Estándares de negocio de ManpowerGroup Argentina

ManpowerGroup™

ManpowerGroup™

Para ManpowerGroup la persona tiene un rol fundamental y esto se ve reflejado en uno de nuestros valores: “Gente”. Respetamos a cada individuo, confiamos en ellos y los apoyamos para que puedan alcanzar sus objetivos, tanto en el trabajo como en la vida.

A lo largo de nuestra historia, hemos desarrollado una cultura de honestidad, integridad y rendición de cuentas. Esta cultura es la que nos ha permitido construir vínculos de largo plazo con nuestros públicos de interés; y continúa siendo una fuerte ventaja que nos diferencia de nuestros competidores.

Nuestro Código de Ética y Conducta Empresarial es la guía que contribuye a mantener esta cultura y nos orienta sobre la manera en que ManpowerGroup quiere llevar adelante sus negocios. Si alineamos nuestra gestión a estos principios, el resultado será que nuestros empleados, clientes, proveedores y asociados querrán trabajar con nosotros debido a nuestros altos niveles de integridad, seguridad y conducta, en todas las acciones que emprendemos.

En ManpowerGroup Argentina siempre fuimos líderes en todos los rubros dónde llevamos adelante nuestra actividad. Hoy también queremos consolidarnos como líderes en la provisión de servicios de recursos humanos de manera sustentable, respetuosos del valor de la persona y alineados con los principios éticos. Creemos que sólo de esta manera podremos generar vínculos de confianza con todos nuestros interlocutores.

Por eso, los invito a profundizar nuestro compromiso compartiendo los Estándares de nuestro negocio.

Saludos cordiales,

Alfredo Fagalde

Nuestro Código de Ética y Conducta

Nos transmite grandes principios orientadores:

- Obedecer de la ley
- Seguir las políticas y procedimientos internos
- Tratar de manera respetuosa y justa a todos nuestros interlocutores
- Cuidar la seguridad y la salud de nuestros empleados
- Negociar con clientes y proveedores de una manera justa y honesta
- Evitar cualquier relación o actividad que llegue a comprometer al empleado en la toma de decisiones
- Jamás influir decisiones oficiales mediante alguna conducta inadecuada
- Siempre competir de manera justa
- Cuidar los activos de ManpowerGroup
- Proteger las licencias, marcas comerciales y propiedad intelectual de otras compañías
- Proteger los sistemas informáticos y de telecomunicaciones
- Informar ante cualquier conducta inapropiada

Estos doce principios son una guía de cómo debemos actuar como parte de ManpowerGroup; de ellos se desprenden los nuevos Estándares de negocio de ManpowerGroup Argentina.

Brújula ética

El Código de Ética y Conducta de ManpowerGroup nos ofrece una guía para enfrentarnos ante un dilema ético en casos concretos. Estas orientaciones son brújulas que nos permiten definir si estamos haciendo o no lo correcto:

- ¿Estoy siendo justo y honesto?
- ¿Esta acción beneficia a ManpowerGroup y a los clientes que atendemos?
- ¿Es lo “correcto”?
- ¿Cómo verían los demás mis acciones ahora y en el futuro?
- ¿Creo que estoy actuando de manera ética?
- Si mis acciones aparecieran en los medios, ¿cómo me percibirían a mí y a ManpowerGroup?
- ¿Son legales mis acciones?

¿Qué es un estándar?

"En ManpowerGroup creemos que todo trabajo es honorable, ya que proporciona a las personas dignidad y fortalece a la sociedad en su nivel más esencial. Por eso nos enorgullece que, orientados por nuestros principios éticos, podamos ser un puente al empleo digno para la mayor cantidad de personas, contribuyendo a la generación de un medio ambiente sustentable con comunidades locales exitosas". Código de Ética y Conducta Empresarial.

En el camino de lograr la excelencia en nuestra gestión, el Comité Dirección aprobó una serie de Estándares de negocio orientados a guiar las decisiones que tomamos en nuestro accionar cotidiano.

Cuando una empresa decide incluir ciertos estándares de negocio, persigue fundamentalmente tres objetivos:

Simplificar la forma en que se debe realizar una actividad con el fin de que sea fácil comprender.

Unificar criterios de manera que sean aplicables a cualquier tipo de actividad que se desarrolla en la organización.

Evitar errores o la exposición a riesgos por desconocimiento de los niveles de servicio que se pretenden alcanzar.

Para ManpowerGroup Argentina, estos objetivos -comunes a cualquier estándar- se enmarcan en nuestro respeto por los derechos humanos, el valor de la persona y la dignidad del trabajo. Definimos estos Estándares de negocio porque queremos que en el día a día de nuestra gestión sean los principios intrínsecos que guían nuestro trabajo cotidiano.

Cualquiera sea el puesto que desempeñemos, siempre la ética y el respeto de los derechos de las personas deberán prevalecer en nuestra relación con compañeros de trabajo, clientes, asociados o proveedores.

Los Estándares de negocio de ManpowerGroup Argentina

ESTÁNDAR 1
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.

¿Qué implica internamente?

Nuestra actividad está sujeta a una gran variedad de regulaciones legales. Al proveer nuestros servicios, los clientes valoran el conocimiento que tenemos de la norma y nuestro compromiso por adecuarnos a su cumplimiento. Por ello, todos nuestros procedimientos deben asegurar el cumplimiento de la normativa laboral, impositiva y previsional vigente.

Los encargados de diseñar procedimientos internos que respondan a una obligación legal o que puedan hacer incurrir a la compañía en un incumplimiento de la ley, deben asegurar que los mismos se encuentren formalizados por escrito y que sean debidamente conocidos por los empleados responsables de ejecutarlos. Asimismo, debemos asegurarnos que estos procedimientos internos cuenten con procesos de control cruzado, que garanticen su adecuado cumplimiento.

En todo momento conservamos y sistematizamos nuestra documentación laboral, asegurando que se encuentra a disposición frente a cualquier fiscalización.

¿Qué implica en nuestra relación con los clientes?

Nuestros clientes valoran nuestra opinión y nos identifican como asesores confiables. En cada una de nuestras acciones comerciales procuramos

asegurarles que el servicio se llevará adelante dentro del marco jurídico correcto. Por ese motivo, antes de iniciar las negociaciones comerciales, debemos conocer los distintos riesgos de incumplimiento que puede significar un determinado servicio.

Sabemos que habitualmente la ley admite múltiples interpretaciones, y no siempre existe una única solución frente a un requerimiento comercial. No obstante, en aquellos casos en que exista un vacío legal, o la norma no sea clara, no convalidaremos negocios que puedan poner en riesgo la seguridad de nuestros empleados o la reputación, imagen o prestigio de nuestra marca.

Guías de comportamiento

Es importante conocer la normativa vigente vinculada a nuestra actividad y mantenernos actualizados sobre la misma. También debemos conocer los procedimientos internos y alertar a los referentes en caso de que identifiquemos una necesidad de actualización.

Desde el inicio de la negociación comercial debemos procurar mencionar aquellos aspectos que por experiencia sabemos que pueden dar lugar a requerimientos contrarios a una obligación legal, a los efectos de aclarar cuál es la posición de ManpowerGroup sobre estos temas.

Cuando advertimos que un requerimiento de un cliente puede generar una controversia legal actual o a futuro, debemos dar inmediata participación a la Gerencia de Asuntos Legales.

ESTÁNDAR 2
Transparencia

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

¿Qué implica?

Nuestra relación con clientes, proveedores, organismos gubernamentales o sindicales debe ser absolutamente transparente. Bajo ningún concepto se permite otorgar o recibir pagos o regalos que puedan ser interpretados, incluso aunque esa no sea la intención, como una “coima”. Debemos evitar situaciones en las que se genere un conflicto de interés.

En todos los contactos iniciales con nuestros postulantes evitamos toda situación que pueda tergiversar la información, producir un engaño o cualquier acto abusivo y/o de corrupción.

Debemos evitar la intermediación oficiosa de punteros políticos o funcionarios gubernamentales en los procesos de reclutamiento de personal; así como procurar que nuestros asociados sean puestos en una situación de presión, engaño o abuso durante su proceso de contratación laboral.

Guías de comportamiento

En nuestras relaciones con clientes y proveedores debemos evitar conversaciones que nos puedan poner en posición de recibir propuestas inadecuadas o poco transparentes. En ningún caso debemos compartir con ellos información relevante de nuestra compañía.

Antes de mantener un contacto con delegados gremiales o sindicales debemos recurrir al asesoramiento de la Gerencia de Relaciones Laborales.

Antes de mantener contacto formal con un funcionario gubernamental (excepto situaciones de control o de trámites ordinarios) debemos recurrir al asesoramiento de la Dirección de Sustentabilidad y Asuntos Públicos.

En algunas oportunidades nuestros candidatos llegan a nuestras oficinas gracias a la recomendación de terceros. En esos casos debemos redoblar nuestros esfuerzos para garantizar el cumplimiento de este estándar, especialmente cuando la persona proviene de contextos de vulnerabilidad social.

En caso de ser testigo de alguna situación que ponga en riesgo este estándar –y por ende la reputación y prestigio de nuestra compañía- es importante que informemos a nuestro superior directo. De esta forma, juntos podremos analizar la forma en la que deberemos proceder.

ESTÁNDAR 3
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.

¿Qué implica?

Los Estándares de negocio nos permiten ofrecer a nuestros clientes servicios de calidad sostenibles porque mitigan riesgos para ambas partes. Cuando trabajamos con integridad y nos presentamos como asesores confiables, el proceso negociación comercial es un elemento diferenciador. De esta forma, podremos abordar aspectos del servicio que va más allá de la "variable precio", tales como seguridad jurídica, respaldo y certidumbre.

Por ello, y en función de las políticas comerciales de ManpowerGroup, es importante que sumemos a nuestros clientes en el proceso de diseño del servicio, analizando conjuntamente los posibles riesgos y proponiendo soluciones innovadoras. Esto facilitará la formalización posterior del negocio, clarificando cuál es el alcance de sus responsabilidades en el proceso.

Guías de comportamiento

Durante el proceso de negociación, sobre todo en soluciones de alta complejidad, debemos incluir un cronograma que asegure el tratamiento de todos los aspectos sensibles y la efectiva formalización del mismo antes del inicio de la prestación.

Debemos conocer todos los aspectos que conformarán el contrato y las implicancias del servicio al que nos estamos comprometiendo antes de cerrar un negocio. Es importante tomarnos el tiempo para conversar de estos aspectos con el cliente a lo largo de todo el proceso de venta.

ESTÁNDAR 4
Trabajo infantil y adolescente

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

¿Qué implica?

Aún cuando la ley admita la contratación de adolescentes en determinadas circunstancias, en ManpowerGroup sólo contratamos a postulantes mayores de 18 años.

Es responsabilidad de todos los que trabajamos en ManpowerGroup asumir una posición activa en contra del trabajo infantil. Para ello debemos verificar periódicamente el cumplimiento de este estándar operando con diligencia ante una irregularidad.

Guías de comportamiento

Debemos asegurarnos de la correcta identidad de nuestros empleados y chequear la documentación respaldatoria antes de su ingreso. Sólo de

esta forma podremos identificar casos irregulares donde se intente incorporar a menores de 18 años.

En caso de detectar una situación de estas características –ya sea que provenga del cliente o de otro sector dentro de la compañía- debemos informar a nuestro superior de manera inmediata.

ESTÁNDAR 5
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.

¿Qué implica?

Debemos garantizar que, antes del inicio de las tareas, nuestros postulantes conozcan realmente las condiciones laborales bajo las que serán contratados, más allá de las formalidades que deban cumplirse como la firma del contrato laboral o declaración de ingreso. Los contratos laborales (o documento que lo reemplace) y demás documentación laboral deberán contener toda la información fidedigna acerca de las condiciones reales de contratación. Debemos entregar al asociado una copia completa del contrato de trabajo o documento que lo reemplace.

Al realizar exámenes preocupacionales o periódicos, debemos asegurarnos que nuestros candidatos y asociados sepan acerca de los estudios a que se someterán. Asimismo, nos comprometemos a preservar la confidencialidad de los datos sensibles que recibimos de nuestros postulantes y asociados, evitando que lleguen a manos de terceros sin la debida autorización formal del interesado. Debemos asegurarnos con nuestros proveedores que nuestros asociados y candidatos puedan acceder a los resultados de sus exámenes médicos. No realizamos estudios médicos prohibidos por ley o que tengan por objeto la realización de un acto discriminatorio.

Cuando brindamos a nuestros asociados un servicio de traslado, éste debe ser gratuito y debemos informar de manera clara y fehaciente el lugar al que serán destinados. Asimismo debemos informarles con claridad los medios de transporte para llegar a lugares poblados más cercanos y los procedimientos para trasladarlos gratuitamente a su lugar de origen cuando así lo solicitan, garantizando la más amplia libertad de circulación. Nuestros procesos deben permitirnos conocer en todo momento dónde se encuentran nuestros asociados. Cuando el cliente asuma el traslado del personal asociado, deberemos acordar como exigencia de servicio la notificación previa a ManpowerGroup.

Respetamos los derechos de asociación y agrupación de nuestros empleados. En el caso en que surja un problema o conflicto individual con un asociado, no aplicaremos sanciones colectivas en contra de todo el grupo de trabajo.

En todo momento procuramos que nuestros asociados puedan ejercer sus derechos en el marco de una relación laboral basada en el respeto a la persona y la dignidad del trabajo. Por este motivo, les brindamos información clara y un trato acorde a su situación socio-cultural. Procuramos que nuestros clientes comprendan estos principios y se rijan por los mismos durante la prestación. Nos manifestamos en contra de cualquier acto discriminatorio del que puedan ser objeto nuestro personal.

Guías de comportamiento

Si somos testigos de algún abuso a los derechos de nuestros asociados, deberemos informarlo de manera inmediata a nuestros superiores.

Es importante que generemos lazos de confianza con los asociados y una comunicación clara sobre cuales son sus derechos. Ellos deben saber que podrán dirigirse a nosotros en caso de que sus derechos se vean afectados durante la prestación del servicio en el cliente. Nuestra responsabilidad por sus derechos no termina al momento de la asignación, sino que se extiende al trato que reciben los asociados por parte de nuestros clientes durante el curso de la misma.

En la confección de la documentación laboral debemos evitar dejar espacios en blanco o campos vacíos para ser llenados posteriormente sin la presencia del asociado.

Una empresa puede verse en serios problemas por realizar exámenes médicos que se encuentren prohibidos. Antes de realizar un estudio que pueda significar un trato discriminatorio, debemos consultar con la Gerencia de Relaciones Laborales.

Al momento de archivar la información personal de nuestros asociados, es importante que nos manejemos con estrictos parámetros de confidencialidad y resguardo.

ESTÁNDAR 6
Seguridad en 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.

¿Qué implica?

La gente que trabaja con nosotros es uno de nuestros valores. Por ello, como empleadores, debemos velar continuamente por su integridad, asegurándonos que se encuentran en entornos laborales que no pondrán en juego su salud psico-física.

Con anterioridad al ingreso de nuestros asociados a lugares o actividades de alta siniestralidad, debemos verificar que el establecimiento cumple con todas las medidas de seguridad e higiene vigentes. Esto deberá ser acordado con el cliente antes del inicio del servicio.

Cuando nuestros asociados trabajan fuera de su lugar de origen debemos asegurar una adecuada provisión de comida y elementos básicos de higiene. Debemos satisfacer estándares mínimos de dieta y elementos de primera necesidad que aseguren una adecuada nutrición. Nuestros procedimientos deben velar por la calidad, conservación y cumplimiento de medidas bromatológicas.

Debemos garantizar una adecuada condición de habitabilidad para los lugares de descanso, incluso cuando los mismos no se encuentren en el lugar de trabajo (ej: hoteles, clubes o casas de alquiler). Esta definición será de aplicación aun cuando los lugares de descanso sean provistos por el cliente o contratados a terceros.

Es nuestra responsabilidad visitar periódicamente los establecimientos para asegurarnos que se mantienen adecuadas condiciones de seguridad e higiene durante la prestación.

Guías de comportamiento

Es importante que todos conozcamos a nuestros especialistas de Seguridad e Higiene (Gerencia de Administración de Personal Asociado) y a nuestros proveedores externos en este tema. Debemos consultarlos ante la menor duda.

Durante la negociación comercial debemos introducir cuestiones vinculadas a la protección de la salud de nuestros asociados; tales como realización de exámenes preocupacionales, utilización de elementos de protección personal y capacitaciones especiales.

Cuando la negociación comercial nos obliga a incluir servicios accesorios que puedan poner en riesgo la seguridad y/o higiene de nuestros asociados, es importante que demos participación a la Gerencia de Compras para recibir un adecuado asesoramiento .

Debemos llevar un registro de accidentes con el objeto de analizar sus causas para evitar y prevenir nuevos siniestros.

ESTÁNDAR 7
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 ley. Evitamos cualquier situación que pueda ser considerada como pago no registrado.

¿Qué implica en registración laboral?

Uno de los aspectos sensibles de nuestros servicios es la correcta registración del personal y el cumplimiento a las obligaciones para con el Sistema Único de la Seguridad Social. Esto incluye:

- La declaración de alta en el Sistema de Altas y Bajas de la Administración Federal de Ingresos Públicos
- La correcta declaración jurada que se debe realizar mensualmente al momento de ingresar aportes y contribuciones.

- El registro de las remuneraciones en los libros de sueldos y jornales.
- El ingreso de cargas sociales correspondiente a la remuneración abonada.

Para evitar graves contingencias a nuestra compañía, no contratamos personal sin la debida registración, o mediante información falsa o adulterada. Por ello, durante el proceso de contratación debemos verificar la identidad del empleado, asegurándonos que la misma no se encuentre adulterada o fraguada.

Debemos realizar la registración en el Sistema de Altas de la AFIP antes de iniciar tareas. En el caso de personal migrante, la registración deberá realizarse antes del traslado al lugar de trabajo.

¿Que implica en liquidación y pago de salarios?

Cuando liquidamos y pagamos el sueldo a nuestros asociados:

- No abonamos contraprestaciones por debajo de la normativa vigente o que viole alguna norma.
- No realizamos pagos o reintegros de gastos que no se encuentren debidamente documentados, o que puedan significar una contraprestación encubierta.
- No realizamos ningún tipo de descuentos o retenciones que no se encuentren previstas o autorizadas por ley.

Debemos cumplir con los plazos y normativas vigentes en lo que hace a una correcta liquidación y en los tiempos en que se abonan las contraprestaciones. Como criterio general, el pago de salarios deberá realizarse mediante acreditación en cuenta bancaria.

De acuerdo a la legislación vigente, la manera de acreditar el pago de salarios es mediante los recibos de sueldo. Por tal motivo debemos realizar nuestros mejores esfuerzos para que dichos documentos sean firmados por nuestros asociados.

La remuneración no puede recibir otro descuento que el legalmente permitido. Las retenciones no legales ponen en riesgo a la compañía y a nuestros clientes, por lo que no se permiten bajo ningún concepto, ya sea de manera directa o indirecta mediante el pago de salarios menores a los que realmente corresponden. Nuestros procedimientos de liquidación deberán controlar que no se realicen otros descuentos de los legalmente establecidos.

Otro aspecto sensible de nuestra actividad es el adecuado tratamiento de conceptos “no remunerativos”. Se consideran conceptos no remunerativos a determinados reintegros de gastos, o beneficios sociales que por su naturaleza no constituyen base de cálculo para el pago de cargas sociales. Sin embargo, para ser considerados no remunerativos deben cumplirse ciertas condiciones, evitándose una “desnaturalización” de la figura que se está empleando –como cuando se utiliza un concepto de viáticos como premio, o el reintegro de gastos como bonificación mensual-.

Los reintegros de gastos o pago de gastos accesorios a la prestación laboral, tales como “movilidad” o “tarjeta de crédito”, deberán estar debidamente documentados mediante comprobantes de salida de fondos que respondan a gastos efectivamente incurridos en ocasión de la tarea. Consideraremos faltas graves la adulteración de documentación de respaldo o declaraciones juradas internas, y el pago de reintegros de gastos sin la correspondiente rendición de comprobantes válidos.

Guías de comportamiento

En nuestras relaciones comerciales debemos evitar realizar negocios con clientes que pretendan efectuar pagos por afuera de los circuitos legales de retribución, tales como el pago directo de compensaciones o beneficios. También evitamos realizar negocios con clientes que tengan en su establecimiento personal contratado irregularmente que pueda ser confundido como empleado de ManpowerGroup.

En nuestro rol de asesores confiables, debemos instrumentar los mecanismos comerciales necesarios para que nuestros procesos puedan cumplir con la normativa legal aconsejando a nuestros clientes acerca de la importancia de recibir y proveer la información en tiempo y forma.

Cuando un cliente solicite hacer un pago por fuera del procedimiento, es importante que informemos a nuestro superior directo.

Debemos cumplir con todos nuestros procesos de registración laboral y liquidación. En caso de identificar oportunidades de mejora, deberemos informarlo al sector responsable para poder adecuarnos a las nuevas exigencias de cada negocio.

ESTÁNDAR 8
Proveedores

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

¿Qué implica?

En el proceso de selección de proveedores de insumos o servicios sensibles a nuestra actividad, realizamos un análisis acerca de la solvencia de la empresa atendiendo a cuestiones tales como referencias comerciales, posicionamiento local, situación fiscal y judicial, e inexistencia de conflictos de interés. De igual manera, verificamos que la empresa proveedora cuente con todas las habilitaciones y seguros correspondientes a su actividad.

Antes de comenzar una negociación comercial con un proveedor, éste deberá adherir al Código de Ética y Conducta de la compañía, Estándares de negocio, Política de Privacidad de datos y Convenio de Confidencialidad.

Dentro del acuerdo comercial con un proveedor, explicitaremos que deberá dar cumplimiento a la normativa legal vigente en aspectos tales como: compra de mercadería en blanco, adecuada registración laboral, mantenimiento de seguros, utilización de personal idóneo y certificado cuando sea el caso (ej. chóferes) y cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene.

Deberemos realizar controles periódicos sobre nuestros proveedores para evitar incumplimientos que puedan poner en riesgo a la compañía, sus empleados, sus bienes, o empleados y bienes de terceros.

Guías de comportamiento

Es importante que demos participación a la Gerencia de Compras antes de avanzar en la contratación de un proveedor. En caso de que esto no sea posible, debemos interiorizarnos de la documentación a firmar y los procedimientos internos que debemos tener en cuenta.

En caso de contratar a un proveedor unipersonal, también debemos tomar todos los recaudos correspondientes para no dar lugar a una interpretación de relación de dependencia encubierta.

ManpowerGroup™

ManpowerGroup™

Estándares de negocio de ManpowerGroup Argentina