

100
ANNIVERSARY



MODALIDAD
INICIATIVAS TEMÁTICAS

EJE:
SOCIEDAD

CATEGORÍA:
COLABORADORES INTERNOS

Mercedes Benz

20° ANIVERSARIO



Colaboradores Internos

Mercedes-Benz se instaló en Argentina en 1951. Nuestro Centro Industrial está localizada en Virrey del Pino, Provincia de Buenos Aires. También contamos con un centro de capacitación, localizado en Tortuguitas, oficinas administrativas en la ciudad de Buenos Aires y, en el predio del Centro Industrial, también funciona la “Escuela de Educación Técnica Fundación Fangio”, que lleva 54 años brindando acceso gratuito a la educación técnica.

Incorporamos el concepto de sustentabilidad dentro de nuestro objetivo estratégico, impactando firmemente en las operaciones del negocio. Para lograr esto, hemos definido un marco de trabajo que se basa en **seis dimensiones estratégicas** y en la consolidación de los valores corporativos:

1) Ética e Integridad: Hemos creado una **cultura corporativa basada en la integridad**. Contamos con un área de *Compliance* y otra de *RH Compliance*.

La integridad se gestiona como un proceso de mejora continua y de manera transversal, a través de: **Código de Integridad**; “Campañas de Integridad”, *Workshops* de integridad, Campaña “*Fair Play*” y juego interactivo en temas de integridad “*Monster Mission*”, que siguen el modelo *Tone from the Top* (de la Dirección al resto de la Compañía). Contamos con un *Business Practice Office* (BPO) y tratamiento de violaciones; Política de regalos a empleados internos y de entretenimiento; Instrucción en “*Compliance Checks*”; Instrucción en “*Funciones relevantes de Compliance*”; Instrucción en “*La distribución de documentos relevantes de Compliance*”; Instrucción en “*Performance validation*”.

Como referentes en estos temas, participamos en el Centro Gobernabilidad y Transparencia de la Universidad Austral, del Programa “De Empresas para Empresas” (DEPE), de la Red Argentina del PG. Somos miembros del Comité de *Compliance* de la AHK y del grupo de trabajo de *Compliance* y ACC de AmCham.

Estamos convencidos de que la integridad en los negocios conduce al éxito a largo plazo.

2) Movilidad Sustentable: Lograr una movilidad sustentable requiere una combinación de: el mayor beneficio posible para el cliente, los más altos estándares de seguridad, el máximo respeto hacia el medioambiente y la eficiencia.

Somos promotores de la venta de camiones y buses en Argentina, bajo la **norma EURO 5**. Nos esforzamos por reducir al mínimo el **consumo de agua**, e implementamos técnicas ecoeficientes en los procesos productivos. Desarrollamos un **programa de eficiencia energética**, para disminuir las emisiones de carbono. Priorizamos el reciclado y la minimización de la generación frente a la disposición; un ícono muy importante en esta materia es la **plataforma de *carpooling* corporativo llamada *teneslugar.com***, que desarrollamos promover el uso de auto particular compartido entre colaboradores de empresas de la comunidad. De esta manera también concientizamos acerca de la importancia de un cambio cultural que contribuye a la promoción de ciudades sustentables.

En Mercedes-Benz no buscamos que haya mayor cantidad de vehículos en las calles, sino que estamos comprometidos en diseñar un futuro seguro y sustentable en cuanto a la movilidad.

3) Clientes para Siempre: Contamos con: el **programa “Clientes por Siempre”**, donde realizamos encuentros de diálogos con el presidente, concesionarios y empleados; con un **Centro de Atención al Cliente (CAC)**; con el **programa “Que pueda seguir viaje”**, cuyo objetivo es aumentar la participación de los talleres móviles, su eficacia y convertirnos en verdaderos *partners* de nuestros clientes, acompañándolos para quedar seguir viaje y cumplir con obligaciones de negocio; con un **Centro de Capacitación a**

Talleres y Concesionarios, en donde implementamos –junto con la red de concesionarios– el **proyecto Mercedes-Benz Retail Certification** en los talleres autorizados, cuyo objetivo principal es lograr una red comercial certificada bajo las normas de Calidad ISO 9001; y, regularmente, **evaluamos la satisfacción** de los clientes con nuestros concesionarios, y de nuestros concesionarios con Mercedes-Benz Argentina.

4) Protección del Medioambiente en Operaciones: La protección del medioambiente cumple los requisitos de las **Directrices Ambientales del Grupo**. Cada área contribuye a esta tarea común y, además, exigimos a nuestros proveedores hacer frente a los desafíos ambientales. Adoptamos la **Estrategia 2020**, que es la estrategia global de energía y clima de la Unión Europea, y, desde Daimler y Mercedes-Benz Argentina, trabajamos articuladamente creando el **Energie Team**. Contamos con la **certificación ISO 14001**, que es uno de los elementos centrales para el **Sistema de Gestión Ambiental**, y se utilizan de guía para la gestión y las capacitaciones en temas ambientales. Implementamos la **campana de concientización ambiental Green Strategy** para colaboradores de la empresa y para concesionarios de la marca, que propone que todos cuidemos el medioambiente a través de pequeñas acciones cotidianas de cuidado energético, uso del papel y del agua.

5) Compromiso Social: Promover los beneficios sociales, creando valor compartido para la sociedad. Nuestro ícono en el eje de acción de educación es la **Escuela de Educación Técnica Fundación Fangio** (única Escuela Técnica privada de fábrica gratuita del país, considerada una de las de más alto nivel). Responde al objetivo de contribuir a la integración, desarrollo y promoción de la comunidad donde operamos. Nuestro compromiso social comprende programas y acciones en Educación, Voluntariado Corporativo, Arte y Cultura, Deporte, Comunidad Argentina-Alemana, y Donaciones y patrocinios.

5) Nuestra Gente: Dimensión estratégica que desarrollaremos en los tres puntos que completan esta presentación.

La **política de Recursos Humanos y HR Compliance** es el marco de las relaciones laborales basadas en los derechos y en las necesidades de los colaboradores, y también en sus talentos y aptitudes.

En este punto destacamos que, participamos del **Ranking Merco Talento**. Este ranking analiza las empresas que mejor atraen y retienen el talento; en 2017, hemos logrado posicionarnos, considerando solo las empresas del sector automotriz, en el 2° puesto. Y si consideramos a todas las empresas participantes, logramos el 11° puesto en 2017.

Y en los **Randstad Awards**, permanecemos tres años consecutivos en la primera ubicación como la preferida entre 7.000 empresas atractivas donde los trabajadores desean desempeñarse en la Argentina, recibiendo el **Premio Employer Branding**, el más reconocido a nivel mundial.

- Describa los mecanismos de promoción de un buen clima de trabajo y calidad de vida para sus colaboradores.

La **gestión del clima organizacional** apunta a la consolidación de una cultura de integridad, y tiene como punto de partida la evaluación interna. De esta manera, es posible conocer las fortalezas y debilidades en materia de liderazgo, motivación, clima laboral y percepción de la incorporación de los valores corporativos. El **relevamiento del clima laboral** es a través de encuestas y *workshops*, que se realizan periódicamente y son de participación voluntaria y anónima. Las encuestas son: Daimler *Pulse Check* (DPC); Daimler *Employee Survey* (DES); Encuesta *Great Place to Work*.



Poseemos un **Comité de Motivación** y un **Comité GPTW** integrado por colaboradores de distintas áreas, que analizan y propone iniciativas de bienestar y calidad de vida.

Asimismo, **gestionamos el reconocimiento interno** a través de premios:

- **Premio Presidente:** Reconocimiento interno de mayor prestigio, ya que fue creado para distinguir a los empleados más meritorios y de más alto rendimiento de Mercedes-Benz Financiera. Los empleados nominan a sus colegas en las diferentes categorías: *Premio individual (Se eligen tres ganadores), *Premio de equipo (Se seleccionan dos equipos de dos a siete miembros), *Premio líder senior del año (Se elige un solo ganador) y *Voluntario del año (Se premia a un ganador).

- **DFS #1 Award:** Premio a nivel global que busca reconocer las ideas de los colaboradores de Mercedes-Benz Financiera, que buscan soluciones para motivar a los clientes a mantenerse cerca del mundo de Daimler.

- **Success Stories:** Para colaboradores de Mercedes-Benz Financiera y basado en una plataforma digital; este reconocimiento es una gran herramienta para reconocer a colegas por brindar servicios excepcionales al cliente. Los empleados pueden nominar a sus compañeros para apoyar nuestros valores centrales.

Contamos con un **Comité Mixto de Higiene y Seguridad (COHISE)**. Allí se resuelven temas relacionados con la salud y la seguridad ocupacional, fortaleciendo nuestra relación con los sindicatos. En este, están representados todos los trabajadores de SMATA, a través de sus delegados especializados en el tema, y la empresa. También se reciben los reclamos y las peticiones del personal, que se analizan técnicamente para encontrar soluciones y luego implementarlas. Las minutas y conclusiones de las reuniones son incorporadas a los acuerdos colectivos de trabajo.

Mantenemos reuniones periódicas y desarrollamos actividades en conjunto con el Sindicato. Ejemplo de ello, es la iniciativa de la **escuela de Fútbol SMATA**, que nació de voluntarios empleados de fábrica.

Complementariamente, implementamos **iniciativas de promoción de la salud y bienestar** de los colaboradores:

- "En buenas manos": servicio de frutas para alimentación saludable.

- "Mejor en bici": contamos con vestuarios con duchas, compresor y espacios para la guarda de bicicletas (tanto para empleados como invitados).

- "**Running Team**": es un equipo de 100 aficionados al atletismo, que participan en carreras de calle del calendario anual de maratones. Se brinda a los participantes un servicio de gestión de inscripciones, asistencia durante la carrera (profesores de educación física y una carpa de apoyo).

- Campo deportivo "El Ateneo": para empleados, ubicado en el Centro Industrial.

Nuestros **canales de comunicación** se dan entre los miembros de un mismo nivel jerárquico o de un mismo departamento, es decir, horizontalmente: reuniones, desayunos de trabajo, círculos de calidad, desayunos *Cheers* (son desayunos de integración, que se realizan mensualmente para el equipo de Mercedes-Benz Financiera) y también, de manera vertical, ascendente o descendente, a través de: encuestas de clima, canal dedenuncias y consultas de *Compliance*, entrevistas de *feedback* de las evaluaciones de desempeño, diálogos con la Dirección, revista interna, carteleras, *e-mailing*, Intranet y entrevistas de egreso.

También regularmente realizamos "Encuentros informativos", para fortalecer la comunicación directa de la Alta Dirección local con todo el personal, "Encuentros con la

Dirección”, donde es la oportunidad de los empleados de reunirse con los directores de las distintas unidades de negocios que residen en Alemania, para conversar sobre temas de su área en forma directa, y “Programa *Mentoring*”, donde empleados con potencial, forman parte de este grupo que tienen como mentor a un director.

También dentro del programa de Clientes por Siempre, se realizan distintas actividades, que si bien están orientadas a la relación con los clientes, cuentan con la completa participación de los empleados en eventos, charlas y reuniones con referentes internos y externos, como por ejemplo “La voz del cliente”, Consiste en visitas al *call center* por parte de empleados de otras gerencias, para conocer las actividades realizadas y escuchar, in situ, reclamos, asistencias y ventas, entre otros, “Foro Experiencia Cliente”, que son paneles de discusión donde participan los titulares de los concesionarios de nuestra red, directivos de la división *Trucks*, y el CEO de Mercedes-Benz Argentina, además de empleados de distintas áreas, y “Charlas con el Presidente”, entre otras.

Además, globalmente, el Grupo Daimler desarrolla diversos encuentros con empleados, clientes, concesionarios, proveedores, ONG, universidades y otros grupos de interés, relacionados a temas de Sustentabilidad. En mayo de 2015, realizamos el **primer diálogo de sustentabilidad de Daimler en Mercedes-Benz Argentina**, siendo el primero realizado en Latinoamérica y el cuarto a nivel global fuera de Alemania, con la presencia de la Directora de Sustentabilidad del Grupo Daimler.

Finalmente, el Código de Integridad actual, fue elaborado a través del diálogo directo con empleados de todas las filiales del mundo, en los cuales hemos tenido participación con varios interlocutores locales.

- Indique las políticas de respeto a la diversidad de género, orientación sexual, discapacidad, religión, origen étnico e inclusión de grupos vulnerables.

En Daimler, somos más de 282.000 personas de más de 150 países, representando una mezcla vibrante de culturas, competencias y estilos de vida. Con el fin de que la diversidad sea más eficaz, enfocamos nuestros esfuerzos en **tres áreas diferentes**:

- ✓ **Best mix**: Equipos mixtos para encontrar mejores soluciones.
- ✓ **Cultura de trabajo**: La gente da lo mejor de sí en las condiciones de trabajo que se ajustan a sus necesidades.
- ✓ **Acceso de clientes**: Los clientes son diversos. Estamos interesados en entender y acercarnos en su individualidad.

En 2016, el Grupo Daimler contó con un 17,7% de empleo femenino en toda la fuerza laboral alrededor del mundo. Mientras que, a nivel regional, alcanzó el 13,2%. En cuanto a posiciones de *Management* Ejecutivo, se alcanzó el 16,7% a nivel global.

Trabajamos para hacer de la diversidad un factor de valor en los recursos humanos y en nuestra cultura corporativa de integridad. La industria automotriz es predominantemente masculina y, por lo que contamos con la **Política de Diversidad** y **Política de Protección de la Maternidad**.

A través de la **Política de Diversidad**, se definieron objetivos de promoción de mujeres a puestos gerenciales y su incorporación en áreas de producción, entre otros criterios de diversidad. Uno de los pilares para esta gestión, es la **Política de Protección de la Maternidad**, que tiene como objetivo retener a las empleadas mensualizadas, permitiéndoles que, durante los dos primeros años de su hijo, tengan la posibilidad de cumplir la jornada laboral incorporando el teletrabajo.



Alcanzamos en Argentina, el objetivo definido a nivel global, de aumentar el porcentaje de mujeres en posiciones de mando a un 20% propuesto para 2020.

Desde el 2015, conformamos parte de **R.E.D.** (Red de Empresas por la Diversidad de la Universidad Di Tella) que desarrolla y promueve la diversidad y la inclusión dentro de las organizaciones empresariales, y las acompaña en la implementación de sus políticas. Es una iniciativa colectiva conformada por organizaciones empresariales, académicas y civiles.

Asimismo, implementamos diferentes **prácticas de conciliación familiar-laboral**: Flexibilidad Jornada, Teletrabajo, Flexibilidad vacaciones, Apoyo a la familia de los colaboradores, Relacionados con la maternidad (permisos, lactancia, flexibilidad, etc.), Relacionados con la promoción de la salud y bienestar de los colaboradores, Relacionadas con las actividades de voluntariado y servicios sociales del colaborador, Beneficios sociales (coche, medicina privada, otros).

También estamos trabajando con los sectores de Producción e Ingeniería y con el Servicio Médico para desarrollar puestos para el **personal con discapacidad**.

Con el trabajo que realizamos en la Escuela Técnica Fundación Fangio, contribuimos a la Educación de la zona, pero también nos brinda talentos que se incorporan a nuestro personal, en forma directa, como también se genera empleo indirecto especializado a través de distintos proveedores y contratistas. Desde sus inicios, ya egresaron más de 1.500 alumnos, y hoy en día más de 128 de ellos forman parte de nuestro equipo de trabajo como: operarios, supervisores, gerentes, empleados o proveedores

- Detalle las políticas y procesos para promover el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores incluyendo la importancia de los temas sociales y ambientales y cómo repercuten en la retención de talentos.

Para **evaluar y gestionar el desarrollo** de los empleados, utilizamos la evaluación de desempeño como la herramienta para medir el grado de cumplimiento anual de objetivos y el potencial de todos los colaboradores. Son dos metodologías de evaluación de desempeño complementarias: ***Proceso LEAD** *Leadership Evaluation And Development* (A través de este proceso, buscamos promover el desarrollo de nuestros empleados. Es anual y está estandarizado en todos los niveles de la organización) y ***PV44 Assessment Center o Evaluación de Potencial** (valida el potencial de un empleado para ocupar una posición gerencial y aporta un mayor grado de objetividad al incluir observadores adicionales al supervisor directo).

Programa Recursos Humanos + Cerca: Diseñamos un esquema de asesoramiento para empleados, en el cual, a través de varios programas, los analistas de RR.HH. buscan brindar transparencia en el proceso de desarrollo, colaborar con el crecimiento del personal en posiciones claves y optimizar el porcentaje de egresos.

Evaluación LEAD y Portfolio de Potenciales:

- Programa Corporativo PV44. *Assessment Center* con evaluadores internos capacitados para la detección e identificación de competencias de liderazgo.
- Programa Corporativo PEP - Módulos de disertación y preparación de las competencias y habilidades de los futuros líderes. *Coaching*.
- Programa Corporativo de Talentos - Módulos de autodesarrollo, autoconocimiento y desarrollo de habilidades de liderazgo. *Coaching*.
- Programa *Mentoring*.
- MBA (75% del costo a cargo de Mercedes-Benz Argentina) y Postgrados (50% a cargo

de Mercedes-Benz Argentina).

Evaluación LEAD y Porfolio de Talentos:

- Programa de Talentos - Detección de empleados con habilidades y competencias superiores a la media. Módulos orientados al desarrollo significativo de sus habilidades profesionales y personales (ya sean técnicas y/o de liderazgo).

- Plan individual de desarrollo profesional y personal. *Coaching* individual.

Programa de Maestros (supervisores de producción):

- Desarrollo para empleados con perfiles técnicos, de posiciones claves, que lideren un grupo de trabajo en la línea de producción.

- Módulos orientados al desarrollo de habilidades de liderazgo, interpersonales e incorporación de metodologías y técnicas de trabajo LEAN.

- Certificación otorgada por nosotros y la Cámara Argentino-Alemana.

Los **Programas de capacitación**, se dividen entre las temáticas técnicas (Calidad, Seguridad e Higiene, Finanzas, Contabilidad, Control de gestión, Comercio exterior, Logística, Marketing, Responsabilidad de producto, Plan de negocios y Proyectos), actitudinal (Trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, negociación, toma de decisiones, relaciones interpersonales, innovación y creatividad, relación con clientes, atención al cliente, instrucción a instructores y administración del tiempo). Informática e idiomas.

Asimismo, contamos con **programas de desarrollo individual de carrera** e implementamos prácticas de desarrollo de competencias actitudinales – sociales, como son los procesos de **mentoring y coaching**.

Las empresas necesitamos evolucionar continuamente, siempre preparándonos para los cambios. Los líderes empresariales deben estar a la vanguardia, no sólo para reaccionar mejor a los cambios, sino para ayudar a moldear los cambios creados por las nuevas tecnologías y las prácticas empresariales de manera continua. Eso es lo que está detrás de la iniciativa global de Daimler que llamamos **Leadership 2020**.

Desde 2016, nos sumamos a diferentes actividades y diálogos en todas las jerarquías y fronteras nacionales, de manera digital, transparente y en red.

Se determinaron ocho principios de liderazgo, que definen las actitudes y conductas que fomentan la cultura de liderazgo:

1. Propósito: Basamos nuestro liderazgo en la definición de un propósito
2. Agilidad: Cambiamos y nos adaptamos con rapidez
3. Empoderamiento: confiamos unos en otros y nos inspiramos mutuamente
4. Conducción al éxito: queremos ser los mejores en todo lo que hacemos
5. Espíritu pionero: Forjamos un futuro visionario con creatividad e ingenio
6. Aprendizaje: Aprendemos deprisa y solicitamos la comunicación de opiniones
7. Co-creación: Creamos un entorno de interacción para fomentar la colaboración.
8. Orientación al cliente: Despertamos siempre entusiasmo entre nuestros clientes, y hacemos todo lo posible para que aprecien nuestras marcas.

Complementariamente, promovemos el desarrollo desde un aspecto más integral de los colaboradores, a través del **voluntariado corporativo**.

De diversas maneras, apoyamos iniciativas que promueven mejoras sociales. A través del voluntariado corporativo, en el marco del programa “Yo Sumo Acciones que Transforman”, con la Fundación Laureus, en varios proyectos para mejorar las condiciones de empleabilidad de jóvenes de escasos recursos, entre otros programas de voluntariado con diversas ONGs, como el Hogar de niños María Luisa, la Fundación Garrahan y la Fundación Dale vida.