades y la inclusión social de adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad social que residen en la Ciudad de Buenos Aires, a través de prácticas de formación socio-educativas-laborales que contribuyan a la construcción de su proyecto de vida.

## ... y miramos hacia el futuro <sup>29</sup>

### DESAFÍOS 2014

---

#### ESTRATEGIA Y GESTION

---

Fortalecer el trabajo mancomunado entre Manpower, ManpowerGroup Solutions, Experis y Right Management incrementando nuestra oferta de servicios, potenciando la sustentabilidad de nuestra familia de marcas.

#### CLIENTES

---

Impulsar la simplificación aprovechando la tecnología asegurándonos que entregamos un servicio de óptima calidad a un precio adecuado, avanzando en el desarrollo de los proyectos corporativos relativos a instancias de centralización y estandarización que permitan eficientizar nuestros procesos de back office.

Acercar a nuestros clientes los resultados de las investigaciones globales y locales en materia de Escasez de Talento a través del desarrollo de encuentros de relacionamiento.

#### CANDIDATOS Y ASOCIADOS

---

Mejorar la satisfacción de nuestros asociados con la calidad de nuestra atención basándonos en el resultado del indicador NPS (Net Promoter Score).

Ampliar y diversificar, a través de nuevas herramientas de gestión, el proceso de evaluación de candidatos.

Incrementar el promedio nacional de la calificación de calidad de atención a los asociados a través de acciones de Mystery Shopping.

Optimizar el proceso de carga de los Curriculum Vitae (CV) y postulación de nuestros candidatos a través de nuestro sistema de reclutamiento SER.

#### EMPLEADOS

---

Avanzar en la implementación de nuestro modelo de gestión por competencias para brindar mayores posibilidades de desarrollo -vertical u horizontal- a nuestros colaboradores, con el fin de mejorar sus oportunidades y satisfacción, recibiendo guía y orientación adecuada de sus líderes.

Incorporar una nueva forma de premiación para el Programa de Reconocimiento Corporativo a partir de la implementación de un Sistema de Puntos que de opción a los colaboradores reconocidos a decidir a qué instancia aplicar, a partir de una plataforma de gift cards.

#### PROVEEDORES

---

Continuar implementando la Herramienta de Evaluación de Proveedores en temas de Sustentabilidad para la medición de la situación.

---

29. Los objetivos presentados en este Reporte fueron planteados por Directores y Gerentes de ManpowerGroup Argentina

Ampliar el alcance del módulo de Compras a mayor cantidad de usuarios, obteniendo información más precisa y fidedigna, lo cual impactará sobre la gestión de control y pago de proveedores.

Continuar desarrollando el programa de visitas a proveedores, con el fin de profundizar el relacionamiento con los mismos.

## COMUNIDAD

---

Revisar la oferta de formación, actividades y públicos alcanzados por nuestra Escuela de Formación Laboral en el marco de nuestras iniciativas de Inclusión, a la luz de la perspectiva de nuestros aliados y voluntarios.

Desarrollar instancia de fortalecimiento organizacional para CIPPEC en materia de gestión de talento con el fin de contribuir desde nuestro conocimiento y expertise profesional a la sustentabilidad y liderazgo de la organización aliada.

## MEDIOAMBIENTE

---

Implementar un sistema de facturación electrónica para cuatro de las cinco empresas de ManpowerGroup, lo que permitirá reducir significativamente el consumo de papel y utilización de los servicios de envíos.

Implementar un sistema de recibos de sueldo electrónicos con nuestros Asociados, lo cual permitirá reducir el consumo de papel.

Obtener información más confiable sobre nuestro impacto en la emisión de CO2 a partir del parque automotor de nuestra empresa dada la implementación de una herramienta que cuenta los kilómetros recorridos.

## GOBIERNO

---

Implementar los compromisos tomados en el programa Reconstruyendo Lazos, a partir de la firma del convenio con el Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Avanzar en la articulación de actividades junto a la Oficina de Asesoramiento de Violencia Laboral del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación en virtud de nuestra participación como miembro de la red de empresas comprometidas.

# 13 TABLA DE INDICADORES GRI Y COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO 2013

## CONTENIDOS GENERALES (*General Standard Disclosures*)

CONTENIDOS GENERALES	PÁGINA / RESPUESTA	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		4.7, 6.2, 7.4.2	
G4-1: Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	2		
G4-2: Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	2, 3, 18, 19, 22-23, 26-27, 29-31, 42, 85-86, 100-105		
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		6.3.10, 6.4.1-6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	
G4-3: Nombre de la organización.	5		
G4-4: Marcas, productos y servicios más importantes.	12, 14		
G4-5: Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	La sede principal de ManpowerGroup se encuentra en Wisconsin, Estados Unidos. La sede principal de ManpowerGroup Argentina se encuentra en Buenos Aires, Argentina.		
G4-6: Países en los que opera la organización.	15		
G4-7: Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	ManpowerGroup, sin estar constituida como empresa en la Argentina, opera en nuestro país mediante las siguientes cinco sociedades: Cotecsud Compañía Técnica Sudamericana S.A.S.E., Benefits S.A., Ruralpower S.A., Right Management Argentina S.A., Salespower S.A.		
G4-8: Mercados servidos.	14-15, 70		
G4-9: Dimensiones de la organización.	15		
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	58		Principio 6
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	58		Principio 3

CONTENIDOS GENERALES	PÁGINA / RESPUESTA	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
G4-12: Descripción de la cadena de suministro de la organización.	89		
G4-13: Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	No se produjeron cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro. En cuanto a la localización geográfica de los proveedores, se desarrollaron proveedores locales según la necesidad del negocio.		
G4-14: Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	26-27, 97		
G4-15: Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	6, 32-33, 42-43, 46-55, 77, 86-88, 98-99		
G4-16: Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	32-33, 42-43, 49-54		
<b>ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y COBERTURA</b>		5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	Todas las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de ManpowerGroup Argentina figuran en el Reporte de Sustentabilidad 2013.		
G4-18: Proceso de definición del contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.	5, 7-9		
G4-19: Listado de Aspectos materiales.	9		
G4-20: Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	9		
G4-21: Cobertura de cada Aspecto material fuera de la organización.	9		
G4-22: Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas	No se produjeron cambios significativos en ManpowerGroup Argentina que puedan afectar la comparabilidad de información reportada.		
G4-23: Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se produjeron cambios significativos en el alcance, cobertura y metodología en relación a los Reportes de Sustentabilidad anteriores.		
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		5.3	
G4-24: Listado de los grupos de interés vinculados a la organización	36-37		

CONTENIDOS GENERALES	PÁGINA / RESPUESTA	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
G4-25: Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	36-37		
G4-26: Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	7-8, 22, 36-39, 46-47, 60-61, 63, 71-74, 76-78, 80, 92-93		
G4-27: Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria	7-8, 46, 60, 71-74, 78, 92		
<b>PERFIL DEL REPORTE</b>		<b>7.5.3, 7.6.2</b>	
G4-28: Período objeto de la memoria	5		
G4-29: Fecha de la última memoria	El Reporte de Sustentabilidad anterior a ésta publicación corresponde a 2012.		
G4-30: Ciclo de presentación de memorias	Realizamos el Reporte de Sustentabilidad anualmente.		
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	Contratapa		
G4-32: Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	6, páginas tabla GRI		
G4-33: Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	El Reporte de Sustentabilidad 2013 de ManpowerGroup Argentina no cuenta con verificación externa.		
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>		<b>6.2, 7.4.3, 7.7.5</b>	
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	18-19		
G4-35: Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.	18-19		
G4-36: Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno.	Contamos con una Dirección de Sustentabilidad y Asuntos Públicos, creada en 2012, que consolida nuestro trabajo en materia de sustentabilidad como una línea de acción estratégica. Su directora, María Amelia Videla, asumió el cargo luego de una larga trayectoria en la compañía, y tiene además el rol de responsable del Gabinete de Comunicaciones Integradas con foco en las relaciones con la prensa, la comunicación institucional y de producto, redes sociales y comunicación interna.  Para más información ver página 13 del Reporte de Sustentabilidad 2012 de ManpowerGroup Argentina.		
G4-37: Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	22		
G4-38: Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	18-21, 66, 84  Ninguno de los miembros del Comité de Dirección de ManpowerGroup Argentina pertenece a minorías. Los grupos de interés de la empresa están representados a través de los miembros del Comité quienes responden a sus expectativas y necesidades. No hay miembros externos a la empresa dentro de este órgano.		

CONTENIDOS GENERALES	PÁGINA / RESPUESTA	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
G4-39: Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El Presidente del Directorio ocupa una posición ejecutiva en ManpowerGroup Argentina como Director General.		
G4-40: Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	19		
G4-41: Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno.	22-23, 28, 84 Contemplado en nuestro código de conducta. Dentro del procedimiento de denuncias participa activamente el Comité de Dirección, quien es responsable de la resolución de los casos y asegura la transparencia en el proceso.		
G4-42: Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	18		
G4-43: Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	18-21		
G4-44: Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	22		
G4-45: Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	6, 18, 92-93 El Comité de Dirección de ManpowerGroup Argentina toma en cuenta las opiniones y consultas de los grupos de interés para identificar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades de la sustentabilidad.		
G4-46: Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	18, 22-23		
G4-47: Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	18		
G4-48: Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	18		
G4-49: Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	18		
G4-50: Naturaleza y número de preocupaciones importantes que fueron comunicadas al órgano superior de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.	18		
G4-51: Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	19, 22 La política de beneficios del Comité de Dirección es similar para todos los directores de la compañía: en términos de licencias, movilidad y salud. Los miembros del Comité de Dirección con roles ejecutivos poseen planes de retiro a cargo de la organización.		
G4-52: Proceso para determinar la remuneración.	19, 22 Para este proceso no se recurre a consultores externos.		

CONTENIDOS GENERALES	PÁGINA / RESPUESTA	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
G4-53: Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.	Pendiente - si no tienen esta información borramos el indicador		
G4-54: Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	No reportamos esta información por cuestiones de confidencialidad debido al contexto de nuestro país, con el fin de cuidar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la compañía.		
G4-55: Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	No reportamos esta información por cuestiones de confidencialidad debido al contexto de nuestro país, con el fin de cuidar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la compañía.		

#### ÉTICA E INTEGRIDAD

4.4, 6.6.3

G4-56: Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	13, 28, 84		Principio 10
G4-57: Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	84		Principio 10
G4-58: Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, y asuntos relacionados con la integridad organizacional.	84		Principio 10

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS (*Specific Standard Disclosures*)

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>				6.5.1-6.5.2	
DESEMPEÑO ECONÓMICO	Enfoque de gestión	2, 7-9, 12-14, 26-27			
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	15		6.8.1-6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	
	G4-EC2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Las actividades de Manpower Group no tienen incidencia significativa en el cambio climático por lo cual la relación de este con los resultados financieros no son objeto de análisis en la gestión de la empresa.	6.5.5	Principio 7

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
	G4-EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	En 2013, se pagaron \$ 35.863.280 en contribuciones a la seguridad social, que incluye los aportes establecidos en la legislación vigente y están cubiertos por los recursos ordinarios de la compañía. Los Miembros del Directorio con roles ejecutivos poseen planes de retiro a cargo de la organización.		6.8.7	
	G4-EC4: Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.	ManpowerGroup Argentina no recibe ayuda financiera del gobierno.			
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>	Enfoque de gestión	7-9, 26-27, 58			
	G4-EC5: Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	En 2013 las bandas salariales mínimas de escala inicial del personal convenionado y no convenionado se ubicar un 218.80% sobre el salario mínimo vital y móvil de la Argentina vigente a diciembre de 2013. Este valor es igual para hombres y mujeres.		6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1- 6.8.2	Principio 6
	G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	La legislación laboral argentina establece un marco de igualdad de oportunidades y de no discriminación que no permite formalizar un modelo de reclutamiento condicionado por parámetros de contratación como podría ser la selección por residencia geográfica. El 100% del personal de nivel gerencial y directivo de ManpowerGroup Argentina es argentino.		6.4.3, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7	Principio 6
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>	Enfoque de gestión	7-9, 26-27, 46, 86-87			
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los tipos de servicios.	29-31, 42-43, 46, 86-87, 90, 92		6.3.9, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7, 6.8.9	
	G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	46-55 Como creadores de soluciones innovadoras para la fuerza laboral, buscamos potenciar el mundo del trabajo. En este sentido, concentramos nuestros esfuerzos e inversiones en aumentar la competitividad de las personas, incorporar grupos vulnerables del mercado laboral, haciendo del mismo un espacio más inclusivo. Por otro lado, trabajamos para mejorar las condiciones de nuestros aliados, invirtiendo en centros habitacionales para proveedores de alojamiento y comedores.		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	
<b>PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN</b>	Enfoque de gestión	7-9, 26-27, 90, 92			
	G4-EC9: Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	92		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1- 6.8.2, 6.8.7,	

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>				6.5.1-6.5.2	
<b>ENERGÍA</b>	Enfoque de gestión	7-9, 26-27, 97			
	G4-EN3: Consumo energético interno.	96		6.5.4	Principio 7 y 8
	G4-EN6: Reducción del consumo energético.	96-99		6.5.4, 6.5.5	Principio 8 y 9
	G4-EN7: Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Dada la naturaleza de las operaciones de ManpowerGroup Argentina, este indicador no aplica a la compañía. Igualmente, ManpowerGroup Argentina realiza campañas de concientización ambiental entre sus empleados, asociados y candidatos.	6.5.4, 6.5.5	Principio 8 y 9
<b>EMISIONES</b>	Enfoque de gestión	9, 26-27, 97			
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	96		6.5.5	Principio 7 y 8
	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	96		6.5.5	Principio 7 y 8
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	96		6.5.5	Principio 7 y 8
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	96-97		6.5.5	Principio 8 y 9
	G4-EN20: Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Si bien el consumo de sustancias destructoras de la capa de ozono no es significativo para ManpowerGroup, utilizamos gases para los sistemas de refrigeración no contaminantes para el medioambiente.	6.5.3, 6.5.5	Principio 7 y 8
	G4-EN21: NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Dada la naturaleza de las operaciones de ManpowerGroup Argentina, este indicador no aplica a la compañía.	6.5.3	Principio 7 y 8
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE</b>				6.4.1-6.4.2	
<b>EMPLEO</b>	Enfoque de gestión	9, 26-27, 58			
	G4-LA1: Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	59		6.4.3	Principio 6
	G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Principales beneficios para empleados permanentes en 2013: Beneficios educativos, plan integral de conciliación, día de cumpleaños, horario flexible, celebración de fin de año, reconocimiento económico		6.4.4, 6.8.7	

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
		por cumplimiento de objetivos, reconocimiento especial a la trayectoria laboral a partir de los 5 años de antigüedad, descuentos y promociones, regalos en fechas especiales (nacimientos, matrimonios y graduados).			
	G4-LA3: Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	64		6.4.4	Principio 6
RELACIONES EMPRESA/ TRABAJADORES	Enfoque de gestión	9, 26-27, 58			
	G4-LA4: Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Las notificaciones sobre cambios organizativos son producidos conforme lo requiere cada puesto y las personas afectadas. Siempre se llevan adelante teniendo en cuentas los principios generales de las leyes laborales argentinas.		6.4.3, 6.4.5	Principio 3
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	Enfoque de gestión	9, 26-27, 67, 80-81			
	G4-LA5: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	En ManpowerGroup contamos con un responsable de Higiene y Seguridad, un grupo de líderes quienes trabajan en la prevención y capacitación de riesgos de oficina, incendios y evacuación. Además, contratamos los servicios de un experto independiente para gestionar los riesgos de seguridad laboral. En este sentido, actualmente no consideramos prioritario la conformación de un Comité de Salud y Seguridad.	6.4.6	
	G4-LA6: Tipo y tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	67, 81		6.4.6, 6.8.8	
	G4-LA7: Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	ManpowerGroup Argentina no realiza actividades que tengan riesgo de contraer enfermedades. Igualmente contamos con un Nuestro Plan Integral de Conciliación para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores.	6.4.6, 6.8.8	
	G4-LA8: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Si bien no contamos con acuerdos formales con sindicatos en materia de salud y seguridad, trabajamos para garantizar las mejores condiciones para todos nuestros empleados, sin distinción al sector que pertenezca.	6.4.6	
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	Enfoque de gestión	9, 26-27, 58, 62-63			
	G4-LA9: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	62		6.4.7	Principio 6

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	62-63		6.4.7, 6.8.5	
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	63		6.4.7	Principio 6
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Enfoque de gestión	9, 26-27, 58			
	G4-LA12: Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	58-59		6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 6
IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	Enfoque de gestión	9, 26-27, 58			
	G4-LA13: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicación de operaciones significativas.	No existen diferencias entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.		6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Principio 6
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES	Enfoque de gestión	9, 26-27, 90-91			
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	90-91		6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	
	G4-LA15: Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	90-91 No se han detectado impactos negativos significativos, reales y potenciales en los proveedores evaluados durante 2013.		6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	
MECANISMOS DE RECLAMOS SOBRE PRÁCTICAS LABORALES	Enfoque de gestión	9, 26-27, 85-86			
	G4-LA16: Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Durante 2013 recibimos 1.653 reclamos de índole laboral. Además, tuvimos multas por un total de \$184.397,26 en el marco de 15 expedientes: 13 laborales (\$168.047,26) y 2 sindicales (\$8.175).		6.3.6	
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b>				4.8, 6.3.1-6.3.2	
NO DISCRIMINACIÓN	Enfoque de gestión	9, 25-27, 42, 58, 64, 66			
	G4-HR3: Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No hubo incidentes de discriminación.		6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 6
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS	Enfoque de gestión	9, 26-27, 42, 58, 79			
	G4-HR4: Actividades y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan ser violados o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	79, 93 No se produjeron actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos. Los rubros donde hay proveedores		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	Principio 3

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
		que pueden verse afectados por estos temas, son limpieza, mensajería y salud. En estos casos, siempre se tiene en cuenta las homologaciones de los acuerdos colectivos que afectan al personal y nos informan los mismos proveedores. Además, verificamos internamente, a través del Departamento de Personal Asociado, si estos acuerdos ya están homologados y son aplicables y si es así, los consideramos al momento de la negociación y acuerdo de valores o ajustes de los mismos.			
EXPLOTACIÓN INFANTIL	Enfoque de gestión	9, 26-27, 42			
	G4-HR5: Actividades y proveedores identificados como de riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su efectiva abolición.	28-33, 42-43, 93		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Principio 5
TRABAJOS FORZADOS U OBLIGATORIOS	Enfoque de gestión	9, 26-27, 42			
	G4-HR6: Operaciones y proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No se realizaron operaciones identificadas como de riesgos significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 4
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD	Enfoque de gestión	9, 26-27, 42			
	G4-HR7: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	ManpowerGroup Argentina no cuenta con personal de seguridad ni terceriza este servicio en las oficinas centrales ni en sus sucursales.	6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	Principio 1
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD</b>				4.8, 6.3.1-6.3.2	
COMUNIDADES LOCALES	Enfoque de gestión	9, 26-27, 46			
	G4-SO1: Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	29-31, 46-55		6.3.9, 6.5.1-6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principio 1
	G4-SO2: Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	Por la naturaleza del negocio de ManpowerGroup Argentina, no se generan impactos negativos sobre las comunidades locales.		6.3.9, 6.5.3, 6.8	Principio 1
ANTI-CORRUPCIÓN	Enfoque de gestión	9, 26-27, 84-85			
	G4-SO3: Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	84		6.6.1-6.6.2, 6.6.3	Principio 10

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA / RESPUESTA	RAZONES POR OMISIÓN	CLÁUSULA ISO 26000	PRINCIPIO DEL PACTO GLOBAL
	G4-SO4: Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	85, 89 Comunicamos nuestras políticas y procedimientos de anti-corrupción a socios comerciales y públicos externos a través de este Reporte e información en nuestra Web corporativa y en el Código de Conducta de la compañía.		6.6.1- 6.6.2, 6.6.3, 6.6.6	Principio 10
	G4-SO5: Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	ManpowerGroup Argentina no tuvo antecedentes respecto a este tipo de reclamos o incumplimientos.		6.6.1- 6.6.2, 6.6.3	Principio 10
<b>COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL</b>	Enfoque de gestión	9, 26-27, 85-86			
	G4-SO7: Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	En ManpowerGroup Argentina cumplimos plenamente las leyes y normas que prohíben los acuerdos que interfieren con la competencia leal y con frecuencia acarrear sanciones severas, y no toleramos ninguna conducta que viole estos requisitos. En 2013 no hemos tenido antecedentes respecto a este tipo de reclamos o incumplimientos.		6.6.1- 6.6.2, 6.6.5, 6.6.7	
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	Enfoque de gestión	9, 26-27, 85-86			
	G4-SO8: Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	Durante 2013 tuvimos multas por un total de \$184.397,26 en el marco de 15 expedientes: 13 laborales (\$168.047,26) y 2 sindicales (\$8.175).		4.6	
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO</b>					
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>	Enfoque de gestión	9, 26-27, 85-86			
	G4-PR6: Venta de productos prohibidos o en litigio.	Un Contenido básico, parcial o totalmente, o bien un Indicador, no son aplicables.	Dada la naturaleza de las operaciones de ManpowerGroup Argentina, este indicador no aplica a la compañía.		
	G4-PR7: Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	Ninguno.		4.6, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.3	
<b>PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>	Enfoque de gestión	9, 26-27, 85-86			
	G4-PR8: Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	86 ManpowerGroup Argentina no tuvo antecedentes respecto a este tipo de reclamos o incumplimientos.		6.7.1- 6.7.2, 6.7.7	
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	Enfoque de gestión	9, 26-27, 85-86			
	G4-PR9: Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	ManpowerGroup Argentina no tuvo antecedentes respecto a este tipo de reclamos o incumplimientos.		4.6, 6.7.1- 6.7.2, 6.7.6	

Tu opinión sobre este Reporte de Sustentabilidad nos ayuda a seguir creciendo en nuestra rendición de cuentas. Te invitamos a que nos escribas a [sustentabilidad@manpowergroup.com.ar](mailto:sustentabilidad@manpowergroup.com.ar) y nos cuentes tus sugerencias y expectativas sobre este documento; y a que visites nuestro sitio de Internet [www.manpowergroup.com.ar](http://www.manpowergroup.com.ar) para mayor información sobre la empresa y nuestras prácticas de sustentabilidad.

#### **Proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad**

##### **Coordinación General:**

Dirección de Sustentabilidad y Asuntos Públicos

ManpowerGroup Argentina

[www.manpowergroup.com.ar](http://www.manpowergroup.com.ar)

##### **Facilitadores Externos**

ReporteSocial

[www.reportesocial.com](http://www.reportesocial.com)

##### **Diseño**

Fluotype

[www.fluotype.com.ar](http://www.fluotype.com.ar)



ManpowerGroup™

---

    /manpowergroupAR

Maipú 942 - Piso 23°  
C10064ACN Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Tel.: 54 11 5550 6698

[www.manpowergroup.com.ar](http://www.manpowergroup.com.ar)