



Market One

Reporte Anual de Sostenibilidad

Market One
Enero - Diciembre 2021

Índice

| | Pág. |
|---|------|
|  Información general | 03 |
|  Ambiente | 13 |
|  Comunidad | 25 |
|  Gobernanza | 33 |
|  Trabajadores | 44 |
|  Clientes | 54 |
|  Aclaraciones finales | 56 |
|  Índice de contenidos GRI | 57 |

Información General



Market One



Introducción ejecutiva

En los últimos años la pandemia de COVID-19 cambió el escenario mundial y en la misma reflexionamos sobre nuestra razón de ser en el mundo como compañía.

Una dinámica de trabajo de menos traslados y más tiempo en casa nos dio tiempo para gestar una nueva visión en la que nos comprometimos con el desarrollo sustentable de nuestro negocio y el de nuestros clientes.

Este es el primer Informe de Sostenibilidad de Market One y refleja nuestra visión, actividades e impactos en torno a los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mauro Padovani'.

Mauro Padovani
General Director

Market One

Somos una firma líder de consultoría en estrategia y operaciones comerciales que genera valor como asesor de confianza a las compañías líderes de LATAM.

Ejecutamos proyectos de consultoría y también investigaciones de mercado a nivel de trade y shopper, para entender de mejor manera lo que sucede en la cadena de valor, generando planes de mejora y accionables.

Nuestras soluciones tecnológicas agilizan la toma de decisiones, ayudan a transformar la estrategia comercial y dan visibilidad full 360° del negocio.

Nuestro propósito es disrumpir la industria con estrategia y modelos de negocio, desafiando los límites de su transformación, para contribuir al logro de objetivos, de forma cada vez más eficiente, efectiva y sustentable.

Nos guiamos por nuestros 6 principios rectores, los cuales definen la forma en la que operamos, nos relacionamos con nuestros clientes y por los cuales logramos alcanzar nuestros objetivos corporativos.

Principios Market One:



01- Nos centramos en el cliente

Las necesidades presentes y futuras de los clientes definen y perfeccionan nuestra propuesta de valor. Son estas necesidades, los verdaderos drivers para generar soluciones innovadoras.



02- Proyectamos en grande

Nos visualizamos logrando grandes cosas como equipo. Disrumpir en la industria para transformarla es nuestra obsesión.



03- Promovemos un liderazgo genuino

Lideramos nuestro propio espacio. Tomamos decisiones y/o cuestionamos respetuosamente las de otros cuando es necesario, elevando los estándares. No cedemos ante nuestras propias convicciones sólo por empatizar. Nos involucramos.



04- Somos resilientes ante todo

Sorteamos los obstáculos y nos reinventamos siempre aprendiendo de los fracasos. Jamás nos rendimos ante una presión externa, no claudicamos.



05- Proclamamos la insurgencia

Promovemos una mentalidad fundadora, audaz, ambiciosa, con espíritu insurgente, que junto a nuestro gran propósito se irradia en forma de misión a toda la compañía. Tenemos aversión a la burocracia, buscamos simplificar procesos y empoderar a quiénes trabajan día a día para construir el futuro de la compañía.



06- Buscamos la sostenibilidad

Conscientes de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales redefinimos nuestro propósito para construir junto a nuestros clientes modelos de negocios más sustentables. Ponemos hoy cómo prioridad minimizar nuestro impacto ambiental neutralizando nuestra huella de carbono.

Nuestros Servicios



Ubicación de las oficinas

Nuestras oficinas operativas se encuentran en:

- Uspallata 735, piso 9, Vicente López, Buenos Aires, Argentina.
- Boulevard Rafael Landivar zona 16, Ciudad Cayalá, Edificio G, nivel 2, Guatemala.

Adicionalmente, nuestros colaboradores trabajan de manera remota desde México, Brasil, Paraguay y Honduras.

Propiedad y forma jurídica

Nuestra compañía opera a través de 6 sociedades comerciales que se detallan a continuación:

- Argentina: Market One BTL SRL
- Guatemala: Market One BTL SA
- Perú: Market One SAC
- Brasil: Marketone Do Brasil Serviços em consultoria comercial LTDA
- México: MO 1, S.A. DE C.V.
- Uruguay: Gemadra Trade S.A.

En 2022 se constituirá un vehículo de inversión que vincule formalmente nuestras operaciones.

Mercados servidos

Brindamos nuestros servicios a lo largo y ancho de Latinoamérica. A la fecha trabajamos en: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Uruguay y Venezuela.

Tamaño de la organización

Nuestra empresa es una empresa PYME que anualmente emplea a 72 trabajadores de forma permanente.






A su vez, le brindamos oportunidades laborales a alrededor de 130 colaboradores por tiempo determinado para nuestras actividades de investigación de mercado.

Información sobre empleados y otros trabajadores

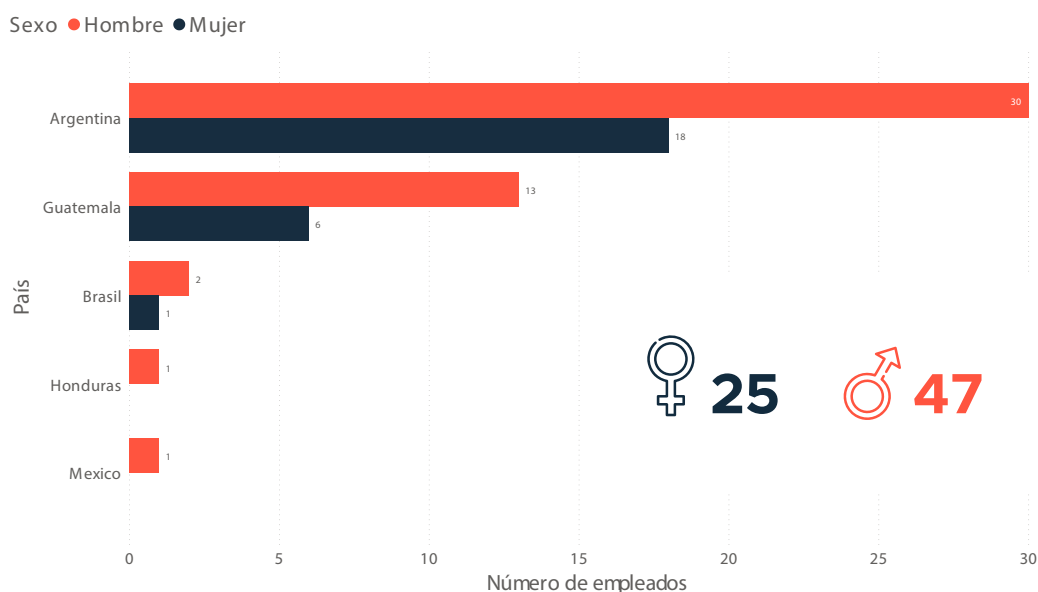
Número total de empleados por región.

Empleados por país



| | | |
|--|-----------|-----------|
|  | México | 1 |
|  | Guatemala | 19 |
|  | Honduras | 1 |
|  | Brasil | 3 |
|  | Argentina | 48 |

Empleados por sexo



Los colaboradores temporales contribuyen a nuestras soluciones de investigación, tales como estudios de mercados y activaciones, realizan las encuestas, venta promocional y generación de datos de consumidores y puntos de venta.

Cadena de suministros

Nuestro proceso de prestación de servicios implica principalmente:

- Consumo de energía eléctrica de redes locales.
- Uso de licencias de servicios de software.
- Compra y uso intensivo de Notebooks, celulares y otros equipos electrónicos.
- Uso de servicios de gastronomía y hotelería.
- Uso de servicios de traslado de corta (taxis), media y larga distancia (aviones y buses).
- Compra de indumentaria textil (remeras, bolsas y gorras con logotipo).
- Uso de servicios de almacenamiento transitorio.
- Uso de servicios profesionales varios.

Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

En 2021 creció significativamente nuestro número de empleados y prestadores de servicios a tiempo completo de 40 a 72.

No se registran cambios significativos de propiedad, en nuestra cadena de suministro o en la ubicación de nuestras oficinas precedentes.

Se registran aperturas societarias y comerciales en los países de Brasil y México.

Se realizó un cambio en nuestra relaciones con los proveedores. A partir de 2021 rige nuestro código de proveedores que implica solicitar su conformidad con los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, la protección del ambiente y la anticorrupción.

Equipo de Sostenibilidad

Nuestro objetivo es transicionar hacia la sostenibilidad la forma de operar y la propuesta de valor de Market One. Avanzamos en este propósito a través de iniciativas en 4 ejes estratégicos:

- Internalizar la sostenibilidad como valor de Market One.
- Posicionar a Market One como referente de Go To Market Sustentable en la Industria FMCG.
- Comprender y reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.
- Evolucionar nuestra propuesta de servicios para lograr nuestro propósito de una Industria FMCG mejor para el mundo.

Nos motiva profundamente aprovechar la fuerza de los negocios y la escala de la industria del consumo masivo para crear sociedades inclusivas y de regeneración ambiental.

En el último año trabajamos para mejorar conscientemente nuestros impactos, prácticas de sostenibilidad y métricas identificadas como prioritarias para nuestra industria.

Nuestra hoja de ruta fueron los estándares B corp y a partir de ellos construimos un mejor negocio para nuestros trabajadores, la comunidad, el medio ambiente, gobernanza y clientes.

En 2021 logramos un incremento de 33,1 a 103,4 de impacto socio-ambiental (verificación en curso) según la herramienta B impact assessment.

Nuestro plan de Sostenibilidad guió nuestro accionar y nuestros resultados se comunican a toda la compañía a través del presente Reporte de Sostenibilidad, la reunión general anual y nuestro Dashboard Corporativo.

Los recursos necesarios para la implementación de la misma son acordados anualmente por el Directorio de Market One y el Sustainability Manager.



Mauricio Villanueva

Mauricio Villanueva
Sustainability Manager



Javier Samuel García

Javier Samuel García
Sustainability Analyst

Hitos de Sostenibilidad 2021

Compartimos con ustedes los logros y avances más significativos llevados adelante por el equipo Market One.

Primer trimestre:

- Incorporación de un nuevo valor organizacional relacionado a la sostenibilidad.
- Creación de la gerencia y primer plan de sostenibilidad.
- Aprobación de una visión empresarial con propósito de impacto por parte del directorio de la compañía.
- Inicio del programa de capacitación en temas sociales y ambientales para la totalidad de nuestro personal.

Segundo trimestre:

- Obtención de la distinción Marca Tucumán para Market One.
- Adhesión a la red de Pacto Global Argentina.
- Compensación de huella de carbono corporativa e individual del 26% y protección de metros cuadrados de bosque nativo en peligro de deforestación.

Tercer Trimestre:

- Acción de voluntariado con participación del 49% de los empleados en 5 localidades.
- Reuniones con gerentes de sostenibilidad de empresas de consumo masivo.

Cuarto trimestre:

- Creación de tablero de control de indicadores de sostenibilidad.
- Formalización de políticas de sostenibilidad.
- Redacción de primer reporte de sostenibilidad.

Resultados significativos por eje del Plan de Acción 2021

1. Internalizar la sustentabilidad como valor de Market One.

38% de los colaboradores de Market One participaron en el programa de 10 capacitaciones de sostenibilidad 2021 con el objetivo de informar sobre nuevas políticas y sensibilizar sobre temas ambientales y sociales. Adicionalmente, los nuevos colaboradores que ingresan a nuestra compañía reciben en las jornadas de inducción una charla del Sustainability Manager informándoles de las actividades y oportunidades de involucramiento existentes.

2. Posicionar a Market One como referente de Go To Market Sustentable en la Industria FMCG.

Con este fin se desarrolló contenido que fue difundido tanto a nivel interno y externo de manera mensual. A su vez se mantuvieron reuniones con más de una decena de responsables de sostenibilidad de nuestros clientes para conocer sus desafíos y organizar próximamente un foro con las mejores prácticas de la industria.

3. Comprender y reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Formalizamos y establecimos indicadores de desempeño sostenibles para el 100% de nuestros trabajadores que se integra de 5 componentes: hábito de registrar sus consumos personales, compensación de su huella de carbono anual, participar de jornadas de voluntariado, gestionar sus residuos de manera responsable y participar de instancias de capacitación. Con un resultado promedio de 3.88 (43% Informa).

4. Evolucionar nuestra propuesta de servicios para lograr nuestro propósito de una Industria FMCG mejor para el mundo.

Nuestra solución “Modelo de Gestión de envases retornables” contribuye a incrementar el consumo de bebidas en envases retornables, como así también a hacer más eficientes los sistemas de comercialización de nuestros clientes.

A su vez, incrementamos el impacto social de nuestras soluciones de estudios de mercado al implementar nuestro programa de contratación y desarrollo de personas con mayores barreras al empleo.

Continuaremos trabajando para que la totalidad de nuestro portfolio de servicios logre un mayor impacto positivo socio-ambiental en las comunidades que operamos.

Resultados de involucramiento con los principios de pacto global

Medimos nuestro grado de avance en nuestro compromiso con los diez principios de la “Red de Pacto Global de Naciones Unidas” y las prácticas empresariales responsables. Las empresas tienen la responsabilidad fundamental de mantener ciertas prácticas que garanticen el respeto por la dignidad de las personas, el estado de derecho y los ecosistemas naturales, que son las bases de nuestra vida y de nuestras sociedades.

- Desempeño general 10.4/20
- Derechos humanos 0/20*
- Derechos laborales 10/20
- Medio ambiente 6/20
- Lucha contra la corrupción 18.7/20

*Si bien afirmamos nuestro respeto a los Derechos Humanos por medio de nuestra adhesión a la Red de Pacto Global Argentina, no contamos a la fecha formalmente con una Política de Derechos Humanos y eso explica nuestra nula calificación. En 2022 trabajaremos en el desarrollo de la misma.

Nuestra compañía determinó su oportunidad de contribuir con los ODS al 2030 en función de nuestras ubicaciones geográficas, industrias y resultados obtenidos en la herramienta SDG Action Manager.

Detallamos a continuación la acción principal a través de la cual contribuimos con nuestros 3 ODS prioritarios.



ODS 4 Educación de calidad: ofreceremos oportunidades continuas de desarrollo profesional y de adquisición de conocimientos.



ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico: ayudamos a que las empresas de los clientes mejoren sus prácticas a través de consultoría e implementación directas, investigaciones, mediciones, recolección de datos y/o herramientas para documentar información.



ODS 12 Producción consumo y producción sostenibles: prestamos servicios para el desarrollo de procesos de entrega y comercialización en modalidades retornables.

Objetivos Sostenibilidad 2022

Alineados a seguir contribuyendo al cumplimiento de nuestro Plan de Crecimiento para un Market One “better, smarter, faster, stronger”; nuestras metas 2022 de sostenibilidad son:

- Incorporar criterios de ecodiseño e impacto social a nuestro portafolio de soluciones comerciales.
- Mantener la aplicación de políticas sociales, ambientales y de gobernanza, la frecuencia en la capacitación de nuestro personal sobre las temáticas y el cumplimiento de los procesos acordados.
- Pasar con éxito el proceso de certificación y convertirnos en una Empresa B.
- Contribuir al posicionamiento de nuestra marca con propósito entre clientes a través del desarrollo de contenido y espacios de promoción de buenas prácticas en la industria.
- Mejorar de 3,88 a 7 el indicador de desempeño sostenible promedio de nuestros colaboradores.
- Desarrollar e implementar una política de cumplimiento de los derechos humanos.

Ambiente



Market One

AMBIENTE

Conscientes de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales redefinimos nuestro propósito para construir junto a nuestros clientes, modelos de negocios más sustentables.

Para cumplir con este objetivo en 2021 brindamos capacitaciones en todos los niveles de la organización sobre temas ambientales, iniciamos un proceso interno de cambio cultural, rediseñamos los indicadores de desempeño de nuestros colaboradores para que incluya el desempeño medioambiental y creamos una política formal de medio ambiente.

Portafolio sostenible de nuestra empresa

Nuestros servicios de consultoría e investigación tienen predominantemente un enfoque comercial/económico. Sin embargo nuestra solución **Gestión de Envases Retornables** colabora con la migración del consumidor hacia el consumo de bebidas en envases retornables o renovables (envases single use con logística inversa). Adicionalmente, iniciamos un proceso de innovación en nuestras soluciones para comenzar a inyectar temáticas de sostenibilidad.

Por otro lado, se desarrolló una herramienta interna para medir el uso de energía eléctrica de nuestro proyectos, con el fin de que en 2022 ofrezcamos a nuestros clientes la posibilidad de compensar las emisiones de gases con efecto invernadero que se generan al producir la energía eléctrica utilizada.

Política de medioambiente

En 2021 se formalizó y aprobó nuestra Política de Medio Ambiente, la misma detalla la manera en la que Market One gestiona sus impactos ambientales y cómo trabaja todos los días para mejorar sus estándares. Su aplicación es responsabilidad del Sustainability Manager y sus colaboradores principales son miembros del comité de medio ambiente.

Nuestra Política de Ambiente aborda:

- Análisis de riesgos e impactos ambientales.
- Buenas prácticas en oficinas virtuales.
- Soluciones para el impacto ambiental ejecutadas desde Market One.
- Preferencia por proveedores ambientalmente o socialmente preferibles de suministros de oficina.
- Monitoreo del consumo de energía y fuentes de energía.
- Monitoreo de emisiones de gases de efecto invernadero y compensación de GEI.
- Monitoreo y gestión del consumo de agua.
- Monitoreo y método de eliminación de los desechos.
- Recomendaciones para la reducción del consumo de energía, agua, residuos y generación de GEIs.

Análisis de riesgos e impactos ambientales y principio de precaución

Market One apoya el enfoque preventivo en los temas ambientales y proporciona información a sus grupos de interés respecto a las incertidumbres y los potenciales riesgos medioambientales derivados de sus operaciones, a través del presente reporte de sostenibilidad anual, correo electrónico y encuentros.

Emisiones: no generamos valores significativos de emisiones a la atmósfera por el tipo de industria a la que pertenecemos; sin embargo estamos comprometidos con la prevención, medición y reducción de las emisiones a la atmósfera. Proporcionamos información y capacitación a los trabajadores y estimamos y compensamos nuestras emisiones de efecto invernadero.

Impactos: no generamos niveles significativos de ruido, olor, luz y vibraciones en el entorno. Sin embargo, promovemos la prevención y la reducción de los niveles de ruido, olor y luz.

Químicos: no fabricamos o utilizamos productos químicos y otras sustancias peligrosas sujetas a prohibiciones nacionales o internacionales. En los casos en los que trabajamos con la promoción de productos de limpieza se siguen los lineamientos de las legislaciones nacionales relacionadas a su transporte y comercialización.

Biodiversidad: no alteramos el entorno natural y cumplimos con los requisitos legales de cada localidad. Aún así, conscientes de la crisis global de biodiversidad como empresa nos comprometemos con la protección de los ecosistemas en peligro a través de la preservación anual de metros cuadrados de bosque nativo.

Recursos: no generamos impactos significativos sobre los recursos naturales. Promovemos a nuestros colaboradores la sustitución de recursos no renovables por recursos renovables.

Tecnología: fomentamos el desarrollo y la utilización de tecnologías favorables para el medio ambiente. Nuestro desarrollo “We Ask” aspira a reducir la huella de carbono asociada a los estudios de mercado. En 2022 proyectamos realizar análisis de ecodiseño de su portafolio de soluciones.

Respuesta a emergencia: no hemos identificado operaciones peligrosas o consecuencias potenciales sobre la salud humana y el medio ambiente en caso de accidente.

Consumo eléctrico: llevamos adelante acciones para reducir el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a los mismos. Proporcionamos información, capacitamos a los empleados a implementar medidas de reducción de energía.

Aguas: el uso del agua en la oficina y las descargas de aguas residuales de Market One no afectan negativamente a la sostenibilidad de los recursos hídricos, el medio ambiente natural o la disponibilidad de agua. El tratamiento de aguas residuales tiene lugar fuera de las instalaciones de la empresa y no tenemos información acerca de la eficacia de su tratamiento. La empresa tiene objetivos de reducción del consumo de agua y proporciona información y capacita a trabajadores en la aplicación de medidas para reducir el consumo de agua y reducir la necesidad de tratamiento de aguas residuales.

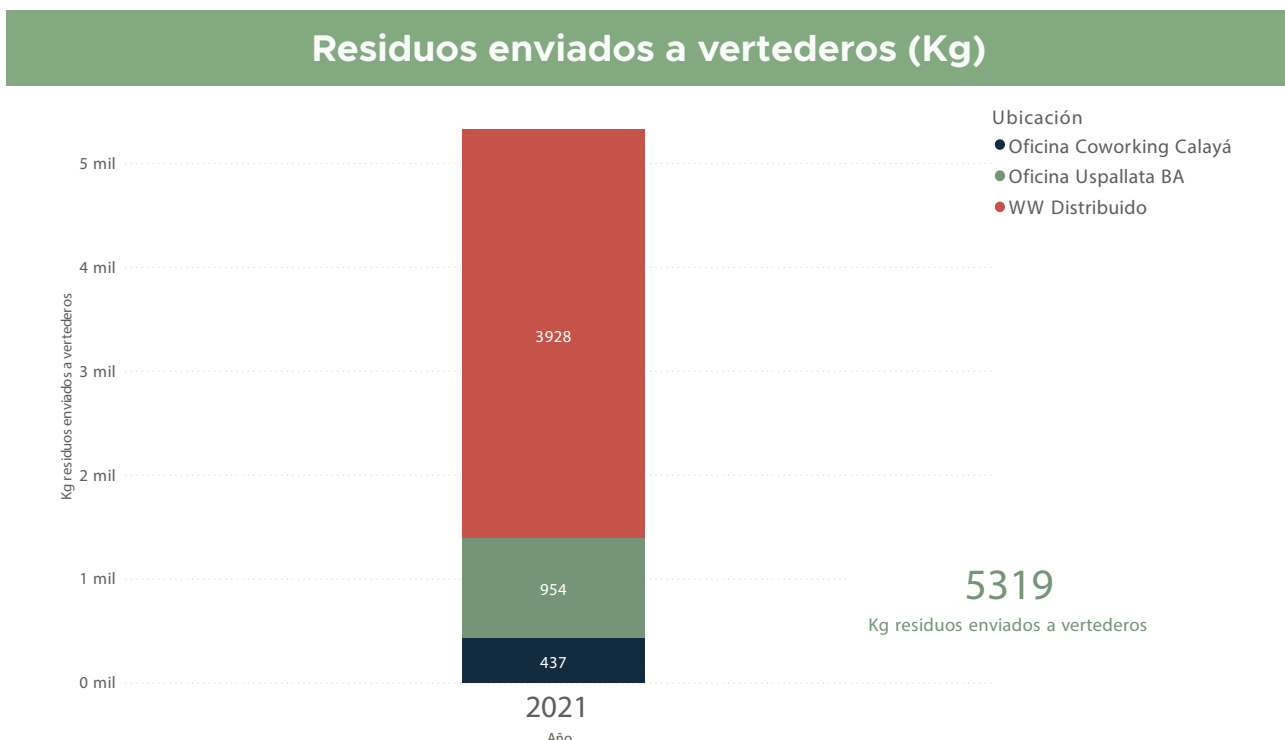
Desechos: promovemos la reducción de residuos y aseguramos la gestión responsable de los residuos a través de la entrega de los mismos a las autoridades municipales. Estimamos las cantidades de residuos generados de manera distribuida en sus hogares por nuestro personal. Para 2022 nos aseguraremos que los residuos dentro de nuestras oficinas se clasifican para el reciclaje y son entregados a una empresa de reciclaje. Tenemos objetivos de reducción y medimos nuestro avance hacia estos objetivos.

Residuos

Según datos publicados por la ONU, en el mundo, se compran un millón de botellas de plástico cada minuto y se usan hasta 5 billones de bolsas de plástico de un solo uso al año. En total, la mitad de todo el plástico producido se diseña para usarlo una sola vez y, después, tirarlo.

Solo se ha reciclado un 9% de todo el desecho del plástico que se ha producido a lo largo de la historia. Aproximadamente un 12% se ha incinerado, mientras que el 79% restante se ha acumulado en vertederos, basureros o en el medio ambiente.

Estimamos que la generación de residuos en nuestras oficinas y en hogares de colaboradores este año fue de:



En ningún caso se consideró para el cálculo del consumo de recursos y generación de residuos lo que corresponde a los prestadores de servicios eventuales abocados a las tareas de investigación de mercado.

Con el objetivo de reducir la cantidad de residuos que generamos y contribuir a una economía más circular en 2021 empezamos a promover entre nuestros colaboradores hábitos sostenibles, visualización de documentales, gestión integral de residuos en los hogares de los trabajadores HomeOffice, registros de consumo de energía, entre otras, prácticas.

La gerencia de sostenibilidad actualiza periódicamente los puntos de reciclaje más cercanos según localidad. Específicamente monitoreamos la adhesión a prácticas de:

- Reciclaje
- Compostaje
- Creación de Ecoladrillos con plásticos de un solo uso (destino: fabricación de madera plástica o construcción)
- Eliminación segura de residuos electrónicos o materiales peligrosos

En una encuesta realizada a los colaboradores de Market One a final del 2021, se obtuvieron los siguientes resultados:



Reciclaje en oficinas:

Si bien los servicios de recolección municipal de residuos en nuestras dos oficinas poseen capacidad de recolección para residuos reciclables y se instalaron contenedores de clasificación en nuestras oficinas de Guatemala; se presentaron dificultades operativas internas para garantizar la correcta entrega de los residuos reciclables a los operadores. Se formalizará y mejorará tal proceso a principios de 2022.

Eliminación segura de los desechos peligrosos:

Si bien el proceso productivo de la empresa no genera residuos peligrosos, instamos a nuestros colaboradores a realizar una eliminación responsable de baterías y equipos electrónicos.

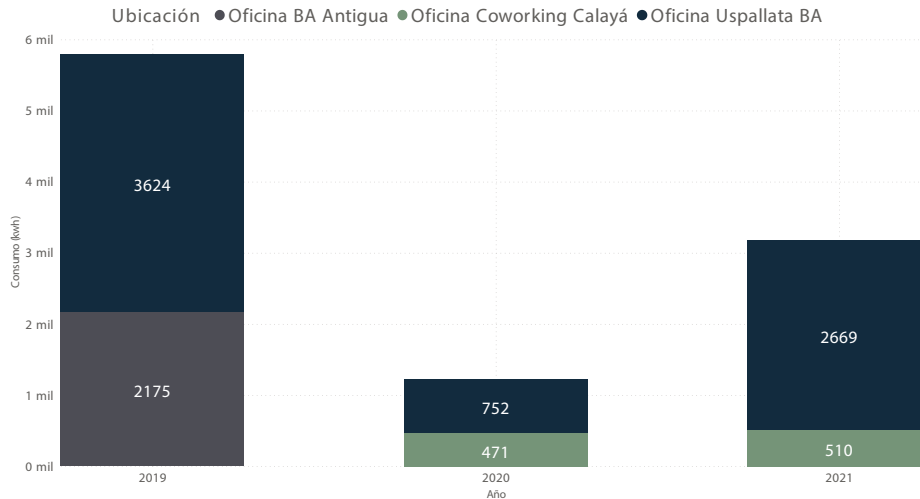
Nuestros empleados en modalidad remoto reportan a través de un enlace cuáles son los materiales que se entregarán en los puntos de recepción verificados por la gerencia de Sostenibilidad.

Consumo de energía

El sector de suministro de energía (electricidad, calefacción y otros tipos) es el que más contribuye a las emisiones de gases de efecto invernadero a nivel global y es responsable de aproximadamente un 35 % de las emisiones totales.

Nuestra empresa monitorea y registra el consumo de energía desde el año 2021. El gerente de Sustentabilidad es el responsable de recopilar información sobre los consumos de energía eléctrica estimados en oficinas alquiladas, compartidas en Coworkings y en formato HomeOffice. Nuestros consumos eléctricos fueron de:

Consumo en oficinas

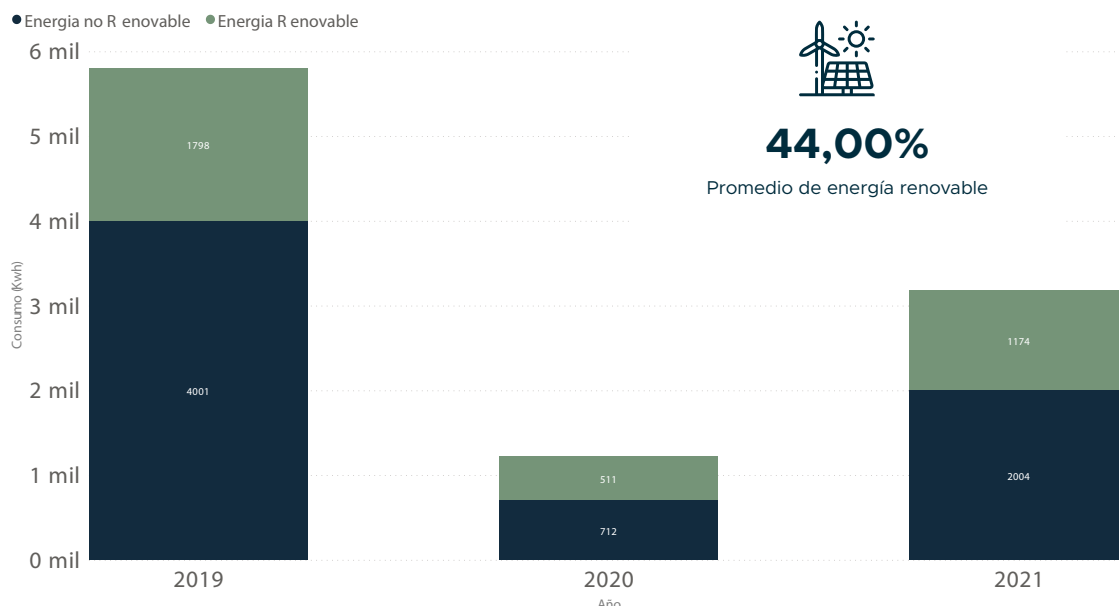


La empresa utiliza un 100% de energía eléctrica proveniente de las redes eléctricas municipales. El porcentaje que a su vez se origina por fuentes renovables varía según localización pero se constató que en todos los casos supera un 10%. El promedio se encuentra entre un 25-49% en 2021.

Guatemala 68%

Argentina 31%

Tipo de energía eléctrica



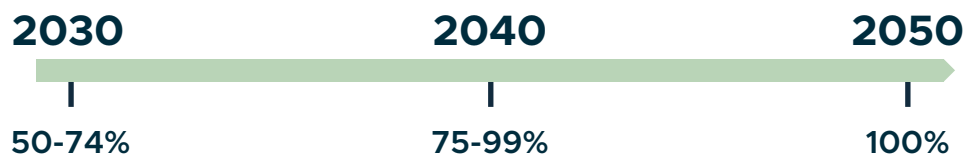
Reducción del consumo energético

Hemos establecido una meta de reducción de la intensidad de 5% anual en relación con los ingresos en dólares por kwh consumido. No hemos establecido objetivos de reducción absoluta independientemente de nuestro crecimiento.

El cumplimiento de la meta y la reducción de 54% se debe principalmente al cambio de modalidad de trabajo de la mayoría de nuestros colaboradores que dejaron de asistir con frecuencia diaria a nuestras oficinas. No fue posible calcular el incremento neto de consumo de energía entre 2019 y 2021 por falta de datos de consumo en formato home office.

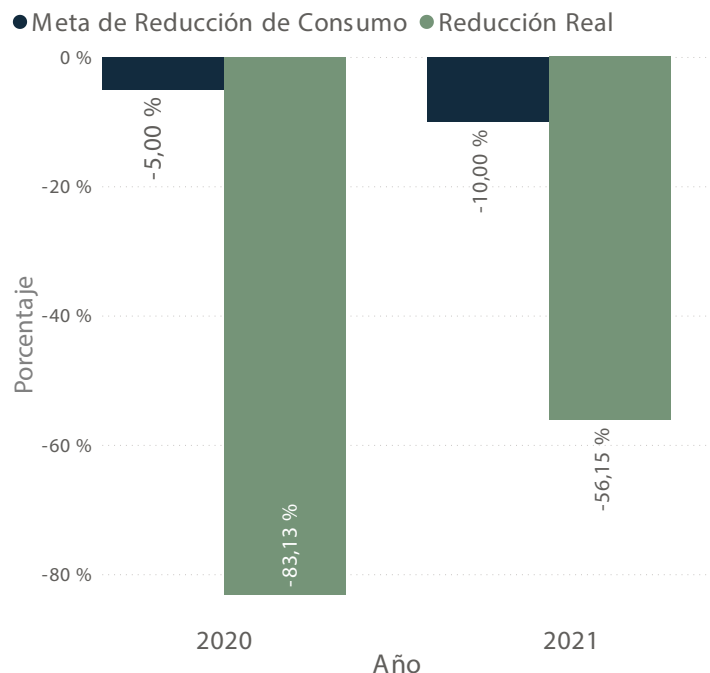
El incremento real de nuestro consumo energético al considerar los consumos en los hogares se explica por el aumento de nuestro personal de nómina en el último año, el cual se duplicó respecto al año anterior.

Nuestras metas de transición hacia el uso de energía renovable que alcanzaremos por medio de autogeneración u otras acciones pertinentes.



A fin de reducir la energía eléctrica utilizada en las oficinas se realizará una inspección en las oficinas de Buenos Aires para detectar e implementar mejoras de eficiencia energética en el primer trimestre de 2022.

Meta de reducción de consumo por año



Consumo de agua

La escasez de agua afecta a aproximadamente 4000 millones de personas o casi dos tercios de la población mundial, al menos un mes al año.

Nuestra empresa pertenece a la industria de los servicios profesionales, por este motivo el uso del recurso se asemeja al de tipo domiciliario y no hacemos un uso intensivo de agua para la ejecución de nuestras actividades.

La gerencia de sustentabilidad recomienda prácticas y tecnologías para reducir los consumos de agua y es la responsable de recopilar los datos de los consumos en oficinas y en formato home office. El agua utilizada en nuestras oficinas viene de las cuencas hidrográficas locales que proveen 2 empresas:

| Empresa Proveedora | Fuente del Recurso Declara | Ubicación del consumo |
|--------------------|---|--------------------------|
| AYSA | Río de la Plata | Oficina Uspallata BA |
| EMPAGUA | Río Pixcayá y Yacimientos de agua subterránea | Oficina Coworking Cayalá |

Vertidos de aguas residuales

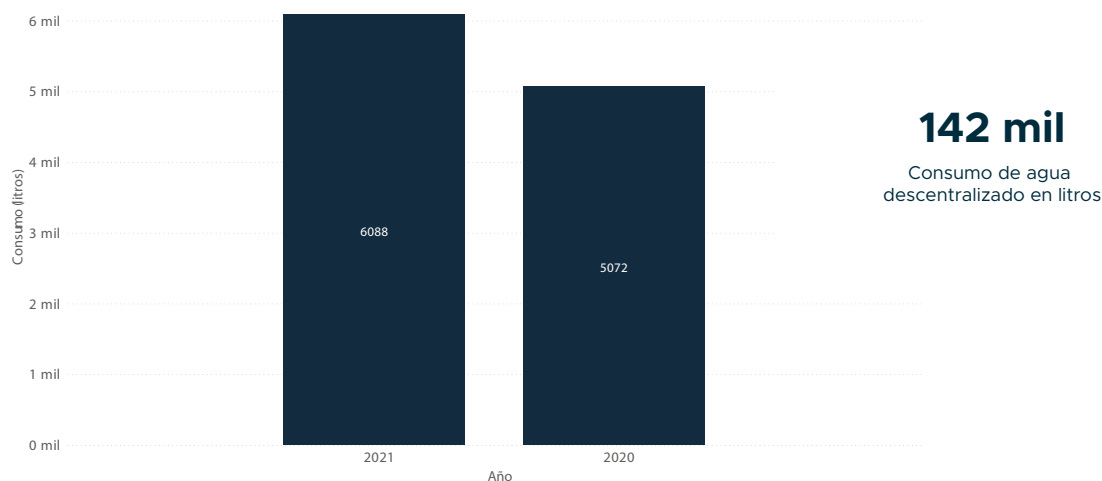
El tratamiento de aguas residuales de nuestras oficinas tiene lugar fuera de las instalaciones de la empresa y no tenemos información acerca de la eficacia de su tratamiento.

Reducción de consumo de agua

Si bien no existen medidores de caudal de consumo de agua ni de efluentes de agua en nuestras oficinas, realizamos estimaciones y estamos analizando alternativas para mejorar la calidad de esta información.

Monitoreamos el consumo aproximado de agua a través de nuestro panel de indicadores y hemos establecido una meta de reducción del 5% relativa al número de trabajadores, a 5 años en comparación con el año tomado de referencia (2021).

Consumo de agua descentralizado (litros)



Se estimó el consumo per cápita anual dentro de la organización en unos 2392 litros.

No se considera para el cálculo el consumo que corresponde a los prestadores de servicios eventuales abocados a las tareas de investigación de mercado.

También se consideró el consumo realizado de manera descentralizada en los hogares de los trabajadores.

Protección de hábitats

De la superficie original de bosques nativos de Argentina, hoy sólo queda menos del 30% en pie. La tasa de deforestación disminuyó desde 0,94% en 2007 a 0,34% en 2015. Desde 2016 a 2018 la tasa de deforestación volvió a aumentar.

Nuestros trabajadores decidieron compensar voluntariamente 1173 metros cuadrados más que correspondía al 50% de su huella de carbono anual, por medio de la compra de bonos para apoyar el proyecto “Las Araucarias”.

El proyecto “Las Araucarias” de Banco de Bosques es un proyecto de 35,77 ha en la provincia de Misiones y consiste en la protección de bosque nativo con presencia de araucarias (sumamente escasas) y la fijación de CO2 mediante acciones de regeneración. Mucha de la flora y fauna que habita en el bosque está en peligro de extinción debido a los desmontes en la zona y estas pérdidas generan graves consecuencias en el ambiente.

La acción puntualmente consiste en comprar el bosque y luego se procede a crear un área protegida, garantizando su perpetuidad a través de las leyes argentinas.

Además se realizan plantaciones de árboles nativos para favorecer la regeneración de las parcelas y que empiecen a atraer e interactuar con la fauna autóctona. A 6 meses de iniciado el proyecto, se registró la presencia de corzuela, agutí, coatí, entre otros animales de la zona.



Como empresa, Market One este año decidió proteger 940 metros cuadrados de bosques, de los cuales se adquirieron 50 bonos del proyecto corredor de cedros, se compraron 20 árboles nativos de la organización “Seamos Bosques” y compró 100 bonos de carbono voluntario al banco de bosques para el proyecto de “Las Arauca-rias” para proteger 902 metros cuadrados de bosque.



Banco de
Bosques



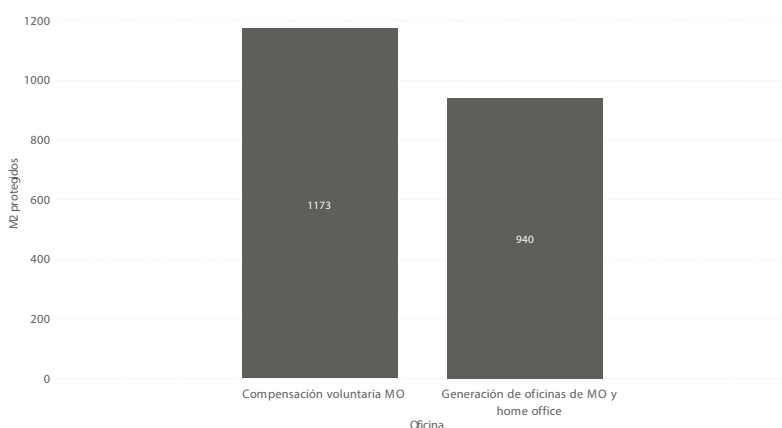
Emisiones de gases de efecto invernadero

El cambio hacia caminos de emisiones netas cero de gases de efecto invernadero se está acelerando, y el grupo de actores que promete objetivos netos cero es sustancial:

- 823 ciudades y 101 regiones tienen objetivos de cero emisiones netas. Estos gobiernos locales representan a más de 846 millones de personas en todos los continentes (el 11% de la población mundial) y tienen una huella de emisiones de más de 6,5 gigatoneladas de emisiones de GEI, una cantidad mayor que las emisiones de EE. UU. en 2018.
- 1.541 empresas se comprometen a objetivos netos cero. Tienen unos ingresos combinados de más de 11,4 billones de dólares estadounidenses, equivalentes a más de la mitad del PIB de EE. UU., y cubren 3,5 gigatoneladas de emisiones de GEI, una cantidad superior a las emisiones anuales de la India.
- Estos actores se comprometieron a descarbonizar completamente sus huellas de emisiones, adoptaron objetivos específicos de cero neto en sectores como energía, transporte o edificios, o firmaron iniciativas que articulan objetivos de cero neto. Algunos actores incluso van más allá de las emisiones netas cero dentro de sus alcances de emisiones directas y apuntan a las emisiones basadas en el consumo de la cadena de suministro o aguas abajo.

En 2021 utilizamos un método indirecto para aproximar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero generadas y compensar las mismas casi en su totalidad a través de la compra de bonos de carbono voluntarios y certificados. Las toneladas faltantes serán compensadas el año próximo.

Metros cuadrados protegidos

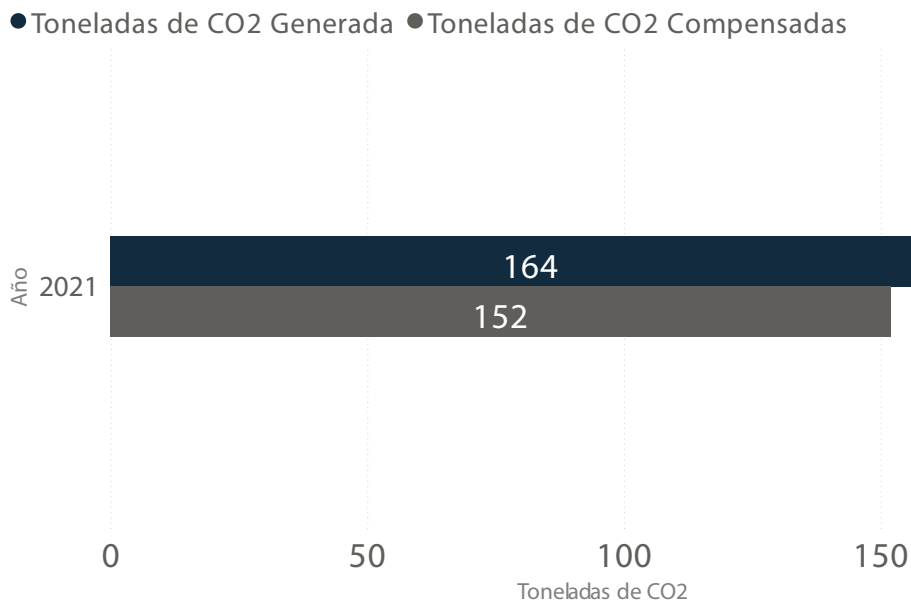


La metodología de cálculo consistió en invitar a nuestros colaboradores a utilizar una calculadora de emisiones online y asumir que el 50% del mismo se encontraba relacionado a sus actividades en nuestra compañía.

El gerente de Sustentabilidad es el responsable de trabajar para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Hemos establecido metas de reducción del 5% anual relativa al número de trabajadores. Si bien, se está en contacto con la iniciativa Science Based Target Initiative, aún no se han establecido metas específicas con bases científicas para cumplir con los objetivos globales de reducción definidos para combatir el cambio climático.

Seguiremos trabajando en la mejora de la calidad de los datos. Proyectamos realizar en 2022 un inventario de emisiones según los principios de GHG Protocol y comprometernos formalmente a alcanzar la neutralidad en emisiones de carbono para el año 2050.

Toneladas de CO2 generadas



Proveedores con criterios ambientales

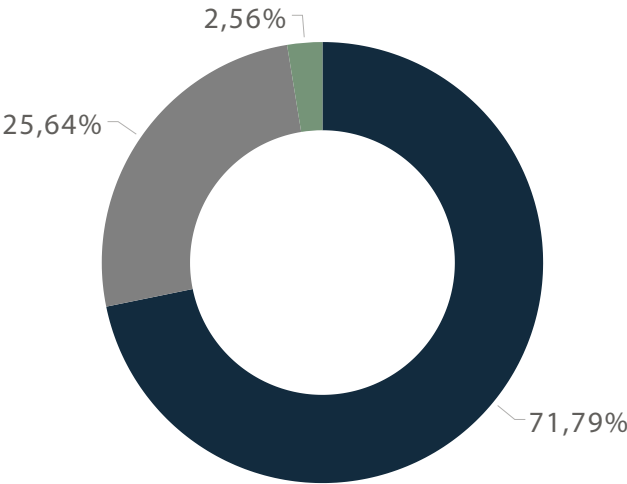
Al momento de seleccionar un proveedor, la totalidad de empleados de Market One deben tener en cuenta criterios ambientales, sociales, administrativos y económicos; todo esto con el fin de promover compras más sostenibles. Categorizamos como sostenible a un proveedor en el caso de:

- Cumplimiento de certificaciones nacionales e internacionales.
- Diversidad en la participación societaria (proporción mayoritaria de mujeres o personas pertenecientes a grupos subrepresentados).
- La información será solicitada por los analistas financieros en el momento de dar de alta a un nuevo proveedor.
- En la actualidad monitoreamos qué porcentaje de proveedores cumple con algún criterio de sostenibilidad, en el 2021 el 25.64% de nuestros proveedores posee buenas prácticas del cuidado del ambiente, certificaciones de calidad o publica reportes de sostenibilidad.

- El cálculo no incluye los proveedores asociados a nuestros proyectos y sólo contempla los correspondientes a los registros del área administrativa. Seguiremos trabajando para lograr mejorar la calidad de esta información.
- Anualmente nuestro Sustainability Manager en colaboración con toda la compañía actualizan los listados de proveedores preferibles para proyectos y para gastos de estructura.

Proveedores Sostenibles

Sostenible ● No ● SI ● Cambiado



Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro

No se registran denuncias a la fecha por impactos ambientales negativos a lo largo de nuestra cadena de suministros. Ante eventuales controversias y consultas relacionadas, nuestro Sustainability Manager se encuentra a entera disposición.

Community



Market One



COMUNIDAD

“No hay empresas exitosas en sociedades fracasadas”. Market One contribuye con el desarrollo de las comunidades locales en las que opera y documenta sus acciones a través de su registro de Contribuciones Corporativas.

Las acciones que se llevan a cabo se priorizan en función de los objetivos de desarrollo sostenible y las causas relevantes para Market One. Entre las acciones tomadas el año 2021 a favor de la comunidad podemos mencionar:

- Servicio comunitario o pro bono.
- Donaciones financieras.
- Espacio virtual comunitario.
- Colaboración con organizaciones benéficas, académicas e intergubernamentales.
- Fomento de la adopción de políticas o prácticas para promover un mejor desempeño social o ambiental.

Los impactos socio-ambientales que esperamos generar a través de nuestras contribuciones corporativas en el período 2021-2025 están alineados a nuestros ODS prioritarios:



ODS 4 Educación de calidad: garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico: promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



ODS 12 Producción consumo y producción sostenibles: garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Servicio comunitario

El voluntariado corporativo fomenta el trabajo en equipo y los lazos personales entre nuestros trabajadores y las comunidades en las que operamos. A su vez, puede incrementar el compromiso con la innovación de procesos internos y contribuir con la solución de problemas globales. En este sentido nuestras acciones fueron:

- Creamos una licencia de 8 hs anuales para contribuir con organizaciones sociales, ambientales o profesionales.
- Monitoreamos en nuestro Dashboard Corporativo: cantidad total de horas dedicadas a tareas de voluntariado, porcentaje de participación en la jornada organizada por la empresa, tiempo de voluntariado per cápita y número de licencias solicitadas.
- Organizamos una jornada anual para tareas comunitarias en todas nuestras ubicaciones en horario laboral en coordinación con organizaciones locales. En 2022 extenderemos la invitación también a clientes, proveedores, familiares y otros públicos que pudieran considerarse pertinentes.

Reporte de Impacto de Jornada de Voluntariado Market One

La jornada de voluntariado 2021 se enfocó en el ODS 12: garantizar modalidades de producción y consumo sostenibles y ODS15 Vida de Ecosistemas Terrestres. Participó el 49% de nuestros trabajadores y se realizaron acciones en 5 localidades de Latinoamérica.

- En Buenos Aires visitamos la Reserva Ecológica de Vicente López para reflexionar acerca de la gran pérdida de biodiversidad que está generando la raza humana y valorar la importancia de la flora y fauna nativa. Adicionalmente en el marco del día mundial de la limpieza (World Clean Up) realizamos una limpieza en la rivera y la costa de Vicente López junto a la Fundación “Vamos a hacerlo Argentina”. Convenidos de qué “Quién limpia hoy no ensuciará mañana” recolectamos 29,4kg de residuos generales y 26,3 kg de residuos reciclables.



Trabajadores de Market One en la reserva ecológica de Vicente López, Buenos Aires, Argentina

- En Tucumán visitamos el relleno sanitario metropolitano Overa Pozo y conocimos el proceso de disposición final de los residuos. Luego visitamos la planta de reciclaje CIAT Tafí Viejo en la que pudimos observar cómo se reciclan los materiales y se genera empleo cuando se cuenta con el compromiso de separación en los hogares y una logística efectiva.



Trabajadores de Market One en el relleno sanitario Overa Pozo, Tucumán, Argentina

- En Mar del Plata nuestros colaboradores decidieron donar sangre y en Mendoza colaborar con una confección de agendas para una organización de protección animal.
- En Guatemala nuestro equipo visitó el Parque Ecológico Jungla Urbana junto a la Fundación Crecer y a lo largo del recorrido se informó sobre la flora y fauna local, los impactos del crecimiento demográfico y los beneficios de las áreas verdes en las ciudades.



Trabajadores de Market One en el Parque ecológico Jungla Urbana, Ciudad de Guatemala, Guatemala

Donaciones financieras

En 2021 Market One se compromete a través de su Política de Contribuciones Comunitarias a donar anualmente un porcentaje variable de sus ganancias a causas vinculadas a aminorar los impactos de la industria de consumo masivo y de servicios profesionales.

Realizamos nuestra primera donación corporativa a la agrupación “Vamos a hacerlo Argentina” para el fortalecimiento de su trabajo en reducir la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización (ODS 12, Meta 12.5).

Fomentamos que nuestros empleados realicen donaciones a organizaciones caritativas a través de nuestra guía de hábitos sostenibles y la promoción activa de la compensación de la huella de carbono con la Fundación Banco de Bosques.

Espacio virtual comunitario

Con el propósito de contribuir a las organizaciones benéficas que se vieron afectadas por el contexto de Pandemia COVID -19 compartimos nuestra cuenta de zoom de manera gratuita a organizaciones benéficas para que pudieran realizar sus eventos, capacitaciones o reuniones masivas. Las mismas fueron:

- Agrupación juvenil Global Shapers, Webinar “Un paso por la inclusión”. Objetivo: promover la inclusión laboral y reducir la discriminación hacia personas con discapacidad. ODS relacionado: 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.
- Agrupación juvenil Global Shapers, Foro “Diluyamos las barreras en el mundo del trabajo”. Objetivo: sensibilizar a la población sobre prejuicios, miedos y posibilidades laborales de las personas con discapacidad. ODS relacionado: 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
- Asociación Civil JCI Tucumán, Campeonato de debate y oratoria de Tucumán. Objetivo: educar en herramientas de expresión oral a jóvenes de la provincia. ODS relacionado: 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida de todos.

Iniciativas extremas

A lo largo del año participamos de iniciativas propuestas por entidades alineadas a nuestro propósito:

- Participamos en 4 grupos de Trabajo de la Red Argentina de Pacto Global ONU: Cuidando el Clima, Pasaporte de Integridad, Transporte sustentable y Cadena de valor sostenible.
- Adicionalmente participamos de la formación virtual de Generación de Valor a través de la Sostenibilidad Corporativa en el marco del Proyecto de Cooperación Triangular de la Unión Europea, ADELANTE 2.

Prácticas de fomento para el mejor desempeño social y ambiental

Con el objetivo de mejorar el desempeño en cuestiones sociales o ambientales de nuestras partes interesadas ofrecemos mensualmente información a través de nuestro LinkedIn para motivar a otras compañías o profesionales a mejorar su desempeño social o ambiental.

Aspiramos en el futuro a contribuir en la realización de investigaciones académicas sobre cuestiones sociales o ambientales a través de nuestras actividades de investigación de mercado.

Afiliación a asociaciones

Realizamos acuerdos de colaboración con Universidades de la región para dar oportunidades a estudiantes o jóvenes profesionales a través de programas de práctica laboral de entre 3-12 meses. Un joven tomado como pasante fue finalmente contratado por la compañía en 2021.

- U. AUSTRAL (Buenos Aires-Argentina)
- U. Di Tella (Buenos Aires-Argentina)
- ITBA (Buenos Aires-Argentina)
- UTN FRT (Tucumán-Argentina)
- FACE - UNT (Tucumán-Argentina)
- FACET- UNT (Tucumán-Argentina)
- USPT (Tucumán-Argentina)
- Universidad de San Carlos de Guatemala(Guatemala)
- Universidad Rafael Landiva (Guatemala)
- Universidad del Valle de Guatemala (Guatemala)

A su vez iniciamos conversaciones con numerosas organizaciones de la comunidad comprometidas con la inclusión laboral de personas con barreras de acceso al empleo. Finalmente firmamos un acuerdo con Red Creer (Argentina).

Nuestra empresa planea adherir a futuro con asociaciones empresariales, sectoriales o cámaras de comercio para lograr acciones coordinadas contra el soborno gubernamental, la extorsión sindical o similares. No se registra de momento la existencia de una cámara de empresas consultoras a las cuales adherir.

Proveedores con criterios sociales

Market One tiene un compromiso con el respeto a las leyes nacionales y locales a la hora de realizar sus actividades. No seleccionamos proveedores que no cumplan con las reglamentaciones legales de cada país y tenemos especial preferencia por aquellos proveedores cuya composición de propietarios pertenece en su mayoría (mínimo la mitad de propietarios) a mujeres o grupos subrepresentados (personas con discapacidad, perteneciente a minoría étnica, en situación de vulnerabilidad económica, miembro de la comunidad LGBTIQ, ex presidiarios, etc).

Al momento de dar de alta a un nuevo proveedor se solicita informe su conformidad con los criterios contemplados en nuestro código de ética de proveedores.

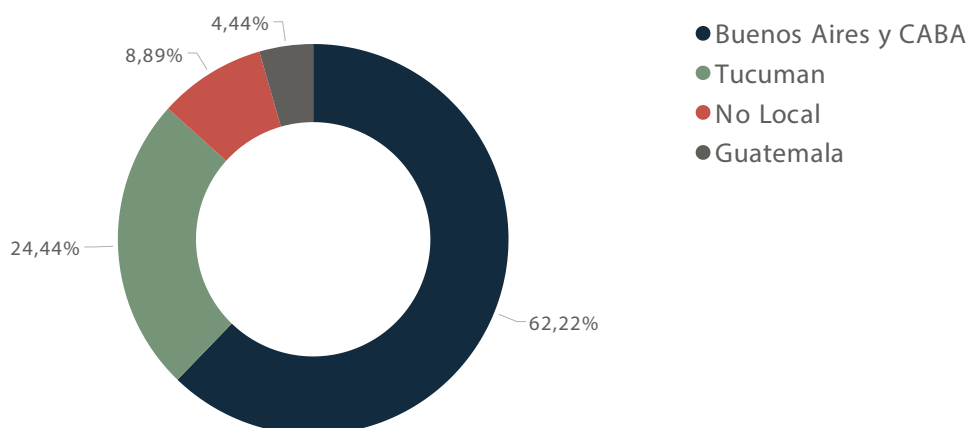
Proveedores locales

Fomentamos la compra local para apoyar a las pequeñas empresas en su crecimiento y para reducir el impacto medioambiental implicado en la logística de los productos. Entendemos que el abastecimiento con proveedores locales también puede reducir costos y establecer fidelidad a la marca en nuestras comunidades. No es necesario ni deseable comprometer la calidad del producto comprado o pagar un sobrecosto significativo por él, para cumplir con las consideraciones antes mencionadas.

Instamos a los empleados de Market One a realizar compras locales aún si el proceso necesario para gestionar las compras implica un mayor esfuerzo respecto a la compra centralizada y posterior envío al destino.

Monitoreamos en 2022 a través de nuestro nuevo sistema el porcentaje de los gastos de la empresa (excluyendo gastos laborales), que fue incurrido con proveedores locales independientes; es decir, en la misma zona geográfica (-80 km) que nuestras oficinas o los centros estratégicos de la empresa durante el último año fiscal.

Proveedores locales



Contribución a partidos y/o representantes políticos

Nuestra Política de Contribuciones comunitarias estipula que Market One no contribuirá con causas políticas y/o públicas. Asimismo, nuestro código de ética determina que nuestros empleados no deben realizar promesas, ofrecer o conceder a un funcionario público un beneficio indebido en nombre de la empresa.

Desde Market One instamos a denunciar cualquier acto de corrupción que se lleve a cabo en la empresa o en nombre de ella relacionado a entidades públicas.

Política de no discriminación y respeto por los derechos humanos

Nosotros como organización no seleccionaremos proveedores que no cumplan con los siguientes lineamientos:

- **Cumplimiento de leyes y reglamentaciones:** los proveedores deben cumplir todas las leyes, normas, reglamentaciones y requisitos aplicables a nivel local y nacional, en la prestación de servicios o entrega de sus productos.
- **Prohibición del trabajo infantil:** los proveedores deben cumplir todas las leyes correspondientes sobre trabajo infantil a nivel local y nacional.
- **Prohibición del trabajo forzado:** los proveedores no deben emplear mano de obra por medio de trabajo forzado, servidumbre por deuda, trabajo penitenciario, trabajo militar u obligatorio, ni ninguna forma de tráfico de personas.
- **Prohibición del abuso o maltrato laboral:** los proveedores deben cumplir todas las leyes correspondientes a nivel local y nacional sobre maltrato de empleados.
- **Libertad de asociación y convenios colectivos de trabajo:** las partes interesadas respetan y cumplen todas las leyes correspondientes a nivel local y nacional sobre libertad de asociación y sobre convenios colectivos de trabajo.

-
- **No discriminación:** los proveedores cumplen con todas las leyes correspondientes sobre discriminación a nivel local y nacional, no realiza actos de discriminación por razón de género, religión, política o etnia.
 - **Cumplimiento de la ley de contrato de trabajo:** los proveedores deben cumplir todas las leyes correspondientes sobre salarios y beneficios a nivel local y nacional, pagar horas de trabajo extras que sean exigidas por la empresa y cumplir con las normas de higiene y seguridad en el ámbito laboral.
 - **Cuidado del medio ambiente:** los proveedores deben cumplir con todas las leyes nacionales e internacionales correspondientes al cuidado de medio ambiente.
 - **Principio de integridad comercial:** los proveedores deben cumplir con todas las leyes correspondientes locales y nacionales, y no realizan sobornos ni prácticas fraudulentas.

Gobernanza



GOBERNANZA

Durante 2021 el equipo de Sostenibilidad construyó una Política de Gobernanza que aún se encuentra en proceso y oficializada en el primer trimestre del próximo año. La misma es el vehículo a través del cual establecemos nuestro propósito, la composición de nuestra Gobernanza, nuestra relación con las partes interesadas y los riesgos y oportunidades asociados a las actividades de nuestra compañía. Aplica y tiene incidencia en las decisiones especialmente de los accionistas y trabajadores a tiempo completo o parcial abocados a roles de dirección y gerencia en Market One.

Temas materiales

Como parte de nuestra política de involucramiento de partes interesadas, el área de sostenibilidad realizó una evaluación de materialidad con el objetivo de determinar cuáles son los temas materiales relevantes para nuestros grupos de interés y para nuestro negocio, para ello se consultaron:

- Miembros de organizaciones de la sociedad civil o Universidades
- Proveedores de Market One
- Especialista en ESG o Sostenibilidad
- Educadores ambientales
- Colaboradores de Market One
- Accionistas e Inversor de Market One
- Clientes

Prioridad para nuestros accionistas y líderes

| | 3.5-4 | 4-4.5 | 4.5-5 | |
|--|-------|--|---|--|
| Prioridad para nuestras partes interesadas | 4.5-5 | Salud, y seguridad de los empleados. Prácticas de Diversidad, equidad e inclusión | Compensación y beneficios para el bienestar de los empleados Respeto de los Derechos Humanos en todos los procesos de la compañía. Satisfacción de los empleados y clima laboral Privacidad y seguridad de datos | Satisfacción del cliente Capacitación y Aprendizaje continuo de los empleados Innovación e incorporación de tecnologías y mejora continua |
| | 4-4.5 | Profesionalización de la supervisión y Toma de Decisiones Residuos y reciclaje Emisiones y cambio climático Eficiencia en el uso de recursos | Atracción, reclutamiento y retención del talento.. Transparencia y control financiero Obtención de Certificaciones y Sellos de Terceros por Estándares Ambientales, Sociales y/o de Gobernanza comprobados. | Soluciones comerciales que mejoren el impacto de las estrategias de comercialización y entrega de productos a los consumidores Innovación, Soluciones comerciales basados en la aplicación de tecnologías de inteligencia artificial a los procesos comerciales de Empresas de Consumo Masivo Ética e Integridad Soluciones comerciales para canales digitales y/o ecommerce de Empresas de Consumo Masivo Desarrollo profesional y plan de carrera |
| | 3.5-4 | Informar y comunicar postura públicamente sobre cuestiones sociales y ambientales Contribuciones comunitarias y voluntariado Mejora de Proveedores | | |

■ Ambiental
 ■ Comunidad
 ■ Economía y Clientes
 ■ Gobernanza
 ■ Social

Nuestra matriz de materialidad se monitorea desde nuestro panel de gestión en dónde se pueden observar cuáles son los principales temas materiales, y segmentarlos en grupos de interés y representantes de Market One.

Temas y preocupaciones clave mencionados

Los temas materiales claves fueron:

- Satisfacción del cliente
- Capacitación y aprendizaje continuo de los empleados
- Innovación, incorporación de tecnologías y mejora continua
- Soluciones comerciales que mejoren el impacto de las estrategias de comercialización y entrega de productos a los consumidores

En base a esta evaluación Market One emprenderá proyectos y políticas priorizando los temas materiales que se observaron.

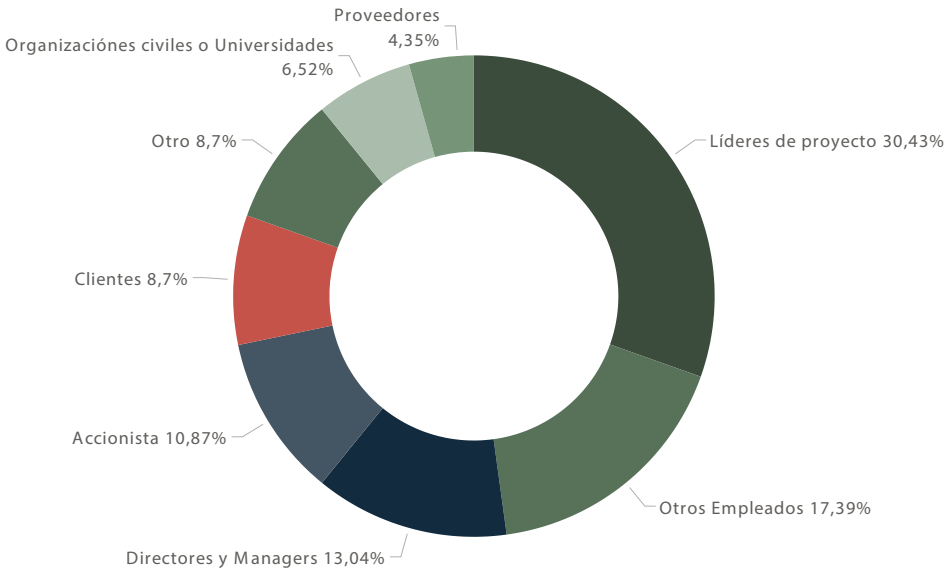
Los principales temas materiales considerando únicamente a los trabajadores como grupo de interés son:

- Capacitación y aprendizaje continuo de los empleados
- Compensación y beneficios para el bienestar de los empleados
- Salud, y seguridad de los empleados
- Desarrollo profesional y plan de carrera

Los principales temas materiales considerando únicamente a los clientes como grupo de interés son:

- Capacitación y aprendizaje continuo de los empleados
- Satisfacción de los clientes
- Soluciones comerciales que mejoren el impacto de las estrategias de comercialización y entrega de productos a los consumidores
- Innovación, incorporación de tecnologías y mejora continua

Participación de grupos de interés en la encuesta de materialidad



Estándares éticos y normas de conducta

Nuestra Política de Ética y Anticorrupción es el vehículo a través del cual establecimos nuestro compromiso contra la corrupción y estándares de comportamiento Éticos y Legales, teniendo como base para el mismo las leyes aplicables a los países implicados, nuestros principios corporativos y las buenas costumbres. Se tuvieron en cuenta para la realización del mismo el Principio 10 del Pacto Global de Naciones Unidas, Estándares GRI e ISO 37001 y 26000.

Nuestras normas de conductas están detalladas en nuestro Código de Ética, el cual está disponible para todas las personas dentro y fuera de la organización, en él plasmamos nuestro compromiso de realizar nuestras actividades de manera profesional, transparente y sostenible, y expresamos nuestro absoluto rechazo a cualquier acto de acoso, discriminación o corrupción dentro de nuestra organización.

El código de Ética se aplica a todos los trabajadores a tiempo completo, parcial, contratistas eventuales, proveedores y demás partes interesadas afectadas a las operaciones y los proyectos de Market One.

En 2021 también detallamos el procedimiento para dar tratamiento a incidentes de fraude, casos de soborno, corrupción, conflicto de intereses, regalos u otros actos que pudieran atentar contra la integridad de una persona o contra sus derechos.

Prohibiciones y criterios:

1. Política comercial y protección de datos: no deberán realizarse declaraciones falsas o intencionalmente engañosas, ni omisiones intencionales de cualquier tipo respecto a las operaciones de Market One o reportes de avances y resultados. Market One no aceptará ningún tipo de práctica deshonestas. Se deberá salvaguardar toda información confidencial y nunca deberá ser utilizada con fines indebidos, a menos que su revelación esté autorizada u ordenada legalmente. Se considera información confidencial a aquella que no sea de conocimiento público y que pudiera ser utilizada por la competencia o cuya divulgación pudiera resultar perjudicial para la empresa o sus clientes.

2. Control financiero, dinero, rendición de gastos: el dinero de la empresa se deberá contabilizar de manera precisa y sólo se lo podrá destinar para fines relacionados con la empresa. Aquellos colaboradores que manejan dinero del comitente son responsables de la rendición de gastos: viáticos, colocación de productos promocionales en el mercado, pagos a proveedores, etc. Para tareas que involucren la colocación de algún producto promocional, la rendición del dinero recaudado será presentada de manera precisa y fidedigna, adjuntando todos los comprobantes necesarios para dicha rendición. No se podrán realizar rendiciones falsas o intencionalmente engañosas.

3. Preservación de activos de la empresa: todo contratista deberá siempre proteger los activos de la empresa y de los clientes y garantizar el uso eficiente de los mismos y dentro de los fines para los cuales fueron entregados.

4. Buen trato: cada contratista deberá esforzarse por tratar a sus pares, clientes, a la competencia y cualquier otra persona relacionada con el proyecto de manera honesta y equitativa, con respeto y dignidad. Ante casos de acoso moral, sexual, discriminación de género, abuso de poder, intimidación se aplicará lo correspondiente a nuestra Política de No Discriminación y Contra el Acoso.

5. Soborno o cohecho: queda prohibido cualquier tipo de cohecho o acuerdos de pago de comisiones que no se reportan de manera directa. Cualquier persona que ofrezca o reciba un soborno será denunciado ante las autoridades correspondientes.

6. Donaciones: quedan prohibidas las donaciones o trabajo para causas políticas. Las contribuciones que se realicen en nombre de Market One BTL a financieras o a organizaciones benéficas deberán ser divulgadas públicamente a través de nuestro reporte de Sostenibilidad anual.

7. Represalias: queda terminantemente prohibido tomar represalias contra personas que hayan denunciado de buena fe posibles incumplimientos. De ninguna manera se tomarán represalias contra cualquier persona que denuncie a empleados o proporcione información o asistencia en la investigación de tal denuncia.

Existen otras prohibiciones las cuales están detalladas en nuestro Código de Ética Market One, para aquellas situaciones y las que eventualmente no se encuentren previstas dentro de los manuales, se aplicará la filosofía y conceptos generales presentados en él, junto con su sano criterio y los más altos estándares éticos de comportamiento.

Conflicto de intereses

En aquellas situaciones en las que a criterio de un colaborador de Market One puede verse afectado o influido indebidamente por otro interés diferente de tipo personal, familiar o económico; deberá abstenerse de tomar una decisión y comunicárselo a su superior inmediato y reportarlo a través del enlace MO Compliance.

Ante la duda de que se trate efectivamente de un conflicto de interés deberá plantearlo de todas formas y se efectuará la consulta al Sustainability Manager. Si persiste la duda el asunto podrá plantearse en el comité de ética y anticorrupción. En ambos casos se registrará la resolución del caso a través del enlace designado y será cargado a la carpeta de casos.

Ejemplos de conflictos de interés:

1. Conexiones familiares con postulante a un cargo.
2. Cuando el gerente de ventas de la organización está relacionado con el gerente de compras de un cliente.
3. Cuando el gerente de una organización tiene un interés financiero personal en el negocio de un competidor.
4. Conexiones familiares con proveedor de servicios.

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

En su compromiso con las normas internacionales de ética y la anticorrupción, Market One participó de la iniciativa “Pasaporte a la integridad” de AHK y Pacto Global Argentina, junto a otras empresas para luchar contra la corrupción.

Se constituyó este año un comité de ética el cual está conformado por directores, supervisores y empleados de Market One. Entre sus funciones principales están:

- Analizar casos de presuntos incumplimientos del código de ética que se reporten, evaluar la situación, determinar cuál fue el impacto en la organización y establecer protocolos, normativas o emprender acciones que impidan que situaciones perjudiciales para la empresa se repitan en el futuro.
- Actualizar anualmente la matriz de riesgos de anticorrupción.
- Establecer y publicar el material de lectura recomendado por nuestra empresa (y disponible en nuestro drive) respecto a las temáticas de ética y anticorrupción.
- Determinar el contenido de la capacitación de ética y anticorrupción que se dan en el marco de la inducción para empleados y aportar cada año herramientas de apoyo para realizar denuncias y tomar decisiones ante casos concretos.

Todo empleado puede solicitar asesoramiento sobre la conducta ética dentro de la organización al área de sostenibilidad.

Nuestra empresa pone a disposición de los empleados y de la sociedad un enlace de denuncia confidencial para reportar e informar cualquier preocupación relacionada con conductas no éticas, ilegales y que afecten potencialmente la integridad de Market One.

Se alentará en cada oportunidad que fuera posible, a denunciar incidentes de acoso o discriminación, abuso de poder, fraude, corrupción, conflicto de intereses o cualquier otro comportamiento indebido presente en nuestra política de ética y anticorrupción.

Estructura de gobernanza

Junta de Accionistas

La junta de accionistas posee la máxima autoridad de gobierno y delega la misma anualmente al Managing Director y a los miembros de la junta de directores.

Las decisiones estratégicas son tomadas por la junta de accionistas por mayoría (cada acción da derecho a un voto) en asambleas ordinarias o extraordinarias trimestrales. La misma tiene la función de dar visibilidad de avances y toma de decisiones estratégicas.

Director General o Managing Director

El director general toma las decisiones operacionales apoyado por su equipo de directores y sus funciones son:

- Velar por el cumplimiento de la visión, los planes estratégicos y resoluciones dispuestas por la Junta de accionistas.
- Monitorear el desempeño financiero de la organización e incremento de la rentabilidad y el retorno a los accionistas.
- Generar un impacto material, social y ambiental, en beneficio de la sociedad, el ambiente y las personas o partes vinculadas a la compañía.

- Actualizar las políticas y los objetivos anuales.
- Presentar el presupuesto anual a la junta de accionistas.
- Ejecutar las reuniones del Advisory Board, junta de accionistas.
- Monitorear y evaluar el desempeño de heads y personal a cargo.
- Tener en cuenta en sus decisiones y actuaciones los efectos de dichas decisiones o actuaciones con respecto a los intereses de (i) la sociedad, (ii) sus socios, (iii) empleados y (iv) los clientes, proveedores y otras partes vinculadas a la sociedad. Asimismo, velar por la protección del ambiente.
- Identificar y gestionar de forma permanente los impactos, riesgos económicos, ambientales y sociales.
- Aprobar formalmente la memoria e informe de sostenibilidad de la organización.
- Construir la cultura e impulsar iniciativas de transformación alineadas.
- Participar activamente en el diseño y ajuste de la estrategia de mediano plazo del negocio.

Los Directores fundadores

Su propósito es ser habilitadores del crecimiento a largo plazo de la compañía. Sus funciones son:

- Colaborar en la implementación del plan de crecimiento.
- Construir relaciones comerciales de alto nivel para facilitar la gestión comercial y colaborar con el incremento del número de clientes del portafolio vigente.
- Colaborar en la expansión vertical, es decir la mejora de la propuesta de valor.
- Facilitar la Innovación de portfolio desde las aristas de tecnología y sostenibilidad.
- Ejecutar tareas de captación de capital.
- Relacionamiento con partners estratégicos.
- Colaborar en la expansión horizontal ganando capilaridad en nuevos territorios.
- Velar por el incremento permanente de la eficiencia organizacional.
- Llevar adelante tareas de asuntos corporativos.
- Colaborar en la creación de alto desempeño de los equipos y la gestión del talento.

Junta Asesora

El Board de Asesores tiene la función:

- Validar regularmente los planes estratégicos de la compañía.
- Tener una mirada externa, crítica y objetiva de la compañía.
- Complementar habilidades y habilidades organizacionales con gran oportunidad (Tech, networking, pensamiento estratégico, propuesta de valor, finanzas, etc).
- Ser fuente de inspiración, mejores prácticas, sugerencias, networking y valor para los accionistas.

El mismo está compuesto por líderes de la industria y personalidades con gran experiencia en el mundo empresarial. Son elegidos anualmente por la junta de accionistas.

Composición de comités

En Market One se conformaron 8 comités liderados por la gerencia de sostenibilidad con el objetivo de discutir los temas principales, formalizar políticas y colaborar con su implementación.

| Comité | Misión |
|--|---|
| Comité de Satisfacción y derechos laborales | Gestionar y modificar los beneficios y condiciones aplicables desde el momento de la contratación, a todos los trabajadores en relación de dependencia a tiempo completo o parcial, afectados a las operaciones y los proyectos de Market One. |
| Comité de Ética y Anticorrupción | Analizar los impactos y el proceder óptimo ante casos de presuntos incumplimientos que se reporten, actualizar anualmente la matriz de Riesgos de Anticorrupción, el material de lectura recomendado por market one y el contenido de la capacitación de inducción para empleados y aportar herramientas para realizar denuncias. |
| Comité de Diversidad, equidad e Inclusión | Acordar, implementar y estandarizar las mejores prácticas para generar y fomentar una cultura organizacional respetuosa de los derechos humanos en Market One. |
| Comité de Proveedores | Acordar, implementar y estandarizar las mejores prácticas para la compra de insumos y la selección de proveedores, para contribuir a una economía inclusiva y sostenible. |
| Comite de desarrollo profesional | Emprender acciones, establecer procesos y gestionar las capacitaciones para aumentar el desempeño y la satisfacción personal de los empleados por medio del desarrollo profesional. |
| Comité de Contrataciones de Impacto | Fomentar las contrataciones de grupos subrepresentados o con barreras críticas al empleo en nuestras operaciones de investigación de mercado y mejorar sus habilidades y oportunidades de empleo. |
| Comité de Clientes | Analizar, mejorar y fomentar procesos que permitan un impacto económico positivo, específico y sustancial en nuestros clientes. |
| Comité de Ambiente | Gestionar y modificar los beneficios y condiciones aplicables desde el momento de la contratación, a todos los trabajadores en relación de dependencia a tiempo completo o parcial, afectados a las operaciones y los proyectos de Market One. |
| Comité de Gobernanza | Emprender acciones, establecer procesos y gestionar los cambios para la adopción de buenas prácticas de gobernanza dentro de Market One. |

Market One utiliza como método de trabajo la administración por objetivos, y el mismo implica:

- Especificaciones tangibles de las metas y objetivos organizacionales con plazos y alcances bien determinados.
- La participación multifuncional en la toma de decisiones.
- Retroalimentación acerca del desempeño para ponderar y corregir los avances.

Delegación de autoridad

La delegación de autoridad está debidamente detallada en la descripción de puesto de trabajo. Se da según las capacidades, habilidades y conocimiento de los empleados, el nivel de supervisión, las obligaciones, objetivos y alcance de cada puesto.

Se delega la responsabilidad de temas económicos al Managing Director, Directora Centro de Servicios Compartidos, Head of Sales & Marketing y Asesor contable externo.

Se delega la responsabilidad de relacionamiento con el cliente al Head of Sales.

Se delega la responsabilidad de relacionamiento con los proveedores a la Directora de Centro de Servicios Compartidos.

Se delega la responsabilidad de temas ambientales y sociales externos (relaciones con la comunidad) a Sustainability Manager.

Se delega la responsabilidad de temas sociales internos (relaciones con los trabajadores) a la People Manager.

Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales

La totalidad de directores, gerentes y empleados recibe capacitación mensual obligatoria sobre cuestiones sociales y ambientales relevantes.

A lo largo de 2021 se trabajó para que las descripciones de puestos gerenciales incorporen explícitamente el desempeño social y ambiental a través de indicadores especialmente diseñados. Los mismos empezarán a monitorearse en 2022 en el marco de nuestra Política de Desarrollo profesional.

Los supervisores y gerentes comunican y rinden cuentas de sus resultados sociales y ambientales a los empleados a través del Dashboard Corporativo.

Consulta a grupos de interés

El director general en conjunto con el Sustainability Manager lideraron una encuesta para tener en cuenta en sus decisiones y actuaciones; la protección del ambiente y los intereses de (i) la Sociedad, (ii) sus socios, (iii) empleados y (iv) los clientes, proveedores y otras partes vinculadas a la Sociedad.

En 2022 se prevé la creación de un órgano específico integrado por partes interesadas para continuar mejorando nuestro relacionamiento con los grupos de interés.

Acuerdos de negociación colectiva

En nuestra compañía no se realizaron acuerdos de negociación colectiva. Aun así respetamos el derecho de los trabajadores a asociarse con sindicatos y firmar libremente acuerdos de negociación colectiva sin perjuicio alguno.

Grupos de interés, identificación y selección

Nuestra lista de grupos de interés incluyen:

- Accionistas.
- Comunidades locales, Asociaciones de la Sociedad civil, periodistas y profesionales ESG.
- Empleados y colaboradores.
- Clientes.
- Proveedores.

Como parte del proceso de identificación y selección de grupos de interés todos los empleados deben rellenar formularios con los datos de los clientes, proveedores y organizaciones con las que han tenido contacto o alguna relación laboral formal o informal durante el año.

Anualmente se recopila la información y se realiza una identificación formal de los grupos de partes interesadas relevantes.

Se realiza anualmente la evaluación de materialidad en la que se relevan las opiniones sobre temas materiales a nuestras partes interesadas. Dichos resultados se toman en consideración la planificación anual.

Se forman comités de trabajo con colaboradores de Market One para abordar los desafíos priorizados en nuestra evaluación de materialidad. Se reúnen de forma bimestral y son liderados por el área de Sostenibilidad. Se comunica el reporte anual a los grupos de interés.

Enfoque para la participación de los grupos de interés

Market One fomenta la participación activa de los grupos de interés utilizando diferentes herramientas a través de las cuales pueden expresar sus opiniones, requisitos o quejas.

Accionistas: los accionistas tienen reuniones trimestrales para el análisis de avances y una asamblea anual ordinaria, en la que se discuten los datos del período a analizar y se establecen las estrategias para avanzar con la planificación anual. También se designa asambleas extraordinarias a los fines de resolver asuntos que no sean de competencia de la asamblea ordinaria.

Comunidades locales: al momento de planificar nuestra jornada anual de tareas de voluntariado se planifican tomando en cuenta las indicaciones y tomando en cuenta las normativas y opiniones de las comunidades locales en las que se lleven a cabo dichas jornadas.

Empleados: el recurso más valioso para el crecimiento y desarrollo de Market One son sus trabajadores, por ello se realizan constantemente reuniones con empleados y prestadores de servicio. La empresa dispone también de un link y un teléfono para recibir quejas y comentarios de manera anónima de los empleados. Los empleados también tienen la posibilidad de participar de manera voluntaria en los comités en dónde se discuten las políticas de la empresa.

Clientes: Market One ofrece servicios profesionales y personalizados para cada cliente, constantemente se realizan reuniones con ellos para entender sus requerimientos, atender a sus dudas, quejas y solicitudes, la participación del cliente dentro de nuestro modelo de negocio es fundamental y constante a través de todo el proceso de desarrollo de los proyectos. Al finalizar el proyecto el cliente recibe una encuesta de satisfacción en donde puede evaluar y puntuar la calidad de nuestro servicio y dejar comentarios, quejas o soluciones que considere pertinentes.

Proveedores: con el fin de contribuir a una economía más inclusiva y sostenible Market One busca establecer una relación de confianza y transparencia con sus proveedores, por ello todos los proveedores pueden presentar quejas, comentarios o sugerencias, a través de un enlace.

Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

No se registran Incumplimientos.

Trabajadores



Market One



Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

En 2012 Market One incrementó su nómina en 35 empleados. Actualmente cuenta con más de 75 colaboradores, los cuales están compuestos por una gran variedad de excelentes profesionales, entre ellos analistas, contadores, licenciados e ingenieros. Nos visualizamos logrando grandes cosas como equipo.

Nuestros colaboradores son el recurso más importante para cumplir nuestros objetivos y por ello buscamos empoderar a quienes trabajan día a día para construir el futuro de la compañía.

Lideramos un espacio para los trabajadores que fomente la toma de decisiones descentralizada, que permita cuestionar las opiniones de otros cuando sea necesario y siempre respetuosamente. Así elevamos constantemente nuestros estándares, por ello también buscamos simplificar nuestros procesos, evitamos la centralización y burocratización de la toma de decisiones.

Esperamos que ninguno de nuestros trabajadores ceda a sus convicciones solo por empatizar, sino que queremos que todos se involucren, se adapten a los cambios del mercado, sean resilientes y aprendan de sus errores.

Estamos comprometidos en generar un ambiente laboral seguro, inclusivo, respetuoso de la diversidad y que refleje nuestros valores organizacionales.

En el último año el área de recursos humanos de nuestra compañía comenzó a seguir diferentes indicadores de gestión por medio del dashboard de People, en donde se monitorea y mantiene actualizado un sistema de monitoreo confidencial. Con él se evalúa en qué medida la empresa contribuye al bienestar financiero, físico y profesional social de nuestros empleados. Nuestro Dashboard de People refleja:

- N° de trabajadores TC/TP/Temporales.
- Altas, bajas y variación de Nómina.
- Asistencia a capacitaciones.
- Satisfacción de Personal.
- Rotación de Personal.
- Análisis salarial.
- Promociones y movimientos internos.

A los fines de monitorear y evaluar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores:

- Calculamos la tasa de rotación anual y mensual de empleados de estructura.
- Comparamos nuestra tasa de rotación de personal con los índices de referencia pertinentes.
- Realizamos un desglose de los cálculos según los distintos grupos demográficos (país, edad, género, área) para identificar tendencias.

Prestaciones para trabajadores

Durante el 2021 también se formalizaron las políticas del personal en un manual de trabajadores en el cual se detallan los beneficios y condiciones aplicables, desde el momento de la contratación, a todos los trabajadores en relación de dependencia:

Nuestro programa incluye:

- Política de actualización salarial predefinida
- Participación societaria por desempeño extraordinario
- Programas de jubilación
- Seguro de salud privado
- Horario de trabajo y licencias
- Mecanismo de pago y lugar de trabajo
- Vacaciones
- Licencia para padres
- Mecanismo de presentación de comentarios y resolución de conflictos
- Otros beneficios

Beneficios adicionales para trabajadores

Con la finalidad de que los colaboradores puedan disfrutar su cumpleaños y disfrutar las fiestas de fin de año, Market One brinda una licencia de 3 días MO o Worklife Balance Days agregando fecha de cumpleaños y periodo a fines de diciembre.

La empresa también lleva adelante las siguientes prácticas:

- Entrega de computadora para trabajadores de tiempo completo.
- Entrega de celular con plan corporativo para casos especiales.
- Reintegro por gastos de telecomunicaciones (exclusivo Guatemala).
- Insumos para el bienestar físico.
- Soporte de computadora.
- Soporte lumbar ergonómico.
- En caso de nacimiento o casamiento la empresa regala Gift Card para festejar ese momento tan especial.
- A nuestros colaboradores de Guatemala se les brinda 10 días de licencia por exámenes para que puedan seguir desarrollando su carrera profesional.
- Invitar a todos los trabajadores a un almuerzo dos veces al año y otras invitaciones menores para eventos especiales. Estos eventos buscan por medio de diferentes actividades fomentar y potenciar el trabajo en equipo y configurar una cultura organizacional.

A los colaboradores eventuales de Market One se les ofrece los siguientes beneficios:

- Brindamos asesoramiento para la inscripción como trabajador independiente/mo-notributista.
- Brindamos asesoramiento en apertura de cuenta bancaria
- Brindamos capacitaciones de herramientas de gestión financiera, coaching y de habilidades para la vida 3 veces al año, buscando una participación del 51% de los trabajadores temporales. (Objetivo 2022)
- Capacitación de inducción
- Carta de recomendación al finalizar el trabajo (en caso de corresponder).

Permiso parental

Con el objetivo de contribuir a la equidad de género y acompañar a sus trabajadores en un momento tan especial, Market One amplía de 2 a 5 días hábiles de licencia parental remunerada a quienes vivan el nacimiento o adopción de un hijo.

Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

Anualmente la empresa realiza 2 encuentros de alineamiento interno para compartir avances financieros y no financieros a toda la compañía, las mismas son lideradas por el Director General.

Cada 3 meses se realizan las instancias Q1, Q2, Q3 y Q4 en los que se informa el desempeño financiero y no financiero de la compañía. Las mismas son lideradas por el Director General.

Todas las novedades y cambios operaciones se informan al mail corporativo de los empleados con tiempos prudenciales dependiendo de cuál sea el alcance e impacto de los cambios a ser comunicados; los mismos tienen a su disposición el mecanismo de presentación de comentarios para realizar propuestas de mejora o plantear solicitudes.

El manual de trabajadores y su correspondiente política laboral una vez aprobado fue informado al personal por medio de una capacitación, allí los empleados tuvieron la oportunidad de expresar sus opiniones, plantear sus dudas o expresar alguna inconformidad de manera libre.

Evaluación de riesgos laborales

Este año se realizó una evaluación de riesgos laborales de nuestros trabajadores eventuales y no eventuales para determinar cuáles son los riesgos que emanan de su actividad y emprender acciones para poder minimizarlos.

Una de las acciones concretas adoptadas durante este año fue la capacitación sobre riesgos laborales, en donde se informa al personal eventual cuáles son las medidas y consideraciones a tener en cuenta para evitar lesiones o accidentes laborales.

Se introdujo en la inducción de sostenibilidad una presentación de los riesgos asociados al trabajo de oficina o home office y se brindaron consejos para evitar problemas de salud o accidentes en oficinas.

Salud y seguridad en el trabajo

Los trabajadores tienen la oportunidad de plantear sus dudas respecto a la higiene y seguridad laboral durante el proceso de inducción de sostenibilidad, cuando se le presenta toda la información al respecto.

Además la empresa cuenta con un teléfono para informar sobre elementos que no cumplan los requerimientos de higiene y seguridad laboral. También contamos con un link de quejas y comentarios en donde los empleados pueden dejar consultas o comunicar irregularidades.

Nuestros trabajadores cuentan con cobertura de salud pública en todos nuestros países de operación. A su vez, ofrecemos al 100% de nuestros trabajadores en relación de dependencia Obra social privada.

Se contribuye también con la extensión de la misma a cónyuges e hijos en casos excepcionales determinados por el Directorio.

En las inducciones se da el número de teléfono de la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART) en caso de que el empleado lo necesite, también está publicado en nuestros manual de trabajadores.

Políticas de Market One respecto a la higiene y la seguridad en el ámbito laboral

- Buscamos desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente; brindando cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.
- Brindamos una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos.
- Nos comprometemos a comunicar la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento.
- Respetamos el principio de que las medidas de salud y seguridad en el lugar de trabajo no deberían involucrar gastos monetarios para los trabajadores.
- Rechazamos un trabajo sobre el que razonablemente pueda pensarse que representa un peligro inminente o serio para su vida o salud o para la vida y la salud de otros.
- Rechazaremos cualquier proyecto u oferta laboral que ponga en peligro la vida de los empleados y miembros de Market One.

Fomento de la salud de los trabajadores

Market One provee de manera gratuita elementos tales como soportes lumbares, cantimploras y soportes de computadora para los empleados que trabajan de manera virtual.

Instamos a nuestros colaboradores a comunicar y reportar los problemas relacionados con su salud, si presentan síntomas o si durante una jornada laboral sienten algún malestar deben dar aviso a un supervisor, gerente o al departamento de recursos humanos para que puedan recibir ayuda lo más rápido posible.

Lesiones por accidente laboral

No se registraron

Dolencias y enfermedades laborales

No se registraron

Capacitaciones y media de horas de formación al año por empleado

Las instancias formativas brindadas en la empresa son lideradas por el área de People y responden a las necesidades de la compañía y los intereses de nuestros trabajadores.

Nuestro sistema de capacitaciones es el medio por el cual Market One brinda formación a sus colaboradores para que tengan todos los conocimientos, capacidades, aptitudes y habilidades necesarias para cumplir con los objetivos empresariales.

Con el propósito de evaluar si la capacitación se dio en conformidad con las expectativas de los participantes y con los estándares de Market One se monitorea la asistencia y grado de satisfacción de las mismas (contenido, duración, claridad).

Los cursos que se dieron en el 2021 al personal según puesto, jerarquía y requerimiento de puesto, fueron:

Inducción:

- Modelo de negocios Market One
- Gestión de presupuestos

Cruzadas:

- Cápsulas de 15 minutos que permiten aprender nuevas habilidades (incluidas en reuniones de planificación semanal equipos research y consulting).

Técnicas/competencias:

- Power Bi/Business intelligence
- Excel

Especiales/externas (2021):

- Agilidad organizacional San Andrés
- Diseño de futuro San Andrés
- Design thinking
- Business analytics for leaders

Habilidades para la vida:

- RCP y primeros auxilios

Sostenibilidad:

- Gestión de residuos
- Desarrollo sostenible agua y energía
- Huella de carbono
- Límites planetarios y transición a la sustentabilidad
- Modelos de negocios de impacto
- Sostenibilidad
- Anticorrupción
- Diversidad, equidad e inclusión
- Satisfacción y derechos laborales

En sumatoria un miembro de Market One que ingresa recibe entre 5-25 días de formación.

Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional

Market One realiza una evaluación de desempeño anual para la totalidad de sus empleados.

La empresa incentiva la promoción y contratación internas para ocupar puestos de mayor jerarquía. A la hora de cubrir una vacante, además de realizar las búsquedas en el mercado laboral se envía un mail a la totalidad de los empleados informando la misma.

Cada seis meses el equipo directivo se reúne para realizar una “OPR Operation People Review”, en la que se analizan las posibles promociones internas.

Se monitorea anualmente el porcentaje de miembros que lograron una promoción en nuestro Dashboard corporativo, separado por género.

Market One realizó una evaluación de desempeño en donde se calificaba a los empleados según su rendimiento medioambiental y social durante el año 2021.

Se calificó según:

- El número de capacitaciones de sostenibilidad a la que asistió
- La participación en jornadas de voluntariado
- Si adopto eco-hábitos (Reciclaje, compostaje y ecoladrillo)
- Si registró sus consumos personales
- Si compensa su huella de carbono

También durante el 2021 se desarrollaron indicadores sociales, medioambientales y de gobernanza en las descripciones para cada puesto de trabajo con el propósito de que todos los colaboradores de Market One se involucren en el cumplimiento de nuestros objetivos de sostenibilidad.

Programa de Pasantías

En el año 2021 se incorporó por primera vez en Market One un programa formal de pasantías, en colaboración con Universidades de la región nos comprometimos con dar oportunidades a estudiantes o jóvenes profesionales, a través de programas de práctica laboral de entre 3-12 meses.

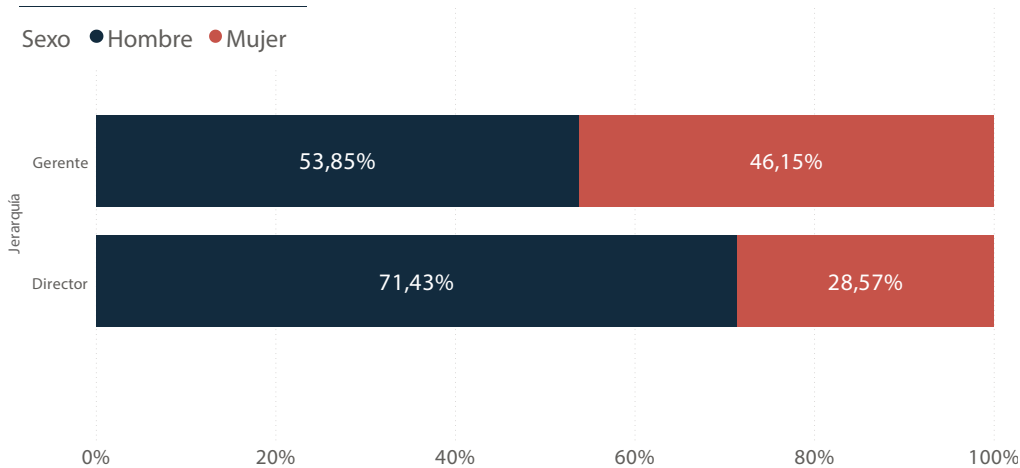
Los objetivos de las pasantías y las tareas de los participantes se determinan al momento de realizar el contrato. Al finalizar la práctica los pasantes reciben una evaluación de desempeño formal y tienen la oportunidad formal de ofrecer feedback de su experiencia. El pasante que ingresó durante el 2012, firmó fue contratado a tiempo completo para desempeñar funciones en el área de recursos humanos y en el área de sostenibilidad.

Se aspira a que el 2% de la compañía sea personal pasante.

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

Monitoreo de la diversidad de nuestra nómina:

Jerarquía por sexo



Las medidas que implementamos para gestionar y mejorar la inclusión y la diversidad en el entorno laboral son:

- Realización de encuestas anónimas a los empleados sobre identidad de género, raza/etnia, discapacidades y otros factores demográficos para realizar un seguimiento de la diversidad de nuestro personal.
- Establecimiento de objetivos medibles y concretos para mejorar la diversidad que están sujetos a la evaluación de la junta de directores.
- La empresa fomenta un proceso de reclutamiento y contratación inclusivo a través de las siguientes acciones.
- Incluir en todas sus búsquedas laborales un mensaje que afirma el compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión. ("Todos los candidatos calificados serán considerados para trabajar en Market One sin importar etnia; credo; color; religión; nacionalidad; edad; discapacidad; orientación sexual; identidad o expresión de género; predisposición genética o condición de portador; estado civil, o cualquier otra condición protegida por la ley. Trabajamos día a día para ser una organización inclusiva y brindar igualdad de oportunidades").
- No realizar preguntas sobre antecedentes de encarcelamiento durante el proceso de selección.
- Buscamos garantizar al menos un candidato con barreras crónicas al empleo en nuestro proceso de selección de cada vacante de puesto eventual. Para ello, estamos gestionando el apoyo de organizaciones de la sociedad civil que trabajan por la inclusión laboral y contribuyen con la difusión de nuestras búsquedas. Sin embargo, hemos tenido dificultades debido a la escasa recepción de perfiles con barreras.
- Analizamos los requisitos y el lenguaje que se utiliza en las descripciones de tareas para garantizar que sean equitativos e inclusivos, por ejemplo se eliminó el requisito etario de las descripciones de puestos.

- Analizamos cuáles son los requerimientos físicos para cada puesto, para de esta manera facilitar la contratación de personas con diversidad funcional que puedan ocupar dichos puestos.

Entorno laboral inclusivo y equitativo

A los fines de garantizar un ambiente de trabajo:

- Creamos un comité de diversidad equidad e inclusión, que en coordinación con People Manager son responsables de accionar por la diversidad, la equidad y la inclusión en el entorno laboral, colaborar en la redacción de nuestras políticas relacionadas, actualizar las mismas de manera anual y llevar a cabo encuentros para tratar denuncias de posibles incumplimientos al código.
- Promovemos la inclusión y la diversidad por medio de un grupo de afinidad voluntario en el que se comparte información relacionada.
- Ofrecemos una capacitación anual a todos los empleados sobre temas relacionados con la diversidad, la equidad y la inclusión.
- La implementación de baños neutros o inclusivos en nuestras oficinas, como así también cumplir con criterios de accesibilidad es una tarea pendiente para el año próximo.

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Las denuncias por discriminación son monitoreadas por el área de Sostenibilidad y el área de People. En el 2021 no se registraron casos de discriminación o acoso por medio de los enlaces de denuncia. Nuestros principios de no discriminación se encuentran detallados en nuestro código de ética.

Contrataciones de impacto

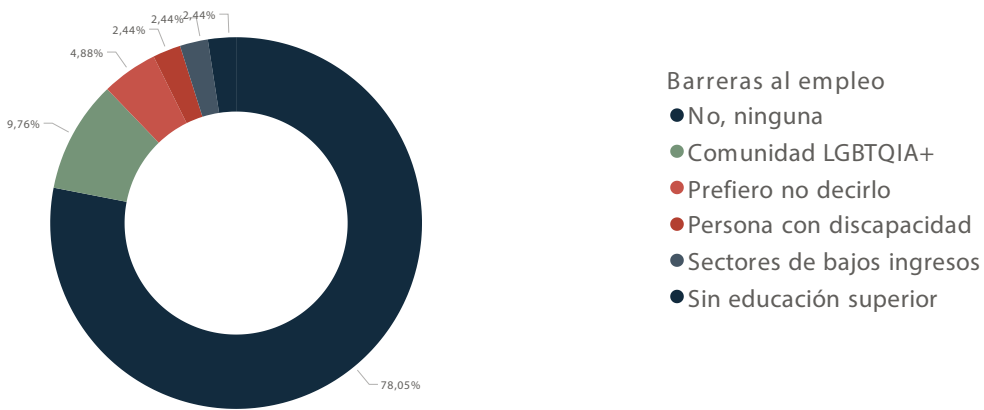
Como mencionamos anteriormente, nos propusimos reclutar y contratar de manera consciente personas con barreras de acceso al empleo de manera directa con el apoyo de organizaciones gubernamentales y ONG. En una primera instancia trabajamos para contratar de manera activa a personas de los siguientes sectores:

- Inmigrantes, desplazados o refugiados.
- Sujetos a discriminación crónica por género, raza, opinión política, orientación sexual, edad, religión, origen social o étnico.
- Discapacidad física.
- Personas en situación de pobreza.

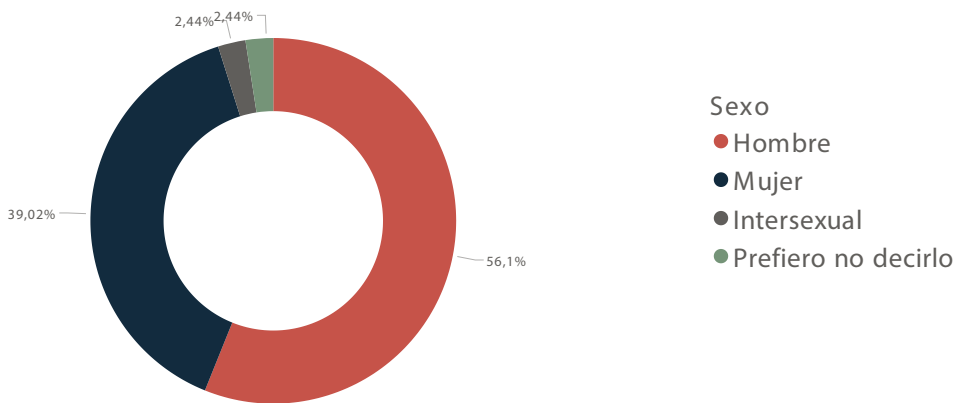
Market One monitorea los siguientes indicadores:

- % de empleados que tienen barreras de acceso al empleo (bae*) y participaron en las capacitaciones o actividades previamente seleccionadas.
- Número de trabajadores que forman parte de poblaciones con subempleo crónico que participaron en los programas de desarrollo del personal.
- Número horas totales de capacitación recibieron las personas que participaron en el programa.

Personas con barreras al empleo



Empleados por sexo





Market One

Clientes

Satisfacción al cliente

Market One mantiene un profundo compromiso con sus clientes. Nos adaptamos a sus requerimientos y necesidades y solucionamos cualquier inconveniente o queja recibida durante todo el ciclo de vida de un proyecto.

Al final del proyecto el Director de ventas en colaboración con Directores, Project Managers y Project Leaders recopilan información de cuál fue el resultado del proyecto y la conformidad de nuestros clientes a través de encuestas de satisfacción de los clientes.

Los datos son procesados por el área comercial y de operaciones para el establecimiento de las metas anuales.

En 2022 se compartirán los resultados generales de manera trimestral con la totalidad de los miembros de la compañía.

Certificaciones, adhesiones y sellos

En 2021 Market One recibe el reconocimiento de Marca Tucumán por su compromiso con el desarrollo local.

Con el fin de que Market One alcance los más altos estándares a nivel mundial, se inició en 2021 un proceso de cambio por el cuál buscamos obtener en el presente año la Certificación Empresa B. La misma fija estándares de impacto integrales de desempeño social y ambiental, transparencia, gobernanza y gestión de clientes.

Para mostrar nuestro compromiso con el cumplimiento de los derechos humanos, el medioambiente y la anticorrupción Market One se adhirió al Pacto Global, una iniciativa de las Organización de las Naciones Unidas (ONU) para construir un mercado global más inclusivo y equitativo.

Privacidad y datos del cliente

Nuestros clientes y partes interesadas depositan diariamente su confianza en nosotros. Particularmente en los últimos años, el uso y la seguridad de los datos se ha convertido en un área importante de preocupación para los actores del mercado; por ello:

- Guardaremos la confidencialidad de los datos e información brindados por los clientes y proveedores, respetaremos el secreto comercial, salvo que por obligación legal o judicial debamos entregar dicha información, siendo extensiva esta obligación a todo el personal que tiene acceso a la información sensible de nuestros clientes y proveedores.
- Limitamos el acceso a la información al personal que tenga que operar con ella, quien además tendrá la obligación legal de manejar la misma bajo normas de confidencialidad.
- La privacidad de los datos se debe tener en cuenta en todos los procesos implementados por la empresa de conformidad con la normativa vigente.
- La empresa firma acuerdos de protección de datos requeridos por los clientes y todos los clientes tienen la opción de elegir de qué manera la empresa utiliza sus datos.

- En nuestra página definimos los usos no autorizados de los datos. MARKET ONE no venderá, alquilará ni negociará ningún dato personal o corporativo a ningún tercero para fines comerciales.
- Informamos a los usuarios de nuestra web sobre qué información se recopila, por cuánto tiempo se conserva, cómo se utiliza, cuáles son sus derechos y cómo hacerlos valer.

Aclaraciones finales

Definición de los contenidos del informe

Los contenidos incluidos en el presente informe fueron definidos por el área de sostenibilidad en función de los lineamientos de Global Reporting Initiative y la evaluación de Impacto B. Se sometió el mismo a la revisión de la alta gerencia previo a su publicación.

Cambios en la elaboración de informes

No se registran cambios, ya que este es nuestro primer informe.

Periodo objeto del informe

01/01/2020 - 31/12/2021

Fecha del último informe

Este es nuestro primer Informe.

Ciclo de elaboración del informe

El ciclo de elaboración del informe fue el siguiente: determinación de contenido (15-30/12/21), redacción (01-15/01/22), período de realización de comentarios (15-25/01/22), edición gráfica (15/01-25/03/22), aprobación (25-30/03/22), publicación (20/04/22).

Punto de contacto para preguntas sobre el informe

+541168392817

mvillanueva@marketone.co

Verificación externa

El presente informe no tuvo una verificación externa.

Anexo: Índice de contenidos Global Reporting Initiative

| Contenido GRI declarado | Página de referencia |
|--|----------------------|
| Contenido 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 04 |
| Contenido 102-1 Nombre de la organización | 05 |
| Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | 06 |
| Contenido 102-3 y 4 Ubicación de la sede y operaciones | 06 |
| Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica | 07 |
| Contenido 102-6 Mercados servidos | 07 |
| Contenido 102-7 Tamaño de la organización | 07 |
| Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | 07 |
| Contenido 102-9 Cadena de suministro | 08 |
| Contenido 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 08 |
| Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución | 15 |
| Contenido 302-1 y 2 Consumo energético dentro y fuera de la organización. | 18 |
| Contenido 302-4 Reducción del consumo energético y intensidad energética | 19 |
| Contenido 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido | 20 |
| Contenido 303-2, 4 y 5 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua | 20 |
| Contenido 304-3 Hábitats protegidos o restaurados | 21 |
| Contenido 305-1 y 2 Emisiones directas e indirectas de GEI | 22 |

| | |
|---|-----------|
| Contenido 308-1 Proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | 24 |
| Contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas | 24 |
| Contenido 102-12 Iniciativas externas | 29 |
| Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones | 30 |
| Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales | 30 |
| Contenido 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos | 31 |
| Contenido 102-47 Temas materiales | 34 |
| Contenido 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | 35 |
| Contenido 102-16 Estándares éticos y normas de conducta | 36 |
| Contenido 102-25 Conflictos de intereses | 37 |
| Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas | 38 |
| Contenido 102-18 Estructura de gobernanza | 38 |
| Contenido 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités. | 38 |
| Contenido 102-19 Delegación de autoridad | 41 |
| Contenido 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | 41 |
| Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | 41 |
| Contenido 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | 41 |
| Contenido 102-40 Lista de grupos de interés | 42 |
| Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | 42 |
| Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 31 | 42 |

| | |
|---|-----------|
| Contenido 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | 43 |
| Contenido 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales | 46 |
| Contenido 401-3 Permiso parental | 47 |
| Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales | 47 |
| Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes | 47 |
| Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 45 |
| Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo | 47 |
| Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo | 48 |
| Contenido 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | 48 |
| Contenido 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores | 48 |
| Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral | 48 |
| Contenido 403-10 Dolencias y enfermedades laborales | 48 |
| Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | 49 |
| Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 50 |
| Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 51 |
| Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas | 52 |
| Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | 55 |
| Contenido GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 56 |
| Contenido GRI 102-50 Periodo objeto del informe | 56 |
| Contenido GRI 102-51 Fecha del último informe | 56 |

| | |
|--|-----------|
| Contenido GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes | 56 |
| Contenido GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | 56 |
| Contenido GRI 102-56 Verificación externa | 56 |



www.marketone.co