



PACTO GLOBAL – NACIONES UNIDAS 3ª COMUNICACIÓN DEL PROGRESO (COP)

AÑO 2013



EN MATERIA DE RSE, ES MUCHO LO QUE PODEMOS LOGRAR
CUANDO SE AVANZA CON LA FUERZA DE TODO UN GRUPO.

GRUPO
RSE RHUO



Informe Pacto Global de las Naciones Unidas Comunicación de Progreso 2013

GRUPO
RHUO RECURSOS
HUMANOS
ORGANIZADOS

EN MATERIA DE RSE, ES MUCHO LO QUE PODEMOS LOGRAR
CUANDO SE AVANZA CON LA FUERZA DE TODO UN GRUPO.



En Grupo RHUO no sólo creemos en un mundo mejor,
también trabajamos día a día para lograrlo.

En materia de Responsabilidad Social Empresarial
(RSE), es mucho lo que podemos lograr cuando se
avanza con la fuerza de todo un grupo.



Índice

Tabla de contenido

Declaración de continuidad del apoyo al Pacto Global 5

1 Los diez Principios del Pacto Global 6

1.1 Grupo RHUO 7

1.1.1 Productos y servicios 9

1.1.2 Premios y distinciones 9

1.2 Gobierno 10

1.2.1 Nuestros códigos 13

1.2.2 Compromiso con iniciativas y asociaciones externas 14

1.3 Grupos de interés 16

1.4 Nuestros proveedores 19

1.5 Gestión ambiental 21

1.5.1 Gestión de recursos, residuos y emisiones 21

1.5.1.1 Agua 21

1.5.1.2 Energía y gas 22

1.5.1.3 Residuos 22

1.6 Prácticas laborales 24

1.6.1 Nuestros colaboradores 24

1.6.2 Composición de la dotación 24

1.6.3 Equidad de género 24

1.6.4 Rotación de empleados 25

1.6.5 Licencias por maternidad o paternidad 25

1.6.6 Beneficios a colaboradores 25

1.6.7 Programa de becas de estudios 26

1.6.8 Salud y seguridad ocupacional 26

1.6.9 Formación y desarrollo 27

1.7 Derechos humanos 30

1.8 Sociedad 31

1.9 Responsabilidad sobre productos y servicios 42



Declaración de continuidad del apoyo al Pacto Global

H.E. Ban Ki-moon

Secretario General, Naciones Unidas

New York, NY 10017,

USA

Estimado Sr. Secretario General,

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de declarar la continuidad al apoyo de **GUÍA LABORAL SRL** (Grupo RHUO) a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, al Medio Ambiente y a la lucha contra la corrupción.

GUÍA LABORAL SRL expresa en forma escrita y explícita su decisión de seguir apoyando y fomentando los principios del Pacto Mundial en nuestra esfera de influencia. Se compromete también a incluir sus principios en el ejercicio diario laboral, su estrategia, su cultura y cada una de las acciones de la compañía.

A continuación presentamos la Comunicación del Progreso Anual con el propósito de comunicarlo a las partes interesadas y fortalecer así los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas.

Atentamente,

Patricio Farcuh
Presidente
Grupo RHUO



1 Los diez Principios del Pacto Global

Derechos Humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel Internacional
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos

Normas Laborales

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación

Medio Ambiente

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales
8. Promover una mayor responsabilidad ambiental
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente

Anticorrupción

10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno

EN MATERIA DE RSE, ES MUCHO LO QUE PODEMOS LOGRAR CUANDO SE AVANZA CON LA FUERZA DE TODO UN GRUPO.



1.1 Grupo RHUO

Somos un grupo de empresas, de capitales nacionales, dedicado a brindar servicios integrales y soluciones en materia de Recursos Humanos, con los más altos estándares de calidad en todos los niveles de la pirámide organizacional.

Las empresas que forman parte del Grupo RHUO son:



Búsqueda y selección de personal eventual.



Higiene profesional sustentable y Obras Civiles.



Soporte en RRHH y consultoría a los procesos operacionales



Selección de Ejecutivos.



Búsqueda de Profesionales y Mandos Medios, Programas de Jóvenes Profesionales.



Gestión de Talento, Coaching Ejecutivo, Consultoría Organizacional.



Marketing para empresas.



Comprometidos con la formación del capital humano.



Expertos en seguridad privada.



La mejor solución para la construcción pública y privada.



Servicio de correo privado (Sociedad adquirida a finales del año 2013).

EN MATERIA DE RSE, ES MUCHO LO QUE PODEMOS LOGRAR CUANDO SE AVANZA CON LA FUERZA DE TODO UN GRUPO.



Este grupo de empresas se complementan perfectamente desde sus objetivos de negocio, satisfaciendo las necesidades de diversas industrias, en cada una de las etapas y en todas las líneas de la pirámide organizacional.

Entre los múltiples servicios que ofrece el Grupo RHUO, podemos destacar: la selección y contratación de personal eventual, tareas de higiene profesional sustentable de diversas áreas e industrias, parqueización y mantenimiento de espacios verdes, obras públicas y civiles, soluciones para el mercado logístico y *marketing* para empresas, búsqueda de mandos medios y de jóvenes profesionales, contratación de altos mandos y CEOs, capacitación y desarrollo, *coaching* e investigación de tendencias en temas de Recursos Humanos.

La sede social es en la Avenida Hipólito Yrigoyen 1.628 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Actualmente, y gracias al crecimiento logrado desde sus inicios, cuenta con una distribución de sucursales a nivel nacional, que permiten una amplia cobertura para prestar sus servicios. Hablar de RHUO es hablar de un verdadero grupo. Está integrado por más de 25.000 personas, una flota de 1.110 vehículos propios, 173 sucursales y 2.816 agentes oficiales y representaciones distribuidas en todo el país. Es hablar de un Grupo al que todas las grandes empresas del país le confían sus marcas.



SUCURSALES

C.A.B.A.

Centro I. Av. Belgrano 1580 PB. Tel.: [54-11]-4382-8404.
Centro II. Hipólito Yrigoyen 1396. Tel.: [54-11]-4382-1034/1371/1382.
Centro III. Mitre 1702. Tel.: [54-11]-4383-4142/4120/4138/4154.
Campana. Lavalle 288. Tel.: 03489-44-8029/43-7001
General Pacheco. Av. Henry Ford 3442, Ricardo Rojas. Tel.: 03327-453625.
General Rodríguez. Av. España 467. Tel.: 0237-484-0376.
Lomas de Zamora. Sarmiento 97. Tel.: 4292-8495.
Morón. Salta 189. Tel.: 4629-7364/8089.
Pilar. L. López y 11 de Septiembre 1ºA. Tel.: 02322-43-441.
Quilmes. Lavalle 778 Local 1. Tel.: 4224-6876.
San Isidro. Marcos Paz 24. Tel.: 4766-2020/4708-0214.
San Justo. Mendoza 2666. Tel.: 4651-4650/4651.
San Martín. Mitre 3509/11.
Bahía Blanca. Av. Leandro N. Alem 489 1º P. Tel.: 0291-4304408.
Mar del Plata. Rivadavia 3188 6º Piso. OF 65. Tel.: 0223-494-3523.
Pergamino. San Nicolás 826.
Comodoro Rivadavia. Ameghino 1174. Tel.: 0297-4081977.
Córdoba. Sucre 247. Tel.: 0351-421-8672/421-8079.
Mendoza Capital. Salta 690. Tel.: 0261-423-9752.
Tunuyán. Pellegrini 159. Tel.: 02622-422-953.
Neuquén Capital. Brown 33. Tel.: 0299-443-1498.
San Juan Capital. San Luis 320. Tel.: 0264-421-8951.
San Luis Capital. Mitre 860. Tel.: 02452-55-0092.
Villa Mercedes. San Martín 394. Tel.: 02657-426-661.
Rafaela. San Martín 556. Tel.: 03492-15523693.
Rosario. Tucumán 1029. Tel.: 0341-440-8828.
San Lorenzo. Av. San Martín 1498. Tel.: 03476-43255.
Venado Tuerto. Estrugamou 114. Tel.: 03462-31-3209.
S.M.Tucumán. Corrientes 830. Tel.: 0381-497-8127.

BUENOS AIRES

CHUBUT CÓRDOBA MENDOZA

NEUQUÉN SAN JUAN SAN LUIS

SANTA FE

TUCUMÁN

REPRESENTACIONES

CATAMARCA CHACO CHUBUT

Catamarca. info.catamarca@gruporhuo.com
Resistencia. info.resistencia@gruporhuo.com
Trelew. info.trelew@gruporhuo.com
Puerto Madryn. info.puertomadryn@gruporhuo.com
Corrientes. info.corrientes@gruporhuo.com
Paraná. info.parana@gruporhuo.com
Formosa. info.formosa@gruporhuo.com
S.S. de Jujuy. info.ssdejujuy@gruporhuo.com
Gral Pico. info.gralpico@gruporhuo.com
La Rioja. info.larioja@gruporhuo.com
Posadas. info.posadas@gruporhuo.com
Salta. info.salta@gruporhuo.com
Reconquista. info.reconquista@gruporhuo.com

CORRIENTES ENTRE RÍOS FORMOSA JUJUY LA PAMPA LA RIOJA MISIONES SALTA SANTA FE

COBERTURA
NACIONAL
SUCURSALES
EN TODO EL PAÍS



1.1.1 Productos y servicios

Pertenecer S. R. L.

Se especializa en brindar servicios de higiene ambiental sustentable a empresas privadas e instituciones públicas con los más altos estándares de calidad. Bajo el concepto de Facility Management, Pertenecer se convierte en un socio estratégico en la gestión y optimización de recursos y procesos.

Desde Pertenecer, el grupo brinda servicios con los más altos estándares de calidad a establecimientos comerciales, industriales e institucionales, en las áreas de higiene profesional, sanidad alimenticia, transporte y recolección de residuos, parquización y mantenimiento de espacios verdes.

El cuidado y protección del medio ambiente, el empleo de recursos humanos idóneos y la arraigada cultura en materia de seguridad e higiene, y de equipos de última tecnología, son parte de las premisas de Pertenecer.

Se desarrolla en las siguientes áreas:

- Limpieza integral
- Sanidad Alimenticia
- Gestión de residuos industriales
- Mantenimiento de espacios verdes
- Mantenimiento edilicio y obras

1.1.2 Premios y distinciones

La Cámara de Comercio e Industria Franco Argentina distinguió, en la categoría de acciones de RSE en medianas empresas, al programa *Cosechamos una Sonrisa*, realizada en conjunto con *Farm Frites*, *Fundación Banco de Alimentos*, *Grupo RHUO*, *Zucamor*, *Cool Mind*, *Transporte Morette*, *Dodero Frío*, *Versacold* y *Harvest Consulting*.

El jurado valoró y destacó las tres dimensiones en las que el programa produce efectos: sustentabilidad ambiental, económica y social. También, el involucramiento de las empresas participantes según el rubro al que pertenecen, aportando sus productos o servicios, y articulando sus esfuerzos para crear una cadena de valores y, así, obtener un producto terminado que, de otra forma, no estaría al alcance de la red de las organizaciones sociales que se ven beneficiadas.



1.2 Gobierno

Grupo RHUO opera a lo largo del todo el país, a través de las siguientes sociedades:

-  Pertenecer
-  Guía Laboral
-  GPS Servicios
-  Oxford Partners
-  Slam!!
-  Executive Education
-  Iron Security
-  Plan Obras
-  OCA

El órgano de gobierno (de las empresas que conforman el Grupo RHUO) son las *reuniones de socios*. En cada una de las empresas que conforman al Grupo RHUO, la estructura de gobierno es ejercida por el CEO del grupo y por un Directorio general que tiene a su cargo la dirección y administración de cada una de las empresas.

Misión

Somos un grupo de empresas dedicado a brindar soluciones en materia de Recursos Humanos y servicios de mano de obra intensiva, con los más altos estándares de calidad. Nuestro objetivo es contribuir a la generación de talento y el desarrollo del capital humano, comprometidos con la comunidad y el medio ambiente. De esta forma, buscamos satisfacer las necesidades específicas de cada cliente, de manera sinérgica, mediante los servicios ofrecidos por las empresas del grupo.



Visión

Ser un puente entre el trabajo y el talento.

Valores

- Pasión por el trabajo.
- Compromiso para asumir cada nuevo desafío.
- Flexibilidad para adaptarse a la cultura organizacional de cada cliente, versatilidad, creatividad e innovación.
- Experiencia en la gestión, calidad y excelencia en los servicios.
- Trabajo en equipo, planificación, eficiencia y mejora continua.
- Esfuerzo, dedicación y orientación a los resultados.
- Profesionalismo de los equipos de trabajo.
- Responsabilidad social mediante un comportamiento ético y de respeto a la sociedad y el medio ambiente.
- Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión.



EN MATERIA DE RSE, ES MUCHO LO QUE PODEMOS LOGRAR CUANDO SE AVANZA CON LA FUERZA DE TODO UN GRUPO

Hablar de Responsabilidad Social implica, entre muchas otras cosas, hablar de la búsqueda de un desarrollo sostenible como organización, de devolverle a la sociedad parte de lo que recibimos de ella, de entender que, en la actualidad, la empresa es un actor clave que debe considerar los asuntos sociales y medioambientales como parte fundamental de su negocio.

Nuestro compromiso con la sustentabilidad

Nuestro compromiso con el desarrollo sustentable se refleja en la forma en que gestionamos el desempeño de todas las organizaciones que integran RHUO. En su totalidad, el Grupo se compromete con el logro de metas económicas, sociales y medioambientales, que se encuentran encuadradas en la misión, visión y valores definidos para todas y cada una de las empresas que forman parte de RHUO.

Asimismo, el centro de nuestra acción es el desarrollo de las personas a través del trabajo, ya que, realizando una labor, se desarrollan las capacidades, habilidades y aptitudes.

Entendemos que el trabajo es un medio para alcanzar el desarrollo de la persona. Es un derecho básico que le permite crecer en dignidad y, por todo ello, enfocamos nuestra estrategia de sustentabilidad en el desarrollo de las condiciones básicas para mejorar la empleabilidad de las personas.

Como destacamos anteriormente, los pilares y áreas de trabajo donde se apoya nuestra estrategia de sustentabilidad son:

- Nutrición: elemento crítico para el correcto desarrollo de las potencialidades intelectuales de una persona y base del desarrollo humano.
- Educación: como herramienta socializadora y fundamental para el crecimiento y el progreso personal.
- Trabajo: actividad más que necesaria para la realización de toda persona.

A partir de estos tres ejes de trabajo, diseñamos los programas y acciones de Responsabilidad Social, enfocados en la relación con nuestros colaboradores y con la comunidad. De esa forma, buscamos integrarlos gradualmente a la gestión de la organización, a partir de las siete materias fundamentales de la Responsabilidad Social.



1.2.1 Nuestros códigos

Es nuestro principal compromiso llevar adelante nuestra organización con honestidad e integridad, de acuerdo con los estándares de transparencia y ética que hacen al desempeño de una organización.

A través de nuestro comportamiento, documentos y reglas internas, buscamos el compromiso de toda la organización. Los principales aspectos que contempla nuestro Código de Ética y Conducta son los que a continuación detallamos:

- Respeto e igualdad de oportunidades
- Salud y seguridad de los colaboradores
- Derecho laboral y Derechos humanos



- Protección del medio ambiente
- Prácticas comerciales justas
- Competencia leal
- Prevención de conflicto de intereses
- Regalos, comidas y atenciones
- Excelencia en la prestación de servicios
- Bienes y activos de información
- Responsabilidad sobre la información
- Información confidencial
- Exactitud de los registros contables y documentos
- Cumplimiento de las leyes, reglas y regulaciones

1.2.2 Compromiso con iniciativas y asociaciones externas

Con el propósito de potenciar nuestro crecimiento, participamos de diferentes iniciativas y asociaciones:

Organización		Interlocutor en el Grupo RHUO	Aporte de recursos
<i>Pacto Global de las Naciones Unidas</i>	<i>Iniciativa de las Naciones Unidas que fomenta la responsabilidad entre las organizaciones¹</i>	<i>Gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad</i>	<i>Si</i>
<i>Moverse</i>	<i>Organización sin fines de lucro, que reúne a empresas interesadas en desarrollar sus negocios de formas cada vez más inclusivas, en</i>	<i>Gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad</i>	<i>Si</i>

¹ <http://www.pactoglobal.org.ar/>



Organización		Interlocutor en el Grupo RHUO	Aporte de recursos
	<i>el marco de la RSE</i>		
<i>Grupo de Fundaciones y Empresas</i>	<i>Asociación Civil integrada por fundaciones donantes y empresas que tiene, como fin, fortalecer la gestión de Inversión Social Privada, de forma estratégica y eficiente en pos del bien público</i>	<i>Gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad</i>	<i>Si</i>
<i>ADHRA (Asociación de Recursos Humanos de la Argentina)</i>	<i>Organización sin fines de lucro, destinada a contribuir al desarrollo de los profesionales de Recursos Humanos.</i>	<i>Gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad</i>	<i>Si</i>
<i>IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial Argentino)</i>	<i>Institución que contribuye al desarrollo productivo y competitivo de las empresas e instituciones, para que la Argentina se integre al</i>	<i>Dirección General y Gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad</i>	<i>Si</i>



Organización		Interlocutor en el Grupo RHUO	Aporte de recursos
	<i>mundo moderno y desarrollado</i>		
IAE	<i>Escuela de Negocios, Centro de Investigación, cuyo objeto es contribuir al desarrollo del conocimiento y a la formación de hombres y mujeres de la empresa, tanto en las capacidades de gestión como en las virtudes humanas necesarias para el ejercicio de la dirección</i>	<i>Dirección General y Gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad</i>	Si

1.3 Grupos de interés

A partir de la publicación de nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, buscamos dar comienzo a un proceso formal y gradual de diálogo con nuestros principales grupos de interés, tanto interno como externo.

Para identificar y clasificar a los grupos de interés, que se ven afectados y que afectan a nuestra organización en el habitual ejercicio de sus operaciones y de su actividad, hemos construido un sistema de análisis y priorización, que abarca distintas dimensiones: por responsabilidad, por influencia, por cercanía y dependencia, por representación, etc.



Grupos de interés	Nuestro compromiso	Cómo nos comunicamos
Clientes y consumidores	Satisfacer las necesidades de Recursos Humanos y de mano de obra intensiva o de servicios varios de cada cliente, de manera sinérgica, mediante los servicios ofrecidos por las empresas del grupo	Reuniones periódicas con clientes
Colaboradores	Crear un clima laboral estimulante, como pilar trascendental y decisivo, para retener nuestros talentos y lograr, así, mejores resultados	Intranet RHUO, carteleras, reuniones periódicas de equipo, reuniones de seguimiento a los nuevos ingresantes, desayunos de trabajo con la dirección, reunión anual del Grupo. Encuesta clima
Sindicatos	Diálogo permanente con más de 42 Sindicatos, libertad de asociación de nuestros colaboradores	Reuniones periódicas con los sindicatos
Accionistas	Mantener la rentabilidad del negocio y responder a los objetivos y metas propuestas por los accionistas	Reuniones de socios
Proveedores	Entablar relaciones comerciales de largo plazo,	Reuniones periódicas con proveedores. Auditoría de

EN MATERIA DE RSE, ES MUCHO LO QUE PODEMOS LOGRAR CUANDO SE AVANZA CON LA FUERZA DE TODO UN GRUPO.



Grupos de interés	Nuestro compromiso	Cómo nos comunicamos
	fomentando y apoyando su desarrollo	proveedores críticos
Comunidad	Realizar inversión social en los ejes de trabajo definidos: trabajo, educación y nutrición	Acciones concretas de desarrollo de la comunidad local
Autoridades	Conducir nuestros negocios dentro del marco legal. Convenir con las autoridades de manera abierta y cooperativa	Cumplimiento con obligaciones legales, contables, tributarias y atención a los organismos reguladores
Medios	Brindar información veraz a los medios de comunicación, dentro de los límites del bien común y del respeto de los derechos de las personas	Reunión con periodistas, eventos sociales con presencia de medios de comunicación ; provisión permanente de informes, investigaciones de mercado, columnas de opinión de expertos, etc.



1.4 Nuestros proveedores

Durante 2012, se efectuaron compras a, aproximadamente, 253 proveedores de bienes y servicios. Cabe mencionar que estos proveedores son aquellos que han mantenido una relación comercial con el Grupo durante ese año; no obstante, la cartera de proveedores asciende a 300, aproximadamente. El 100% de las compras se efectuaron a proveedores nacionales.

Requisitos

Para formar parte de nuestra cadena de valor como proveedores, los postulantes deben cumplir con una serie de exigencias destinadas a garantizar su honestidad y calidad. Una vez que el sector de compras ha evaluado su solidez fiscal y económica, los proveedores son informados sobre las condiciones generales de contratación que exige Grupo RHUO.

Selección y evaluación

El Grupo posee un procedimiento de compras, con el fin de contar con un proceso de selección de proveedores transparente. Cada área, frente a una necesidad de compra de un producto o servicio, realiza un requerimiento formal al área de Compras, que se encargará de la búsqueda y selección del proveedor. Para ello, existe un procedimiento de compulsión de proveedores, en el cual es requisito contar con, al menos, tres cotizaciones diferentes. Sobre la base de la evaluación realizada, el área de Compras selecciona al proveedor según parámetros de precio y de calidad.

La incorporación de proveedores nuevos requiere una evaluación completa desde todos los aspectos necesarios, ya sean económicos, jurídicos, impositivos y de calidad de productos o servicios.

El procedimiento de evaluación de proveedores alcanza a los oferentes de bienes y servicios que puedan afectar directamente la calidad de las prestaciones, el medio ambiente o la salud y seguridad de las personas e instalaciones de la organización. Estos parámetros definen la *criticidad* de cada uno de los proveedores.

Auditoría de prácticas éticas y responsables en la cadena de suministro

Desde la empresa Pertenece S.R.L., y a partir del pedido de uno de nuestros clientes (Pirelli), en el transcurso de 2010, fuimos invitados a someternos a un proceso de auditoría en materia de prácticas éticas y responsables en la cadena de suministro.



La auditoría abarcó cuatro aspectos claves:

- Normativas laborales
- Prevención de riesgos laborales
- El medio ambiente
- Ética comercial

La auditoría fue instrumentada por la empresa *Bureau Veritas*. Fue encomendada por Pirelli, finalizó en diciembre de 2010 con resultados satisfactorios, excepto por la falta de implementación de un Código de Ética y Conducta, recién vigente a partir de 2012.

Asimismo, a principios de 2012, una auditoría de similares características fue solicitada por otro de nuestros clientes, *Nestlé Argentina*. En octubre de ese año, fuimos notificados de la finalización del proceso de dicha auditoría, del cual no se han identificado no conformidades ni observaciones.

Nuestras compras inclusivas

El manejo y administración de nuestras redes sociales (*Facebook, Twitter*) está a cargo de *Arbusta*, nuestros proveedores en los servicios de *community management*.

Arbusta es un proyecto que nació en 2013 y que, en apenas cinco meses, ya trabaja con una numerosa cantidad de empresas y personas. A través de servicios digitales, genera oportunidades de empleo para mujeres y jóvenes en una situación de vulnerabilidad social. En otras palabras, confluyen el deseo de integrarse al mundo laboral y la alta demanda a nivel global de servicios de tercerización.

Arbusta es una empresa social cocreada con *Njambre Aceleradora*, que brinda servicios tecnológicos al mundo corporativo y a profesionales e instituciones que lo requieran, generando oportunidades de empleo digital a mujeres y jóvenes en situación de alta vulnerabilidad social. Brindan servicios de *taggeo* de fotos (etiquetado, curación), manejo de redes sociales (*community management*), transcripción de audio a texto y *testing* de *software*, uniendo dos mundos bastante distintos y alejados, y dos oportunidades latentes en el mercado.



1.5 Gestión ambiental

En Grupo RHUO, asumimos un compromiso con el cuidado y respeto por el medio ambiente, así como en adoptar todas aquellas acciones que sean necesarias para minimizar el impacto de nuestra actividad. También, sabemos que es necesario generar acciones que ayuden a concientizar a todos nuestros grupos de interés acerca de esta problemática.

Nuestro primer compromiso es el cumplimiento de la normativa vigente y buscar las mejores prácticas en materia de medio ambiente, a partir de la fijación de objetivos ambientales respecto de las características de los productos que serán utilizados, controlando y monitoreando el desempeño de nuestros principales proveedores y buscando trabajar con nuestros clientes en un enfoque preventivo, identificando potenciales riesgos de impacto ambiental.

Por ello, hemos comenzado con el proceso de certificación de la norma ISO 14001, para la empresa Pertenecer S.R.L. En este sentido, estamos en el proceso de creación de un plan que incluye: objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado.

Nuestro objetivo es contar con la certificación para fines de 2014 y comenzar, luego, la certificación de las demás empresas del Grupo.

1.5.1 Gestión de recursos, residuos y emisiones

Durante 2011 y 2012, hemos diseñado e implementado un proceso de comunicación interna de nuestra política de uso eficiente de los recursos, principalmente de aquellos relacionados con el uso de papel, energía y agua, buscando promover, entre nuestros colaboradores, la reducción del impacto ambiental de nuestra actividad cotidiana.

1.5.1.1 Agua

En 2011 y 2012, los consumos de agua han sido medidos para todas las oficinas y sucursales de Pertenecer S.R.L y Guía Laboral S.R.L. El consumo total de m³ fue determinado considerando una tarifa promedio y representativa, dado las diferentes ubicaciones de las sucursales. El total de m³ de agua, consumidos en esos años, fue de:



Pertenecer^(*)	2012	2011
Consumo de agua en m ³	7.455	5.727

Guía Laboral^(*)	2012	2011
Consumo de agua en m ³	2.576	1.531

1.5.1.2 Energía y gas

En 2011 y 2012, los consumos de electricidad y de gas han sido medidos para todas las oficinas y sucursales de Pertenecer S.R.L. y Guía Laboral S.R.L.

Para calcular los consumos de energía eléctrica y de gas, se han considerado las tarifas establecidas por unidad que rigen en la Provincia de Buenos Aires, dado que es el más representativo. El total de sucursales que se encuentran en la Provincia de Buenos Aires constituye el 65% del total en el país.

Pertenecer	2012	2011
Consumo de energía eléctrica en kW/H	61.300	75.100
Consumo de gas en m ³	14.500	14.100

Guía Laboral	2012	2011
Consumo de energía eléctrica en kW/H	217.200	235.100
Consumo de gas en m ³	23.500	13.000

1.5.1.3 Residuos

Desde 2010, estamos participando del programa de reciclado de papel y tapas de botella de plástico que desarrolla la *Fundación Garrahan*, cuyo objetivo es obtener recursos económicos para apoyar el desarrollo integral del *Hospital Garrahan*, así como contribuir a



la protección del medio ambiente, estructurar un proyecto solidario donde la sociedad civil participa como protagonista fundamental y alentar la formación de alianzas estratégicas entre las instituciones y empresas de los diversos sectores de nuestra sociedad.

El total de papel recolectado y entregado a la Fundación es:

En 2011: 2.175 kg

En 2012: 3.269 kg

Total: 5.444 kg

El total de tapas de botellas de plástico recolectadas y entregadas a la Fundación es:

En 2011: 134 kg

En 2012: 270 kg

Total: 404 kg

Concientización y sensibilización

En materia de concientización, buscamos acciones que tengan que ver con la búsqueda de una mayor responsabilidad ambiental “puertas afuera” de nuestra organización; en ese sentido, hemos presentado las camionetas de Pertenecer, ploteadas con imágenes que promocionan la protección del medio ambiente, entre nuestro personal, clientes, proveedores y la comunidad en general.

Diseñamos y comenzamos con el proceso de comunicación interna de nuestra política de uso eficiente de los recursos, principalmente relacionados con el uso de papel, energía y agua, buscando promover, entre nuestros colaboradores, la reducción del impacto ambiental de nuestra actividad cotidiana.

- Día Nacional de la Capa de Ozono
- Día Mundial del Medio Ambiente
- Día Mundial del Agua



Como parte de la implementación del sistema de gestión ambiental de Pertenece, se están desarrollando capacitaciones de concientización sobre el cuidado del medio ambiente y gestión de impactos ambientales, para todo el personal involucrado (operativo, incluidos supervisores, encargados y mandos medios), tanto en los edificios propios de Luis Sáenz Peña, Yrigoyen y José León Suárez, como en los emprendimientos.

1.6 Prácticas laborales

1.6.1 Nuestros colaboradores

Nuestra gente constituye una ventaja competitiva y, por ello, contamos con prácticas de Recursos Humanos que agregan valor a todos nuestros colaboradores.

Nuestro objetivo, en relación con el desempeño de los Recursos Humanos, es contar con los perfiles adecuados para enfrentar los desafíos del negocio, brindando las herramientas y el ambiente propicio para desarrollarse profesional y personalmente. Así, contamos con las siguientes herramientas:

- Políticas de selección
- Política de capacitación y de desarrollo
- Política de compensaciones y de beneficios

1.6.2 Composición de la dotación

Dotación de la cantidad de empleados al 31 de diciembre de 2012:

Empresa	Total
Guía Laboral S. R. L.	12.224
Pertenece S. R. L.	4.587
Total	16.811

1.6.3 Equidad de género

Del total de la dotación, aproximadamente, un 67% obedece al género femenino, mientras que si tomamos solo el total de la dotación de personal corporativo, este porcentaje es de un 56%.

Distribución de nuestros colaboradores corporativo por género:



Promedio Genero 2012 Grupo Rhuo		
Genero	DOTACION	%
Masculino	311	44,34%
Femenino	390	55,66%
TOTAL	701	100%

Rango por edades

Tenemos implementados los mecanismos de control para verificar y comprobar las edades de nuestros colaboradores al momento de ser dados de alta en nuestra nómina.

Rango de edad	Cantidad	%
20-30	10.591	63%
31-40	4.371	26%
41-50	1.345	8%
51-70	504	3%
Total	16.811	

1.6.4 Rotación de empleados

El promedio de rotación de empleados internos es de 1,56% anual.

1.6.5 Licencias por maternidad o paternidad

Los niveles de reincorporación al trabajo y de retención, tras la baja por maternidad o paternidad, son del 100% de los padres y de 99% de las mujeres.

1.6.6 Beneficios a colaboradores

Estamos trabajando en la implementación de una serie de beneficios, con el objeto de buscar un equilibrio entre la vida personal y profesional de nuestros colaboradores, relacionados, principalmente, con jornadas de integración, regalos de nacimientos, cumpleaños, aniversarios y descuentos, entre otros.



Algunos de Nuestros beneficios son:

- Descuento en gimnasios
- Torneo de fútbol interno
- Invitación a participar en maratones
- Descuentos en productos para el hogar, hasta 40%
- Descuentos en librerías y jugueterías
- Acuerdos con Universidades - Regalo de cumpleaños
- Regalo de nacimiento
- Ayuda financiera
- Medicina prepaga a todos los niveles
- Descuentos en el estudio de idiomas
- Capacitación en primeros auxilios
- Etc.

1.6.7 Programa de becas de estudios

Fomentamos el crecimiento y formación profesional de los empleados de Grupo RHUO mediante el otorgamiento de reintegros para Posgrados y Maestrías. Este programa tiene como alcance a todos los empleados en relación de dependencia de las sociedades del Grupo RHUO.

1.6.8 Salud y seguridad ocupacional

Desde nuestra Política de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo, buscamos involucrar a toda la organización a participar, en forma activa, en materia de identificación de riesgos y de prevención, para minimizar los accidentes y enfermedades profesionales del personal. Asimismo, procuramos implementar programas preventivos, mediante campañas y capacitación permanente, para asegurarles a nuestros clientes que las tareas son realizadas respetando y cumpliendo las normas de seguridad.

Aseguradora de Riesgos del Trabajo



Todos nuestros colaboradores están cubiertos por la Aseguradora de Riesgos de Trabajo, en caso de accidentes, durante el trabajo o *in itinere*. Nuestra Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART) ofrece cursos de prevención y capacitación, adecuados al interés de la empresa y de las necesidades del trabajador.

El preventor trabaja con la Gerencia de Seguridad e Higiene brindando:

- Asesoramiento
- Capacitaciones *in situ* (empresa cliente)
- Campañas de prevención

Según el informe de Seguridad Vial del Plan de Movilidad Sustentable, presentado a fines de enero de 2013 por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA), después de los peatones, los *motociclistas* registran la mayor cantidad de siniestros viales, representando alrededor del 28% de las fatalidades.

Según estadísticas de Guía Laboral, el 47% de los siniestros “in itinere” son protagonizados por motociclistas.

Según el relevamiento en el que se analizaron los siniestros reportados durante 2012, los accidentes en moto mostraron una altísima participación. Los *in itinere*, es decir, los que tuvieron lugar mientras los empleados iban al trabajo o regresaban de él, sumaron 253, de los cuales, el 47% fueron en moto. Asimismo, a lo largo del año, del total de accidentes registrados (1.210) en la compañía, los de motociclistas representaron el 10,08% (122).

En 2013, lanzamos nuestro programa de seguridad vial dirigido a *motociclistas*. El objetivo del programa es concientizar y sensibilizar a los profesionales, colaboradores y principales grupos de interés del Grupo RHUO en materia de seguridad vial.

1.6.9 Formación y desarrollo

Política de capacitación y de desarrollo

Contamos con una política para evaluar, capacitar y desarrollar las competencias necesarias para los colaboradores que integran la organización. Los planes de capacitación se diseñan en función de las brechas de conocimiento detectadas en el personal interno, así como proyectos estratégicos definidos por la Gerencia General.



Durante 2012, nuestro plan de capacitación en sistemas de gestión, actualización de competencias técnicas, seguridad e higiene, procesos de inducción, etc., alcanzó un total de, casi 5.000 horas, cuyo objetivo fue desarrollar las habilidades y los conocimientos de nuestros colaboradores, propiciando, de esa manera, un entorno de trabajo estable y seguro.

Actividades internas

- Selección de personal operativo (enfocado a selectores de sucursales)
- Jornada de capacitación a personal administrativo de sucursales
- Procedimiento y capacitación en ausentismo
- Sistema CVI
- Sistema de gestión de calidad
- Toma de conciencia sobre el sistema de gestión de calidad

Actividades externas

- Conversaciones eficaces, negociaciones exitosas
- Herramientas informáticas: Excel: Niveles 1, 2 y 3, Power Point
- Implementación de normas ISO 14001 y OHSAS 18001
- Indicadores de gestión de RR. HH.
- Programa de desarrollo directivo
- Programa de desarrollo de competencias gerenciales
- Programa de fortalecimiento de mandos medios
- Selección de perfiles IT
- Tablero de comando y *Business Intelligence*
- Taller de selección por competencias
- Técnicas de ventas
- Tercerización de servicios
- Formación ejecutiva en responsabilidad social
- Formación de posgrado (MBA, etc)

Acuerdo con instituciones educativas

Podemos destacar que, para la capacitación del personal, hemos suscrito alianzas con instituciones de educación como IAE, ITBA (Instituto Tecnológico Buenos Aires), UBA y otras.

Desarrollo

Política de selección de personal



Como parte del desarrollo de nuestros colaboradores, contamos con un procedimiento formal para la búsqueda, selección e incorporación del personal de estructura interna del Grupo RHUO.

Gestión del desempeño

Todos nuestros colaboradores internos se encuentran bajo nuestro programa de gestión del desempeño.

Nuestro programa de gestión del desempeño tiene las siguientes características:

- Consta de una autoevaluación y de una evaluación
- Se mide el grado de cumplimiento de los objetivos definidos el año anterior
- Se evalúa en función de cinco competencias genéricas de la organización
- Se define la reunión de retroalimentación, como último paso

Encuesta de Clima

Durante 2013, se llevó a cabo nuestra segunda encuesta de clima laboral, la cual finalizó en septiembre.

Canales de comunicación con el personal

Nuestros principales canales de comunicación con los colaboradores son:

- Intranet RHUO
- Carteleras
- Reuniones periódicas de equipo
- Reuniones de seguimiento a los nuevos ingresantes
- Desayunos de trabajo con la Dirección
- Reunión anual del Grupo
- Redes sociales

Relación con los Sindicatos

Todo el personal del Grupo RHUO tiene el derecho de formar sindicatos y de afiliarse a ellos. Es el compromiso de nuestra organización de mantener relaciones cordiales y de diálogo permanente con los sindicatos, en la búsqueda de promover y de mantener condiciones adecuadas, así como un ambiente de trabajo seguro y sano para todo nuestro personal. De un total de, más de 17.000 colaboradores, que posee todo el Grupo RHUO, un 80% se encuentra bajo convenio.



Nuestras campañas internas de concientización

- *Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama*

Con motivo del *Día Mundial de Lucha contra el Cáncer de Mama*, se realizan campañas internas de concientización mediante el perfil de *Facebook* y de comunicados internos.

- *Día Mundial de la Lucha contra el VIH Sida*

La epidemia relacionada con el VIH/SIDA es la discriminación a las personas que viven con el virus, la cual se manifiesta en diferentes espacios vitales: familia, escuela y trabajo. Así, el lugar de trabajo constituye un escenario privilegiado para brindar respuestas claves a la epidemia de VIH, porque permite generar oportunidades, con el fin de crear conciencia.

Como parte del Plan de Empresas Comprometidas en la Respuesta al VIH/SIDA, Grupo RHUO se suma a la iniciativa de prevención y no discriminación en el ámbito laboral, impulsada por la *Fundación Huésped*.

Como campaña de concientización, se entregaron *flyers* informativos a todos los empleados del Grupo. Enviamos correos internos de concientización y acompañamos a la Fundación en todas sus iniciativas.

- Día Mundial sin Tabaco
- Día Internacional del Cáncer Infantil, junto a la *Fundación Flexer*
- Día Internacional de la Infancia

1.7 Derechos humanos

Desde el Grupo RHUO, nos comprometemos a promover y respetar los principios de protección de derechos humanos que impulsa el Pacto Global de Naciones Unidas, también a apoyar la declaración Universal de Derechos Humanos desde el cumplimiento de la legislación laboral y convenios colectivos de trabajo, buscando garantizar un entorno de trabajo seguro y sano.

En nuestra política laboral, y desde el proceso inicial de búsqueda y selección del personal, tanto interno como para nuestros clientes, no permitimos situaciones de discriminación por género, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, etc.

En este sentido, estamos alineados y comprometidos con las disposiciones y normativas legales vigentes en material laboral. Todo nuestro personal se encuentra formalmente registrado, los salarios abonados son de acuerdo con los correspondientes convenios colectivos de trabajo, y con todos sus aportes realizados en tiempo y forma.



Es nuestro compromiso eliminar y trabajar contra cualquier forma de discriminación en materia de empleo y ocupación. Buscamos mantener los mecanismos necesarios para el control y monitoreo de situaciones tendientes a evitar hechos de discriminación. Estos mecanismos de control son tenidos en cuenta tanto para nuestros clientes, desde el momento en que nos hacen llegar sus solicitudes de búsqueda y perfil de candidatos, como para nuestras propias búsquedas.

Erradicación del trabajo infantil y del trabajo forzado

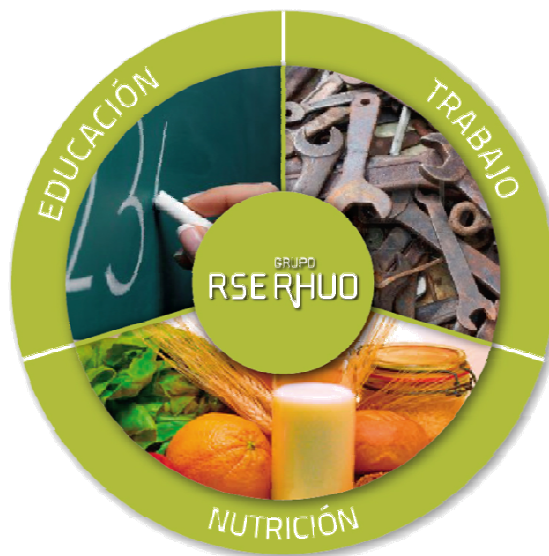
Apoyamos la Declaración Universal de los Derechos Humanos mediante el cumplimiento de la legislación laboral y de los convenios colectivos de trabajo, buscando garantizar un entorno de trabajo seguro y sano. También, comprometiéndonos a apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y obligatorio, y de abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Hemos implementado, en nuestros principales acuerdos con proveedores, y, específicamente, en los formularios de alta, baja y modificación de estos (documento que requiere la firma del proveedor y que debe ser certificado y legalizado ante un escribano público), la inclusión de una cláusula de RSE, donde el Grupo RHUO espera que el proveedor actúe con los más altos principios de ética, moral y de acuerdo con las reglamentaciones aplicables a sus actividades y con la relación comercial. Se incluyen, sin excepción, el respeto por los derechos laborales, derechos humanos, derechos ambientales y la lucha contra cualquier forma de corrupción. Asimismo, se requiere que el proveedor cumpla con las leyes nacionales, tratados internacionales, estándares de responsabilidad social empresarial de uso voluntario como Pacto Global de Naciones Unidas, y las políticas y normativas internas del cliente.

El proveedor deberá garantizar, en los casos en que corresponda, que no se utiliza trabajo infantil ni forzoso en las actividades directas y/o indirectas, relacionadas con la prestación del servicio y/o provisión de productos o insumos.

1.8 Sociedad

En materia de inversión social, nuestra estrategia de sustentabilidad se enfoca en el desarrollo de las condiciones básicas para mejorar la empleabilidad de las personas. Los pilares y áreas de trabajo donde se apoya nuestra estrategia son: nutrición, educación y trabajo.



Nutrición

Elemento crítico para el correcto desarrollo de las potencialidades intelectuales de una persona y base del desarrollo humano.

Proyecto Cosechamos una Sonrisa

Conjuntamente con la *Fundación Banco de Alimentos*², *Farm Frites* y un grupo de empresas (*Zucamor*, *Cool Mind*, *Transporte Moretto*, *Dodero Frío* y *Versacold* y *Harvest Consulting*), estamos participando del programa de rescate en línea de producción *Cosechamos una Sonrisa*.

El programa consiste en trabajar en forma conjunta con este grupo de organizaciones, que tiene como objeto el rescate de la línea de producción de papas fritas precocidas y congeladas de la más alta calidad, obtenidas como parte del proceso productivo de la empresa *Farm Frites*; y elaboradas bajo los más altos estándares de calidad, cuya única variación del producto terminado es el tamaño del bastón, con el fin de distribuirlo entre

² <http://www.bancodealimentos.org.ar/>



más de 500 comedores de CABA y GBA, con que trabaja el Banco de Alimentos y que alimentan a más de 88.000 personas entre los cuales el 80% son niños y adolescentes.

Desde el GRUPO RHUO, aportamos las horas del trabajo de los operarios, que son necesarios para la separación, clasificación y el envasado del producto en los turnos de producción definidos. Desde los comienzos del programa, a mediados de 2011, el programa lleva Un total de kg de papa recuperado:

En 2011: **40.914 kg**

En 2012: **102.718 kg**

Total de horas hombres aportadas al programa: **más de 500 horas.**

FUNDACIÓN CONIN



Con el objeto de profundizar nuestro compromiso en la lucha contra la desnutrición infantil, en 2013, nos sumamos al programa de *Becas de la Fundación CONIN*³, a través de becas a un Centro de Prevención de la Desnutrición Infantil, para que tengan la oportunidad de recibir educación y asistencia alimentaria, tanto del niño como de su familia.

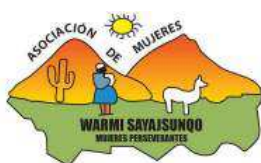
³ <http://www.conin.org.ar/>



Educación

Como herramienta socializadora y fundamental para el crecimiento y el progreso personal.

Centro Universitario WARMI



El proyecto *Centro Universitario de las Warmi en la Puna* propone una forma de comprender y encarar la problemática educativa de la comunidad coya, a través de la construcción de comunidades virtuales, como herramientas que potencien el desarrollo de competencias de manera autónoma según las tendencias de la educación a distancia a nivel mundial.

Este proyecto promueve el acceso a la educación superior, con la posibilidad de que los estudiantes no tengan que desplazarse de sus lugares de origen. No hay oferta educativa que permita, a esta población, mantenerse en su zona y desarrollarse como profesional, lo que ocasiona que cada día haya más inequidad.

Gracias a la coordinación de la *Fundación SI* y al apoyo de varias empresas (entre ellas, el Grupo RHUO), el centro cobró vida y, hoy, estos jóvenes comenzaron un camino que terminará, dentro de cuatro años, cuando egresen, en el primer centro universitario situado en La Puna.

Los 25 alumnos, que iniciaron las clases en la semana del 26 de marzo de 2012, estudian bajo la modalidad de educación distribuida de la Universidad Siglo 21, y cuentan con becas que contemplan todos los gastos, desde los apuntes hasta los traslados desde sus comunidades al centro situado en Abra Pampa.



La iniciativa beneficia a más de 15.000 habitantes, en una zona que carece de instituciones de educación superior, y que contribuirá a una mayor equidad social. Asimismo, propone estimular las vocaciones tempranas de los jóvenes, de modo que articulen con las necesidades y demandas de la región.

Desde el Grupo RHUO, contribuimos con la beca total para 10 de los 25 alumnos, durante los cinco años que duren sus carreras.

Centro Rhuo, Talento y Management en Latinoamérica del IAE Business School

Con el objeto de promover las condiciones necesarias para la creación de empleo y desarrollo de las comunidades, durante 2010, el *IAE Business School* de la *Universidad Austral*, conjuntamente con el Grupo RHUO, crearon el centro *RHUO Talento y Management en Latinoamérica*, cuyo objetivo es convertirse en generador de conocimiento de las mejores prácticas de *management* y de talento en la región, permitiendo ser un puente entre las empresas regionales e internacionales, a partir de conocer las mejores prácticas de gestión y de poder aplicarlas a nuestro contexto.

Algunos de los reportes y eventos generados desde el Centro son:

- Barómetro Latinoamericano de Talento 2012
- Liderazgo en entornos turbulentos 2008 - 2010
- Barómetro Latinoamericano de Talento 2010
- Seminario: Generación Y - noviembre de 2010 - Hotel Sheraton- Buenos Aires

Libro publicado por Editorial *TEMAS*: *El Futuro del Talento - Gestión del Talento para Sobrevivir la Crisis*, de Andrés Hatum.

Seguridad Vial

Según el informe de Seguridad Vial, del Plan de Movilidad Sustentable, presentado a fines de enero de 2012 por el GCABA, después de los peatones, los *motociclistas* registran la mayor cantidad de siniestros viales, representando alrededor del 28% de las fatalidades.

Según estadísticas de Guía Laboral, el 47% de los siniestros *in itinere* son protagonizados por motociclistas. Durante 2012, los accidentes en moto mostraron una altísima participación. Los *in itinere*, es decir, los que tuvieron lugar mientras los empleados iban al trabajo o regresaban de él, sumaron 253, de los cuales el 47% fueron en moto. Asimismo,



a lo largo del año, del total de accidentes registrados en la compañía, los de motociclistas representaron el 10,08% (122).

En función de estos datos concretos, observamos que la necesidad de comenzar a trabajar con el objetivo de concientizar y sensibilizar sobre seguridad vial a los profesionales, colaboradores y principales grupos de interés del Grupo RHUO, en una primera instancia, están enfocados en los *motociclistas*.

Trabajo

Actividad más que necesaria para la realización de toda persona.



A partir de nuestra experiencia en materia de Recursos Humanos, hemos dado comienzo a una serie de programas de empleos e inserción laboral. El programa consiste en acercar las herramientas necesarias a aquellas personas que se encuentran desocupadas o quienes nunca tuvieron un empleo y se les dificulta el ingreso en el mercado laboral.

De esta manera, se los capacita y entrena por personal idóneo acerca de los requisitos necesarios para lograr con éxito ese objetivo (información sobre documentación necesaria, cómo recopilar datos de trabajos anteriores, forma de presentación a una entrevista laboral, etc.).

- ✓ Facilitar las *herramientas necesarias* y *orientar* a diferentes públicos en la búsqueda de empleo, para, así, aumentar las posibilidades futuras en los procesos de búsqueda y de selección, de acuerdo con la demanda del mercado y en función de sus perfiles y potencialidades.
- ✓ Lograr que los participantes adquieran los conocimientos necesarios para afrontar, de manera profesional y exitosa, la búsqueda e inserción laboral.



- ✓ El programa apunta a brindar capacitación en los temas relacionados con la búsqueda laboral, *no a dar trabajo*.

Talleres 2012:

- *Escuela Santo Domingo Savio 5.º Año A y B*
- *Merendero Barrio Suizo*
- *Hogar Laura Vicuña*

Talleres 2013:

- *Programa A Ganar*
- *Fundación Banco de Alimentos*
- *Escuelas secundarias de CABA, junto al Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires y "Área Responsable":*

Escuela de Comercio N.º 1 de 4 "Joaquín V. González"

Escuela de Comercio N.º 12 de 21 "Juan XXIII"

Escuela de Comercio N.º 35 de 21

Escuela de Comercio N.º 18 de 5 "Reino de Suecia"

Escuela de Comercio N.º 2 de 1 "Antonio Bermejo"

Escuela de Comercio N.º 34 de 3 "Monseñor de Andrea"

Total de personas capacitadas en el Taller de Empleo:

En 2011: 20 personas

En 2012: 40 personas



Nuestros programas de voluntariado corporativo

En Grupo RHUO, consideramos que el voluntariado corporativo es una forma de diálogo de la empresa con sus empleados, en la que participa, también, la comunidad local, a través de las entidades sociales, con quienes se establece una alianza estratégica y aporta muchos beneficios.

Los programas de voluntariado contribuyen a crear un *clima emocional positivo* en la empresa, generan alianzas nuevas basadas en la solidaridad entre la compañía y los empleados, y ayudan a crear relaciones horizontales en el entorno laboral.

Asimismo, favorecen los espacios de trabajo donde la comprensión mutua y el respeto son la prioridad, y brindan un espacio diferente para la integración del personal.

Con esta perspectiva, hace ya tres años que realizamos diferentes acciones de voluntariado con ONGs y Asociaciones.

Clasificación de alimentos

En 2011, implementamos nuestro programa de *Voluntariado Corporativo*, conjuntamente con la *Fundación Banco de Alimentos*. Desde su lanzamiento, hemos realizado jornadas de voluntariado en los depósitos de la Fundación, clasificando alimentos y armando cajas para que puedan ser distribuidos en los comedores que reciben la colaboración de la Fundación.

“Nada mejor que ayudar a los que más necesitan y nos necesitan Gracias al Programa de Voluntariado de RSE Grupo RHUO”. Guido Guijón, Guía Laboral.

7 jornadas de voluntariado corporativo

14.400 kg de alimentos clasificados

28.000 platos de comida que completamos

86 voluntarios

344 horas, aproximadamente, de voluntariado



“Me gustó mucho el ambiente de trabajo, porque siento que potencia la relación con mis compañeros de trabajo. Estas actividades sirven para mostrar la dinámica del trabajo en equipo”. Karina Barcia, Slam!!



En 2013, comenzamos a extender nuestros programas de voluntariado corporativo a las sucursales del interior del país. Las jornadas se coordinan desde la Red Argentina de Banco de Alimentos⁴ y se realizan en los Bancos de Alimentos de cada zona.

Campaña de donación de sangre

Con el objetivo de motivar a más personas para que donen sangre y, de esta manera, generar que esta esté disponible en tiempo y forma para situaciones de emergencia o para tratamientos, coordinado por el equipo médico del servicio de hemoterapia (CADAS) del Hospital Garrahan, hemos realizado campañas de donación voluntarias de sangre *Replicando Latidos*, en la cual se sumaron voluntarios del Grupo RHUO.

Fundación SI

Coordinamos diferentes jornadas de voluntariado especial para colaborar con los damnificados por las inundaciones en la Ciudad de La Plata (abril de 2013) y para el Comedor de la *Fundación Si* en Charata, Chaco; entre otro tipo de acciones con otras finalidades.

Fundación Natalí Dafne Flexer

Grupo RHUO entabló una alianza con la *Fundación Natalí Dafne Flexer*, asumiendo el compromiso de colaborar con la misión de la Institución, que se focaliza en brindar ayuda a los niños con cáncer.

⁴ <http://redbancosdealimentos.org/>



La Fundación fue creada en 1995, por Edith Grynszpancholc, en memoria de su hija, con el apoyo de un grupo de amigos, comprometidos por el afecto y la solidaridad, comenzaron a desarrollar actividades de contención emocional para niños enfermos y sus familias.

Desde entonces, trabajan intentando paliar las situaciones que se aparejan con esta serie de tratamientos. La ayuda y los servicios que brindan se realizan, en la totalidad de los casos, en forma gratuita. Los objetivos de la Fundación incluyen ayudar a mejorar la calidad de vida de los niños enfermos de cáncer y sus familias.



Nuestras pequeñas grandes acciones

CASA M.A.N.U. ampliación

CASA M.A.N.U. es una *organización no gubernamental*, sin fines de lucro, que se conformó pensando en los niños que viven con VIH/SIDA y que se encuentran en estado de abandono de persona. El objetivo principal es ofrecer una alternativa de hogar a niños que viven con VIH/SIDA, que no disponen de un medio familiar o social que pueda brindarles la contención necesaria en el “día a día”, por mejorar su calidad de vida.

Desde Pertener, se coordinó la dirección de la obra para la reestructuración y ampliación del hogar. La obra incluye la ampliación del consultorio para la recepción de adoptantes y familiares de los niños, y la continuación del alero de ingreso para el guardado de donaciones.

Reconstrucción del Centro de Día para Adultos Ciegos y Disminuidos Visuales de San Fernando

El *Centro de Día para Adultos Ciegos y Disminuidos Visuales* es una entidad del ámbito estatal, que pertenece al Municipio de San Fernando, Provincia de Buenos Aires, y cuenta con 23 años de trayectoria. Brinda *rehabilitación* para las personas que, recientemente, adquirieron la ceguera y/o baja visión, así como *capacitación* para personas que, habiendo pasado el proceso de rehabilitación o siendo ciegos/baja visión congénitos, así lo requieran.



El Centro es un espacio de pertenencia y desarrollo humano para aquellas personas que, por distintos motivos, no pueden incluirse en instancias de participación educativa, laboral y/o social. Actualmente, concurren más de 90 personas.

Hogar Nuestra Señora de Nazareth, donación mantas de abrigo

Fueron destinadas 60 mantas de abrigo al *Hogar Nuestra Señora de Nazareth*, que alberga a madres adolescentes y a sus niños de hasta 6 años de edad. También, el día de la entrega, voluntarios de Grupo RHUO realizaron una actividad con las mujeres del hogar. Se confeccionaron juguetes didácticos y se trabajó en la importancia del juego en los niños.

Padrinazgo del Merendero Barrio Suizo de José C. Paz

A principios de 2010, asumimos el padrinazgo del *Merendero Barrio Suizo*, ubicado en la localidad de José C. Paz. Al comienzo, acudían alrededor de 120 chicos por día de familias del barrio con bajos recursos, para recibir su merienda. Hoy, la cantidad aumentó a, aproximadamente, 250 chicos.

El Merendero contaba con una pequeña casa precaria, con muy pocas comodidades. Los chicos recibían su merienda a la intemperie, sin importar la época del año ni las condiciones climáticas. A partir de esta primera necesidad, se decidió realizar un *salón de usos múltiples*, con las comodidades necesarias, de manera que los chicos puedan ser asistidos en un lugar cerrado y protegido. Este salón también se utilizará como *Centro de Recreación* para los niños del barrio y para las familias.

Además de la construcción del comedor, también se colabora con actividades que se realizan en el barrio a través de presencia activa en festividades, como Pascuas, Día del Niño, Navidad, etc.; fechas en las que estamos presentes con diferentes donaciones (juguetes; alimentos, etc.) para todos los niños que asisten al comedor y los que residen cerca.

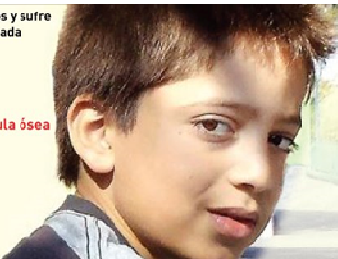
Eventos especiales

Acompañamos a diferentes ONGs, Fundaciones, etcétera, en eventos especiales tales como: cenas de recaudación de fondos, donaciones especiales, acciones de concientización y otros.

Colecta: Todos por Lautaro



Se realizó un aporte económico para la colecta realizada por los padres de Lautaro, de 10 años de edad, que sufre de una enfermedad llamada *lecodistrofia metacromática* y debía realizarse, urgente, un trasplante de médula ósea en el Duke Children Hospital de Carolina del Norte, en Estados Unidos.



Lautaro tiene 10 años y sufre una enfermedad llamada **Leucodistrofia Metacromática**.

Necesita urgente un **trasplante de médula ósea** específico para estas enfermedades neurometabólicas.

Por ser una de las denominadas "enfermedades raras", los centros especializados en el mundo son muy pocos y solo uno de ellos aceptó realizar el tratamiento: el Duke Children Hospital en Carolina del Norte.

Estas terapias son complejas, riesgosas, largas (mínimo 12 meses) y muy caras.

Por eso necesitamos juntar **U\$S 1.095.000** para depositar antes de viajar. Juan Carr, a través de RedSolidaria, se puso al frente de esta campaña.

1.9 Responsabilidad sobre productos y servicios

Uno de los pilares de nuestra gestión es brindar servicios con un alto estándar en la calidad. Todo nuestro accionar está basado en un Sistema de Gestión de la Calidad, con actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos, para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente; es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

Este accionar se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo, que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Para avalar nuestro compromiso con la calidad, hemos certificado los procesos internos de Pertener y Guía Laboral con la ISO 9001.

PERTENER

Todas las actividades mencionadas se llevan a cabo con un equipo de profesionales altamente calificados, que desarrollan compromisos a largo plazo, y bajo sistemas de gestión integrados, que tienen como finalidad gerenciar con éxito diversos tipos de emprendimientos. Bajo criterios de especialización y eficacia, ha desarrollado un concepto de Gestión Integral de la mano de lo que hoy ofrece como *Facility Management*,



abarcando distintas disciplinas a través de la integración del espacio, el personal, los procesos y la tecnología.

Para la empresa Pertenecer S.R.L., la Política de Calidad es parte fundamental de su filosofía empresarial. Para ello, se establecen los siguientes compromisos:

- Satisfacción del cliente: lograr que los clientes encuentren en sus servicios la mejor opción del mercado, asegurándose que se han identificado e interpretado sus requisitos, sabiendo que hemos satisfecho, en forma eficiente, sus necesidades.
- Capacitación: formar y entrenar permanentemente a sus Recursos Humanos, para mejorar el desarrollo de sus habilidades y aptitudes, orientadas hacia el logro de la excelencia en la prestación de los servicios.
- Mejora continua: mantener y consolidar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con las normas internacionales ISO 9001, edición 2008.
- Fidelización del personal: implementar acciones para incrementar la motivación, satisfacción y desempeño de todos los integrantes de la organización, promoviendo el trabajo en equipo, la identidad, el sentido de pertenencia y la calidad de sus tareas.
- Medio ambiente: fomentar la responsabilidad y el compromiso frente a la preservación del medio ambiente, desarrollando sus actividades de manera sustentable.

Nuestras claves del Sistema de Gestión de la Calidad



Para cualquier comentario o sugerencia acerca de nuestra 3ª Comunicación del Progreso el punto de contacto es la siguiente dirección de correo electrónico: rse@gruporhuo.com