

# construyendo el mundo del trabajo



good to know you

Reporte Social 2011

 **randstad**

Staffing | Professionals | Search & Selection | HR Solutions | Inhouse Services

# índice

Nota de la Directora Ejecutiva	4
Estrategia y perfil	5
Servicios	6
Mercados verticales	8
Presencia nacional	10
Estrategia de la organización, órganos de gobierno y control	11
Principios éticos	12
Relación con las partes interesadas	14
Modelo de sostenibilidad de Randstad	15
Fuerza de trabajo óptima para clientes	16
Los mejores trabajos para los postulantes	18
El empleador elegido por nuestros empleados	23
Experiencia para una sociedad mejor	29
Sostenibilidad	34
Otros indicadores de gestión de sostenibilidad según GRI e información de la compañía	41
Información adicional, nivel de aplicación GRI y referencias a las guías de GRI	42
Informe de evaluación externo	49

El presente Reporte Social recopila la actividad de la compañía, desde el primero de enero hasta el 31 de diciembre de 2011. Dado que fue publicado durante el primer semestre de 2012, momento en que ya se había producido el cambio de marca de la empresa, su contenido se refiere indistintamente a SESA Select y a Randstad como parte de una misma unidad.

## nota de la directora ejecutiva



Nos complace darles la bienvenida a nuestro reporte social. En este reporte describimos el desempeño en sostenibilidad a lo largo de todo el 2011, con varios avances en materia estratégica.

En primer lugar, en Randstad hemos implementado el marco de sostenibilidad, como parte de nuestras acciones de integración que al día de hoy alcanzan a toda nuestra comunicación corporativa. Este marco nos ayuda a compartir la visión de sostenibilidad en toda la compañía a nivel global con objetivos que nos llevan al 2020.

Nuestra gestión de la sostenibilidad aplicada en cada una de las áreas de la organización, nos permitió en 2011 alcanzar el objetivo de ofrecer los mejores trabajos a los postulantes con elevados grados de aceptación y satisfacción, contribuyendo a la mejora de las condiciones de salud y seguridad en las empresas usuarias de manera significativa, además de alcanzar altos niveles de satisfacción en nuestro equipo de trabajo. El objetivo de ser protagonistas en materia de sostenibilidad en debates públicos nos llevó a una participación activa en los principales foros nacionales, además de dejar una huella en nuestras comunidades, particularmente en aspectos relacionados a combatir el trabajo infantil y a facilitar la inclusión laboral. Es probable que nuestro mayor desafío esté en materia ambiental, donde esperamos generar grandes avances en 2012 midiendo por primera vez nuestra huella de carbono corporativa.

Tales lineamientos estratégicos han sido adoptados como enfoques de gestión y en ellos se basa la estructura de nuestro reporte. Además, lo

hemos alineado con las guías de Global Reporting Initiative (GRI) y decidimos ir por un nivel de aplicación adicional con el objeto de ampliar la información disponible para todos los grupos con los cuales nos relacionamos. De esta manera, nos alegra poder presentarles nuestro primer reporte B+.

Además, una vez más renovamos nuestro apoyo al Pacto Global de las Naciones Unidas, apoyando desde nuestra gestión todos y cada uno de los principios y participando además en su difusión en toda nuestra cadena de valor.

En las páginas siguientes podrán ver nuestro marco de sostenibilidad de largo plazo que para cada elemento ha planteado una visión 2020, ya que nos guiará en las acciones y programas a desarrollar.

Andrea Avila.  
Directora Ejecutiva

## estrategia y perfil



### SESA Select y Randstad

Con más de 30 años de sólida trayectoria y experiencia al servicio de las empresas, ofrecemos servicios de provisión de Staffing, Professionals, Search & Selection, HR Solutions e InHouse Services a una amplia cartera de clientes nacionales y multinacionales de diversas industrias.

Contamos con una red nacional integrada por 38 sucursales y gestionamos una nómina diaria de 11.000 trabajadores que generan valor en las más de 1.000 empresas que confían en la experiencia de nuestros profesionales.

En julio de 2012, adoptamos finalmente el nombre de Randstad, el segundo grupo más grande a nivel mundial en servicios de recursos humanos. Esta integración es el resultado de un proceso que se desarrolló en los últimos cuatro años y que representa un hito fundamental en la trayectoria de nuestra empresa.

### Alcance Global

Randstad se especializa en soluciones en el campo del trabajo flexible y los recursos humanos. Nuestra amplia oferta de servicios abarca desde contratación temporal regular y empleo permanente hasta servicios internos, contratación de profesionales, búsqueda y selección y soluciones de recursos humanos.

A lo largo de 50 años de experiencia en el mercado internacional, contamos con un equipo de 28.700 empleados que proveen Servicios Integrales de RRHH a empresas clientes en más de 40 países. Esta trayectoria permite que la compañía emplee dia-

riamente a 576.000 colaboradores a través de sus 4.700 oficinas distribuidas alrededor del mundo.

Desde su sede en Holanda, Randstad cotiza en la bolsa de valores de Ámsterdam y sus ventas consolidadas en 2011 alcanzaron los 16.2 billones de EUROS.

Randstad Holding nv figura en el NYSE Euronext Amsterdam Exchange, donde también se comercia con stock options de Randstad.

### Razones Sociales

Randstad posee las siguientes razones sociales a nivel nacional: **SESA Internacional S.A., Trading Internacional S.A., International Career Program S.A., Rest División Servicios S.A., Rest Personal Eventual S.A., Desarrollo Humano S.A., Sapphire Internacional S.A., Trading Agronegocios S.A.**

La aplicación de las mismas depende de las necesidades planteadas por cada operación del mercado y del cumplimiento de las normas legales vigentes.

Las razones sociales mencionadas anteriormente poseen el respaldo económico del Grupo Randstad, como así también el respaldo internacional de Randstad.



## servicios

Focalizamos nuestra propuesta en soluciones que logren una mejora en la productividad y eficiencia. Nuestra línea de servicios está basada en los conceptos de Staffing, Professionals, Search & Selection, HR Solutions e InHouse Services.

### Staffing

Brindamos apoyo profesional y eficiente para que las empresas puedan disponer de una plantilla de personal flexible que se adecúe según sea la necesidad de cubrir vacaciones, ausencias, picos estacionales o cualquier demanda de personal resultado de iniciativas productivas o comerciales extraordinarias y expansiones súbitas.

Además, nos ocupamos íntegramente de aquellos procesos de la empresa que no corresponden al core de su negocio, ayudando a que las compañías logren resultados efectivos que garanticen la optimización de los recursos, la disminución de costos y el aumento de tu productividad.

### Professionals

Nuestra división de Professionals se especializa en el reclutamiento y selección de los mejores talentos dentro de una gran variedad de disciplinas y especializaciones, tanto para puestos permanentes como para proyectos específicos. En un ambiente laboral cambiante y desafiante como el actual, una de las claves para una búsqueda de profesionales exitosa es el conocimiento profundo de los distintos mercados. Randstad Professionals se focaliza exclusivamente en encontrar profesionales destacados en diversas áreas como las de Ingeniería, Finanzas y Contabilidad, Capital Humano, Tecnología y Marketing y Ventas; entre otras.

Nuestros consultores poseen una vasta experiencia y una fructífera agenda de contactos en sus respectivos campos de especialización, que les permite identificar, evaluar y referenciar a los candidatos cuyas competencias, experiencia y objetivos profesionales concuerdan con lo que cada compañía necesita para avanzar. De especialistas a especialistas, ese es nuestro diferencial.

### Search and Selection

Realizamos los procesos de reclutamiento y selección del personal que ocupará los puestos permanentes en las compañías. Nuestro sistema de selección se basa en una doble evaluación que considera tanto las competencias del candidato como el perfecto match entre el perfil del puesto, la cultura de la compañía y sus expectativas de desarrollo potencial.

### HR Solutions

Colaboramos para que las empresas encaren renovaciones profundas y estrategias de alto impacto a partir de evaluaciones de desempeño, mediciones del clima laboral, formación de cuadros de renovación e implementación de programas de jóvenes profesionales. También realizamos procesos de outplacement para disminuir el efecto que generan las desvinculaciones. Nuestra participación en estos proyectos, permite a las empresas contar con mayores recursos para concentrarse en lo esencial de su estrategia de capital humano.

### Inhouse Services

Desarrollamos un proceso integral en Recursos Humanos, desde el reclutamiento y la selección hasta el planeamiento, la introducción y la gestión de altos volúmenes de personal. Lo característico de este concepto es la inclusión del rol de un Gerente de Procesos, especializado en el diseño e implementación de procesos orientados a optimizar la gestión de los Recursos Humanos y el de un Especialista de Cuenta que trabaja en las mismas instalaciones del cliente.



## mercados verticales

### Agronegocios

Nos especializamos en soluciones integrales en Recursos Humanos para el agro, aportando a nuestros clientes respuestas efectivas frente a las particularidades de cada economía regional y segmento productivo, tanto en posiciones para tareas culturales agrícolas, empaque y logística, como para los procesos agroindustriales de valor agregado.

### Trade Marketing & Promociones

Resolvemos todas las necesidades de exhibición, rotación, reposición, promoción y venta, supervisión y reporte de sus productos dentro de cada punto de venta. Desde servicios de búsqueda y selección de personal especializado, pasando por la definición de puestos y perfiles para el armado de equipos de trabajo para el trade, hasta la provisión de personal eventual capacitado e idóneo y la gestión, coordinación y administración de servicios totalmente tercerizados.

### Energía, Petróleo y Minería

Brindamos servicios certificados bajo normas de calidad y de seguridad e higiene. Reclutamos y

seleccionamos personal especializado en todo el país para cubrir posiciones en toda la cadena de valor del sector; desde la exploración y explotación minera y de hidrocarburos, hasta la generación y distribución de energía, pasando por los procesos de destilado e industrialización de derivados del petróleo.

### Hotelería & Gastronomía

Aportamos servicios de calidad que se adaptan por igual a las necesidades de flexibilidad y respaldo de grandes cadenas internacionales como de operadores independientes y pequeños establecimientos. Para responder sin dilaciones a nuestros clientes en un mercado determinado por la necesidad de velocidad de respuesta y la especialización en cada perfil solicitado, contamos con personal de cocina, maestranza y servicio al cliente para hoteles, restaurantes, empresas de eventos y comedores en planta.

### Information Technology

Nos destacamos por un atributo único en el mercado, que surge de la combinación de fortalezas y know-how en el campo de la tecnología y la gestión de recursos humanos. Apoyados en estándares y best practices internacionales de reclutamiento y atracción de talentos, que combinamos con altas dosis de creatividad para resolver la creciente escasez de personal calificado del sector, aportamos a nuestros clientes respuestas efectivas para cubrir posiciones de personal idóneo, técnico y profesional para sectores de informática y sistemas de em-

presas de todos los rubros, o empresas cuyo core business es la tecnología de la información

### Industria

Ayudamos a nuestros clientes del sector Industria a ser más productivos y eficientes. Mediante innovadoras herramientas de reclutamiento, resolvemos en forma ágil las necesidades relativas a personal operativo, técnico y profesional con expertise en los diferentes rubros específicos, tanto para pequeñas y medianas empresas de la industria liviana como para grandes conglomerados productivos de la industria pesada.

### Health Care

Brindamos una oferta de servicios profesionales con verdadera especialización, en un mercado en el que el capital humano marca la diferencia. Combinando diferentes técnicas y herramientas de selección, proveemos personal idóneo, técnico y profesional de alta especialización para hospitales, clínicas, centros de diagnóstico y laboratorios farmacéuticos y de biotecnología a través de un sistema altamente eficiente de gestión y coordinación de pools.

### Sales Force

Proporcionamos a nuestros clientes respuestas ágiles y efectivas que les permiten lograr ventajas competitivas y mejorar su market share. Una vasta experiencia en procesos de selección y administración de grandes nóminas de personal nos permite ofrecer servicios de reclutamiento, formación,

administración y supervisión de canales de ventas y fuerzas comerciales a la medida de cada necesidad, bajo un marco legal que aporta seguridad a las partes.

### Banking & Finance

Ofrecemos a nuestros clientes de los sectores de Administración & Finanzas opciones de calidad en un mercado de creciente escasez de talento. Un sólido respaldo económico y el cumplimiento de los más exigentes estándares internacionales nos permiten brindar servicios en recursos humanos a medida de cada necesidad, combinando flexibilidad con seguridad y velocidad de respuesta.

### Contact Centers

Hemos optimizado los procesos de ventas y atención al cliente, para garantizar así la disminución de la rotación interna y el aumento de la productividad del capital humano. Valiéndonos de recursos en los que el cliente puede elegir las herramientas o niveles de servicio que cumplan mejor sus necesidades y presupuestos, proveemos soluciones que permiten reclutar, evaluar, capacitar y retener al personal más eficiente para Call Centers, Contact Centers, servicio al cliente, centros de información o soporte técnico, hot-lines y unidades de Telemarketing y Televentas, tanto en la modalidad inbound como outbound.

# presencia nacional

En Randstad contamos con una red de 38 sucursales, en donde más de 300 empleados gestionan una nómina diaria de 11.000 trabajadores que generan valor en las empresas más grandes del país.

## Capital Federal

Av. Corrientes 1898 - C1045AAN  
(+54) (011) 4124-3200 / 4124-3201  
Presidente Roque Sáenz Peña 950  
C1035AAR - (+54) (011) 4328-0892

## GBA

### AVELLANEDA

Av. Mitre 268 - B1870AAP  
(+54) (011) 4222-3357 / 4222-3359 / 4222-3361

### MORÓN

Salta 218 - B1708JOF  
(+54)(011) 4629-5256

### SAN ISIDRO

Av. Avelino Rolón 91 - 2° Piso - B1609HTA  
(+54) (011) 4766-4434 / 4766-4333 / 4766-4443

### SAN MIGUEL

Paunero 1239 - 1° Piso - B1663GDL  
(+54) (011) 4664-1728 / 4664-0756

### QUILMES

Garibaldi 337 BIS - (+54) (011) 4253-5244

## Provincia De Buenos Aires

### BAHÍA BLANCA

Av. Alem 598 - B8000COS  
(+54) (0291) 456-4002

### CAMPANA

Av. Mitre 750 - B2804AGI  
(+54) (03489) 430-090 / 431-211 / 428-188

### LA PLATA

Diagonal 77 N° 454 - B1900FNT  
(+54) (0221) 423-8221 / 423-8121 / 427-5366

### MAR DEL PLATA

S. Bolívar 2749/69, Local 1 - B7600GDK  
(+54) (0223) 495-8969 / 494-3138

### PILAR

Independencia 544 - B1629GZL  
(+54) (230) 4427-537 / 4421-332

## Región Litoral

### ROSARIO SUR

Bv. Oroño 3627 - S2001NIA  
(+54)(0341) 463-3903 / 465-5194

### ROSARIO CENTRO

Sarmiento 947 - S2000CMO  
(+54)(0341) 410-5100

### SAN LORENZO

Av. San Martín 599 - S2200XAA  
(+54)(03476) 432-596 / 421-010

### SAN NICOLÁS

Pellegrini 179 - B2900KMB  
(+54) (336) 4453-614 / 4425-332 / 4422-400

### VENADO TUERTO

Mitre 1076 - S2600IRV  
(+54)(03462) 420-232 / 400-909

### GUALEGUAYCHÚ

San Martín 1000 - E2822AED  
(+54) (03446) 425-211

### RAFAELA

Belgrano 242 - S2300AZF  
(+54)(03492) 451-516



## SANTA FE

Tucumán 2457 - S3000CAA  
(+54) (0342) 453-1116 / 453-1112

## RESISTENCIA

Carlos Pellegrini 412 - H3500CDJ  
(+54) (362) 4413-638

## Región Centro Cuyo

### CÓRDOBA

Tucumán 189 - X5000JSC  
(+54) (0351) 410-2500 / 426-4224 / 410-2512

### MENDOZA

Necochea 598 - CP5500 -  
(+54) (0261) 425-4927 / 425-5154 / 429-5648

### TUNUYÁN

Echeverría 1005 - M5560BSU  
(+54) (02622) 424-777

### LUJÁN DE CUYO

Favaloro 121, (esquina Tabeada 5507)  
(+54) (0261) 498-5511

### SAN JUAN

9 de Julio 347 Oeste - J5402ANG  
(+54) (0264) 421-2870 / 421-4900 / 421-9249

### SAN LUIS

Lavalle 970 - D5700HZZ  
(+54) (0266) 442-1211

### VILLA MERCEDES

Buenos Aires 159 Edificio Alfa Local 4  
D5732 FFC - (+54)(02657) 421-158 / 431-982

## Región Sur

### CATRIEL

Mendoza 210 esq Primeros Pobladores  
8307 (+54) (0299) 491-2494

### COMODORO RIVADAVIA

Alem 264 - V9000AKZ  
(+54)(0297) 444-5179 / 444-1435

### CUTRAL CO

JJ Valle 266 - Q8322COA  
(+54)(0299) 496-8097

### NEUQUÉN

Alderete 200 esquina Santa Fe - Q8300HWD  
(+54)(0299) 449-3400 / 443-2659 / 445-2080

### RINCÓN DE LOS SAUCES

Río Negro 882 - Q8319BWR  
(+54)(0299) 488-6317

## Región Noa

### TUCUMÁN

Av. Soldati 198 - T4000HQO  
(+54) (0381) 497-7526 / 430-0379 / 430-0446

### SALTA

Balcarce 414 (1er Piso) - A4400BKB

# estrategia de la organización, órganos de gobierno y control

Nuestra misión es ser líderes en la construcción del mundo del trabajo, dando a cada candidato el empleo que mejor desarrolla su talento, y encontrando para cada cliente el empleado que más se identifica con su organización; aportando de esta forma verdadero valor a la sociedad en su conjunto.

El trabajo es un factor fundamental en el desarrollo económico, mental y emocional de cada uno de nosotros, por eso, somos conscientes de la posibilidad que tenemos para influir positivamente en la vida de las personas, dar respuestas originales a los cambios que impone la dinámica economía e impulsar la modernización del mercado del empleo.

Unimos las demandas de las empresas y las expectativas de los trabajadores a través de conductas responsables y guiados por principios que impactan sobre nuestra reputación, servicio y profesionalismo, así como en el rol que ocupamos en la sociedad.



## Confiar.

El compromiso con nuestros grupos de interés se basa en la confianza mutua que nos permite construir relaciones duraderas.

## Buscando la perfección.

Pretendemos mejorar e innovar, para satisfacer a nuestros clientes y candidatos en todo lo que hacemos.

## En defensa simultánea de todos los intereses.

Asumimos nuestra responsabilidad social, nuestros vínculos con los proveedores y los intereses de nuestros accionistas. Nuestro negocio debe siempre beneficiar a la sociedad en su totalidad.

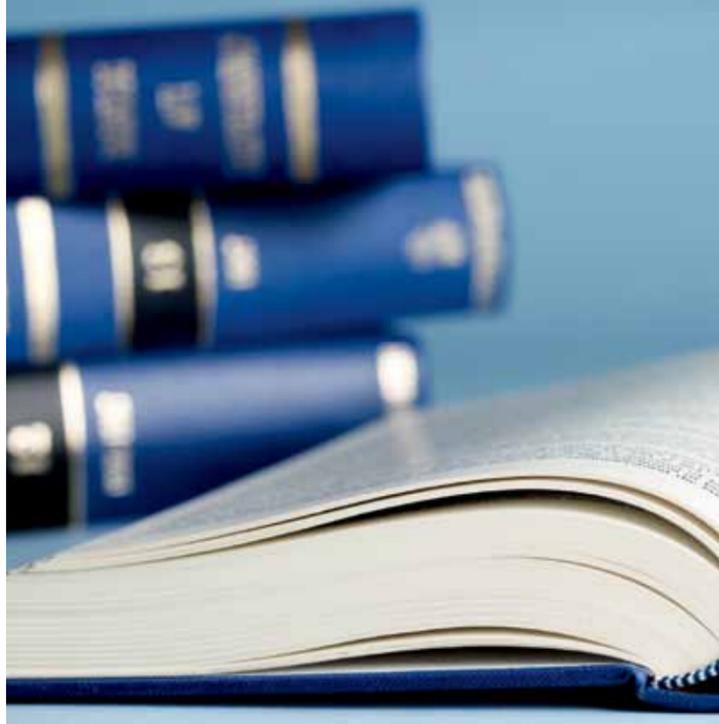
## Conocer.

Somos expertos. Sólo podemos promover los intereses de nuestros candidatos, clientes, colaboradores, proveedores, staff y accionistas, si conocemos qué los moviliza y cuáles son sus objetivos.

## Servir.

Nuestro espíritu de servicio nos permite sobrepasar los requerimientos de nuestra industria.

# principios éticos



## Anticorrupción, transparencia y sobornos

Porque si queremos un país con menos corrupción, debemos empezar por erradicarla del mundo de los negocios. Por ello nos comprometemos a:

- Conducir nuestra actividad comercial de forma justa, honesta y transparente.
- No pagar ni ofrecer sobornos, ya sea directa o indirectamente, para conseguir ventajas comerciales o económicas.
- No aceptar sobornos, tanto directa como indirectamente, para conceder ventajas comerciales o económicas.
- Prohibir expresamente la práctica de pagos o gratificaciones especiales que tengan como objetivo facilitar negocios e influenciar decisiones en beneficio personal y/o de nuestras empresas.
- No aceptar regalos y atenciones costosas o lujosas proveniente de proveedores, o potenciales proveedores y/o clientes o potenciales clientes, que tengan la intención indebida de generar una ventaja comercial.
- Evitar hacer negocios con quienes no acepten nuestros valores o puedan perjudicar nuestra reputación.
- Establecer nuestros propios procesos para evitar el soborno, ya sea directo o indirecto, respetando y respaldando nuestros valores.
- Llevar registros claros y actualizados de las gestiones y transacciones comerciales.
- Asegurar que todos en nuestra empresa, al igual que nuestros clientes y proveedores, conozcan nuestros Principios.
- Respetar estos Principios aún en las situaciones y etapas difíciles.

## Ámbito Laboral

Porque creemos en la dignidad del trabajo, nos comprometemos a:

- Respetar la legislación que prohíbe el trabajo no registrado (trabajo en negro).
- Promover el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo de nuestro personal.
- Promover condiciones de trabajo dignas y razonables.
- Prevenir y erradicar el trabajo infantil.
- Promover la inclusión laboral de las personas con discapacidades.
- Promover la equidad de género dentro y fuera de la empresa.

## Desarrollo Sostenible

Entendemos que el proceso tiende a la satisfacción de las necesidades presentes, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades, y creemos que para tener un país mejor es importante que haya igualdad de acceso a las oportunidades.

Sabemos que un entorno empresarial socialmente responsable es una condición central para el desarrollo actual y futuro, además de ser creador de riqueza, empleos y propulsoras de iniciativas. Estas razones nos incitan a comprometernos a:

- Involucrarnos en el acceso a la educación de nuestro personal y sus familias.
- Fomentar el consumo responsable de los recursos naturales y energéticos, dentro y fuera de nuestra empresa.

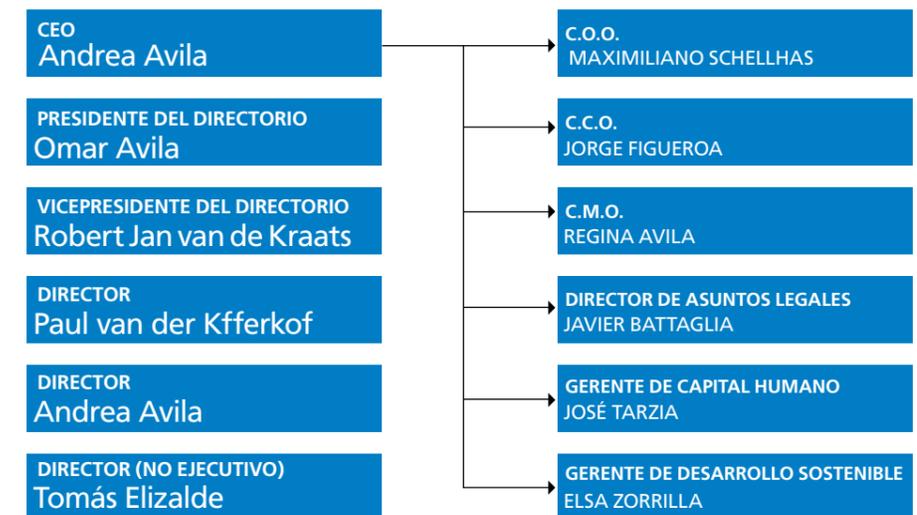
- Cumplir las normas medioambientales, de manera de no contaminar con nuestros procesos industriales y hacer un uso racional del agua.
- Desarrollar acciones para promover la equidad de género, tendientes a la eliminación de las desigualdades y a combatir la discriminación entre varones y mujeres dentro de la empresa, tales como la capacitación especial de las personas que tengan a cargo la selección del personal dentro y fuera de la empresa, incluyendo políticas de prevención del acoso sexual, y la difusión de este compromiso a todos los públicos con los

que interactuamos con la intención de influir en el cambio cultural que perseguimos al respecto.

- Trabajar con proveedores, clientes y profesionales que adhieran a los valores de nuestras empresas.

Randstad adhiere a los 10 Principios Éticos Universales declarados por el Pacto Global de las Naciones Unidas ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org))

## ORGANIGRAMA



## Escala de la organización

Por disposición interna de la compañía, Randstad no realiza una exposición por separado para Argentina de sus estados contables ni de otra información financiera o de operaciones. Las características de los mercados y el número de competidores existente explica la importancia estratégica para la sostenibilidad económica y los riesgos competitivos que la apertura de esa información puede implicar.

Sin embargo, el reporte anual global de la compañía, donde se presenta la información sobre sus subsidiarias es de acceso público, puede consultarse en <http://www.randstadannualreport.com/>. En este sitio se pueden encontrar además los pro-

cesos relacionados con la evaluación, remuneración y promoción de los ejecutivos en la organización.



# relación con las partes interesadas

“ En Randstad hacemos negocios de manera responsable siempre enfocados en nuestro core business: ayudar a la gente a trabajar.

Desde que forman parte del Grupo, ha sido un grupo transparente en sus acciones y logros, por ejemplo mediante la publicación de reportes sociales anuales. No sólo hacen lo que dicen sino que lideran a otros a hacer lo mismo.

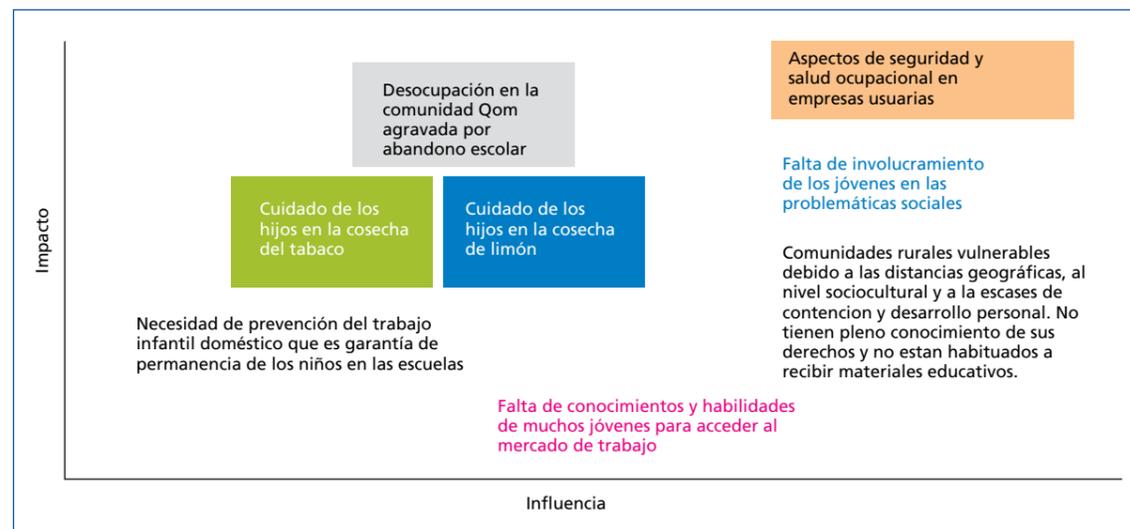
Marion Kiewik, Group sustainability & integrity officer, sobre el desempeño de Argentina en Sostenibilidad ”

En Randstad llevamos a cabo mecanismos de diálogo con las partes interesadas de manera continua desde la creación de su área de Desarrollo Sostenible, área responsable de asegurar que los miembros de la organización realicen las acciones necesarias tendientes a fortalecer los lazos con los diversos actores. Las partes interesadas involucradas en este proceso durante el 2011 fueron: Empleados, Colaboradores, Gerentes, Directores, Clientes y otros actores del gobierno y la sociedad civil indicados en la sección “experiencia para una sociedad mejor”. La frecuencia y tipo de diálogo depende de cada caso, pero de manera general se aseguró un diálogo directo e individual entre el equipo de Desarrollo Sostenible y las partes interesadas.

En particular, la dirección Comercial realizó las acciones y diálogos correspondientes a los programas en clientes y colaboradores y el área de Capital Humano aportó el diálogo con el personal interno. La información relativa a encuestas que complementa los mecanismos de diálogo fue llevada a cargo por Marketing.

En virtud de los años transcurridos desde la implementación de un área de RSE y los dos reportes anteriores en el marco de GRI, las partes interesadas se definieron en virtud de los intereses estratégicos y la experiencia acumulada en la gestión del desarrollo sostenible. Asimismo, la inclusión de nuevas partes interesadas se desarrolla en diálogo entre la Dirección Ejecutiva y el área de Desarrollo Sostenible, tomando como referencia el marco de sostenibilidad global de Randstad.

Para definir el contenido de este reporte, hemos considerado los aspectos más relevantes surgidos del diálogo con nuestras partes interesadas, sobre los cuales tenemos determinada capacidad de influir y a la vez, las acciones que realizamos tienen diferentes impactos sociales. A continuación exponemos nuestro análisis en función de esta capacidad de acción (influencia) y del impacto que podemos lograr. En cada sección del reporte damos tratamiento a estas distintas necesidades con nuestros programas de intervención.



# nuestro modelo de sostenibilidad



Hemos definido un marco de sostenibilidad a nivel Global, consistente en 5 aspectos estratégicos de gestión, como resultado del análisis de riesgos y oportunidades de largo plazo de la organización.

Este reporte ha adoptado estos aspectos como enfoques básicos de gestión para un alineamiento estratégico entre la visión de la organización y su gestión de sostenibilidad.

Luego de 3 años de gestión dentro del enfoque de GRI, la organización ha decidido adoptar un nivel de aplicación B+ como reflejo de su madurez en la gestión de la sostenibilidad de la organización.

El presente reporte se ha organizado sobre estos pilares estratégicos, cada uno de los cuales cuenta con los objetivos correspondientes indicados a lo largo de cada sección. Estos objetivos son consistentes durante todo el período que cubre la planificación estratégica de sostenibilidad (hasta 2020).

## Estrategia de sostenibilidad – visión 2020 Fuerza de trabajo óptima para clientes

Somos los socios indicados para ayudar a nuestros clientes a tener una fuerza laboral equilibrada, convertirse en empleadores atractivos y ser organizaciones eficientes.

## El mejor trabajo para nuestros candidatos

Nos ocupamos de acercar oportunidades laborales a cada vez más personas, con el objetivo de que puedan desarrollar sus habilidades. Respetamos todas las medidas de seguridad e higiene para cuidar a nuestros colaboradores. Además, nos focalizamos en favorecer la inclusión laboral de colectivos de difícil inserción.

## El empleador elegido por nuestros empleados

Nos orientamos a que nuestros trabajadores nos vean como un empleador atractivo y diversificado, que brinda las mismas oportunidades a todos, en un entorno que fomente el conocimiento, la confianza y la solidaridad.

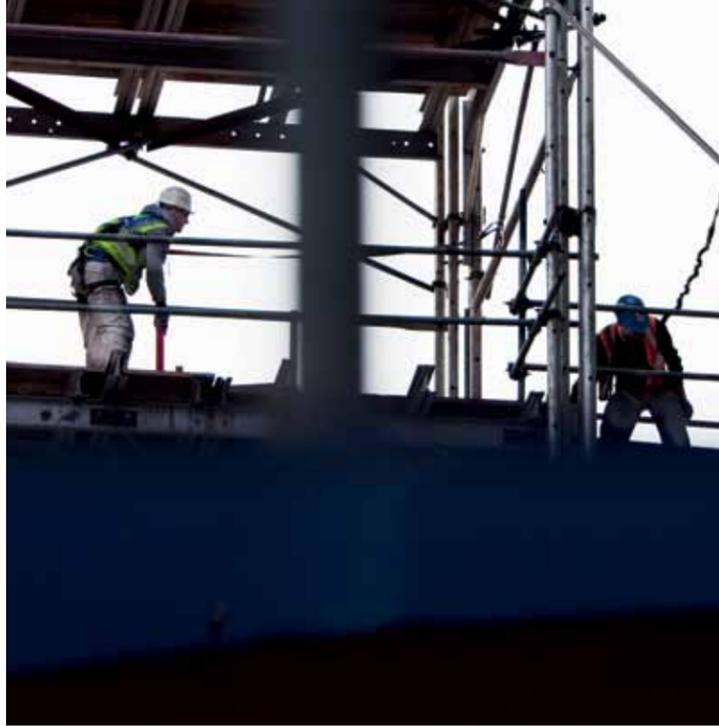
## Experiencia para una sociedad mejor

Queremos dar forma a una mejor sociedad mediante la implementación de nuestro conocimiento y experiencia, adquiridos a partir de nuestra trayectoria en el área de empleo y recursos humanos. Defendemos el desarrollo que beneficia tanto a individuos como a la sociedad.

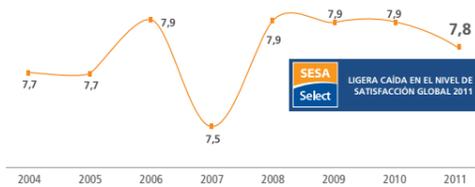
## Aspectos básicos de sostenibilidad

Nuestro objetivo es contar con un conjunto de herramientas de gestión, principios comerciales y políticas vigentes que cumplan, como mínimo, con los estándares de la industria y permitan la rendición de cuentas dentro de ese marco.

# fuerza de trabajo óptima para clientes



Durante 2011 observamos una ligera caída de los niveles generales de satisfacción de nuestros clientes en un valor promedio de 0,1 sobre 10. Si bien este número es atribuible a errores estadísticos, nuestro pilar estratégico nos obliga a preguntarnos sobre nuestra capacidad de interpretar las necesidades de nuestros clientes.



A pesar que nuestro nivel de recomendación es superior al de los líderes de mercado, no nos quedamos conforme con esto y hemos comenzado un plan de trabajo sobre atributos del servicio para mejorar aspectos operativos de la gestión, vinculados con la liquidación y facturación, la agilidad de resolución de reclamos así como también en la revisión de procesos para mejorar los tiempos de cobertura de los distintos perfiles que nos exigen nuestros clientes.

De esta forma, nuestro programa de clientes nos lleva al desarrollo de conceptos innovadores, a generar una oferta diversificada de perfiles y a mejorar nuestro diálogo continuo con los clientes para identificar sus necesidades y sus intereses, con el objeto de proveerles de los mejores candidatos.

## Otros indicadores

**Número total de clientes que participaron en encuestas de satisfacción de clientes:** 424 Son los contactos pasados a SEL para que pueda lograr como máximo 200 entrevistados. Los 424 contactos pertenecen a 313 clientes que representan más del 90% de nuestra facturación.

**Número total de clientes que respondieron a encuestas de satisfacción de clientes:** Fueron entrevistados 183 contactos de 157 empresas clientes. Todos clientes líderes que nos permitan tener representatividad de la operatoria de todas las sucursales, regiones y a nivel país.

**Número total de clientes que respondieron satisfactoriamente a las encuestas efectuadas:** Si consideramos los que respondieron de 7 a 10 sería el 90% (tomado así x un tema de NPS que consideramos). Si miramos los que tienen más o igual que 6, el porcentaje es del 97%.

*Randstad no ha recibido reclamos o sanciones por incumplimientos a la normativa de protección de datos personales o violación de la privacidad durante el transcurso del año 2011.*

*Tampoco ha recibido o sido imputada en acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia en el transcurso del año 2011.*

*La compañía, ha recibido durante el año 2011, una denuncia por un supuesto ejercicio de acto discriminatorio, formulada ante el INADI por cuestiones relacionadas con la libertad sindical. En el mes de*

*noviembre de 2011, esta empresa presentó los pertinentes argumentos ante el INADI, no habiéndose resuelto el mismo al día de la fecha.*

*No se recibió otra denuncia por trato discriminatorio durante el año 2011.*

*Randstad no recibió sanciones o multas por incumplimientos a la normativa ambiental durante el transcurso del año 2011.*

*Tampoco recibió sanciones o multas significativas, relacionadas con el suministro y uso de servicios y productos de la organización durante el transcurso del año 2011.*

## Visión 2020

Somos los socios indicados para ayudar a nuestros clientes a tener una fuerza laboral equilibrada, convertirse en empleadores atractivos y ser organizaciones eficientes.

## Objetivos

Que el comportamiento de los clientes indique que nuestros valores fundamentales y los conceptos innovadores son un elemento diferenciador, y que nos prefieren por encima de los demás.

## Logros

Un elevado nivel de satisfacción con un puntaje general de 7.8/10, nos posiciona según los estudios realizados (\*) por encima de los niveles de satisfacción de nuestros competidores líderes.

(\*) estudio de satisfacción y potencialidad de negocios realizado por SEL consultores. Diciembre de 2011)



La estrecha relación comercial que une Randstad con Wiener Laboratorios SAIC comenzó promediando los años 80. Ya en aquel entonces era posible vislumbrar una reciprocidad basada en la confianza y seriedad que aún se conserva.

Tenemos en común la característica de formar parte de dos empresas pujantes, que han crecido conjuntamente y alcanzado niveles de excelencia internacional. Además, el compromiso por mantener la misión de fortalecimiento en acciones sociales de capacitación, enseñanza y mejora continua abiertas a la comunidad -como las convocatorias para emprendedores rosarinos, las cuales acompañamos-

Tanto Randstad como Wiener Laboratorios SAIC comparten valores fundamentales hacia su gente y un concepto indiscutible de trabajo basado en la seriedad, responsabilidad social, confiabilidad, respuesta, compromiso y el sueño cumplido de hacerse grande y haberlo logrado junto a las personas, que son la verdadera ventaja competitiva de las empresas.

Finalmente, es importante remarcar que nuestro compromiso hoy es seguir apostando al futuro, a la excelencia en materia de salud y calidad de nuestros productos, pero sobre todo, al progreso y desarrollo de colaboradores de primer nivel. Con empresas amigas como Randstad sabemos que estamos en el camino correcto, con el respaldo, la garantía de respuesta, la presencia y los lazos de confianza construidos con los años.

Lic. Raúl A. Gutierrez, Gerente de Capital Humano, Wiener Laboratorios SAIC



# Los mejores trabajos para los postulantes



Nuestro programa de candidatos se centra en el desarrollo de la empleabilidad de nuestros colaboradores, para que puedan obtener los mejores trabajos acordes a sus responsabilidades.

Con este programa, también nos aseguramos de que ellos puedan trabajar en espacios de trabajo seguros y saludables.

Desde nuestra visión, somos una organización que lleva a la gente desde el desempleo al empleo, y esa es nuestra función en la sociedad.

## Beneficios a Colaboradores

“Qué bueno es conocerse” es nuestro programa de beneficios para colaboradores.

Ha sido implementado desde 2010 en nuestra fuerza laboral y es la forma en la que otorgamos beneficios a nuestros colaboradores, independientemente de nuestras empresas usuarias.



## Visión 2020

Nos ocupamos de acercar oportunidades laborales a cada vez más personas, con el objetivo de que puedan desarrollar sus habilidades. Respetamos todas las medidas de seguridad e higiene para cuidar a nuestros colaboradores. Además, nos focalizamos en favorecer la inclusión laboral de colectivos de difícil inserción.

## Objetivos

Que el comportamiento de candidatos muestre que nos prefieren debido a nuestra capacidad de ofrecerles puestos de trabajo adecuados.

## Logros

El 94% de los colaboradores tiene una percepción positiva en la Encuesta de Satisfacción Laboral realizada. El 95% dio una calificación general mayor a 6 puntos sobre un total de 10. Reducción en un 24% de la cantidad de accidentes en nuestra labor en la cosecha del cítrus. Reducción de un 16,92% en la tasa de accidentalidad en toda la organización.

## Algunas estadísticas sobre la gestión con nuestros colaboradores

1.489 empleados que respondieron a encuestas de satisfacción de empleo.	El 94% tiene una percepción positiva. el 95% dio una calificación general mayor a 6 puntos sobre 10.	
	Al publicar avisos, aseguramos que se cumplan las disposiciones generales de publicación respecto a criterios de inclusión. Además adherimos al INADI y cumplimos lo establecido con ellos. También indicamos el número de asociado a FAETT, dando transparencia de nuestra pertenencia a las organizaciones del sector.	En todo el año se trabajaron 31.129.158 hs (incluye horas extra y excluye vacaciones).
En promedio, durante 2011 se empleó a 10.673 colaboradores por semana.	El 94,07% de nuestros empleados está cubierto por un convenio colectivo de trabajo.	No hemos tenido incidentes como denuncias o reclamos en nuestras comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.
	El 92,9% trabajó full time.	Teniendo en cuenta el personal activo, las mujeres perciben un 4,77% de remuneración bruta mayor.
Reducción de un 16,92% en la tasa de accidentalidad en toda la organización (colaboradores). Alcanzando en diciembre de 2011 una tasa de accidentalidad (TAcc) del 17,53% cuya tendencia se estima seguirá descendiendo producto de las acciones en curso.		

## Sostenibilidad en el corazón de nuestra actividad

Sabemos que existen dos enfoques de gestión críticos en nuestra organización cuando hablamos de sostenibilidad en la prestación de servicios.

En primer lugar, somos para muchas personas el primer empleo, la puerta de entrada al mundo laboral.

En segundo lugar, pero no menos importante, somos un actor clave en el cuidado de la salud y seguridad de nuestros colaboradores.

## Qué hicimos

1. En cuanto a nuestros potenciales clientes, nuestros ejecutivos de cuenta verificaron el cumplimiento de aspecto laborales y previsionales más allá de las referencias comerciales.

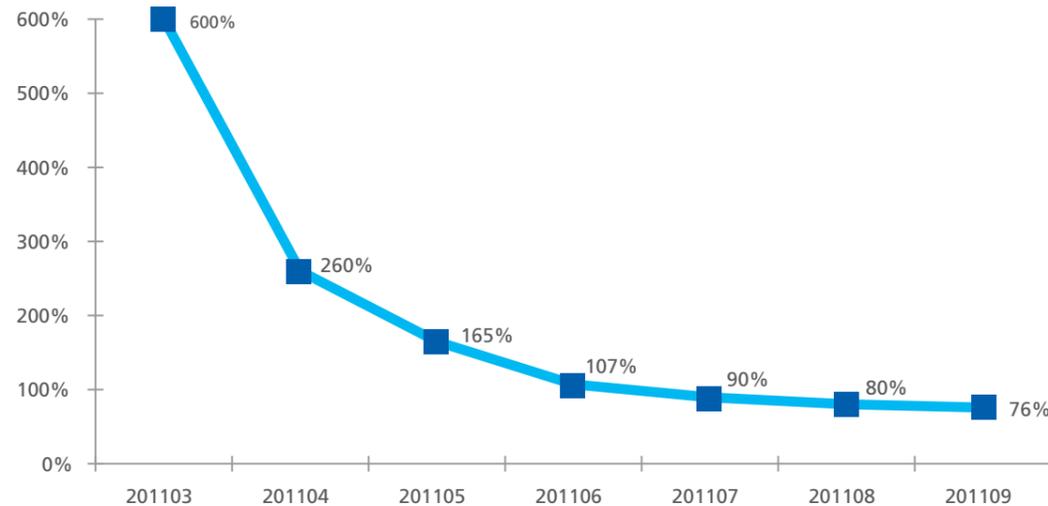
2. Sabíamos que las personas que no tienen antecedentes laborales tienen imposibilitado el acceso al mercado laboral, por eso somos un “garante” del primer empleo de muchas personas. Esto implica una inversión en las personas para facultarlas en su primer empleo y asegurar por un lado su inclusión y la calidad a la usuaria.

3. Implementamos planes de Seguridad y Salud Ocupacional. Comenzamos con las 30 empresas con mayor grado de siniestralidad - aliándonos con un proveedor especialista en Seguridad y Salud y poniendo el foco en la cosecha del citrus. Así, realizamos un diagnóstico y planteamos mejoras a nuestras usuarias en función de la reducción de la siniestralidad y sus ventajas económicas. Complementados con planes de relevamiento de las posiciones de trabajo y tabulados para darle al cliente una idea económica en función de una menor rotación, curva de aprendizaje aprovechada, creación de capital social, **logramos un 24% menos de accidentes en esta industria respecto del año anterior.**

*Lo que empezó como una tarea de difícil cumplimiento, por la resistencia cultural y fundamentalmente porque no es una práctica común en otros proveedores terminó dando resultados muy satisfactorios, gracias al empeño y profesionalidad puestos por el proveedor, el equipo de Agro y la sucursal, lo que ha redundado en menos personas accidentadas, más personas capacitadas para cuidar su seguridad física y mejor rendimiento en la productividad del negocio.*

**Estas acciones específicas implicaron una mejora sustancial en la cantidad de días caídos por accidentes**

**Evolución de accidentes interanual: Comenzamos con un 600% más de accidentes que en 2010 y la última medición mostraba un 76% (24% menos que el año anterior).**



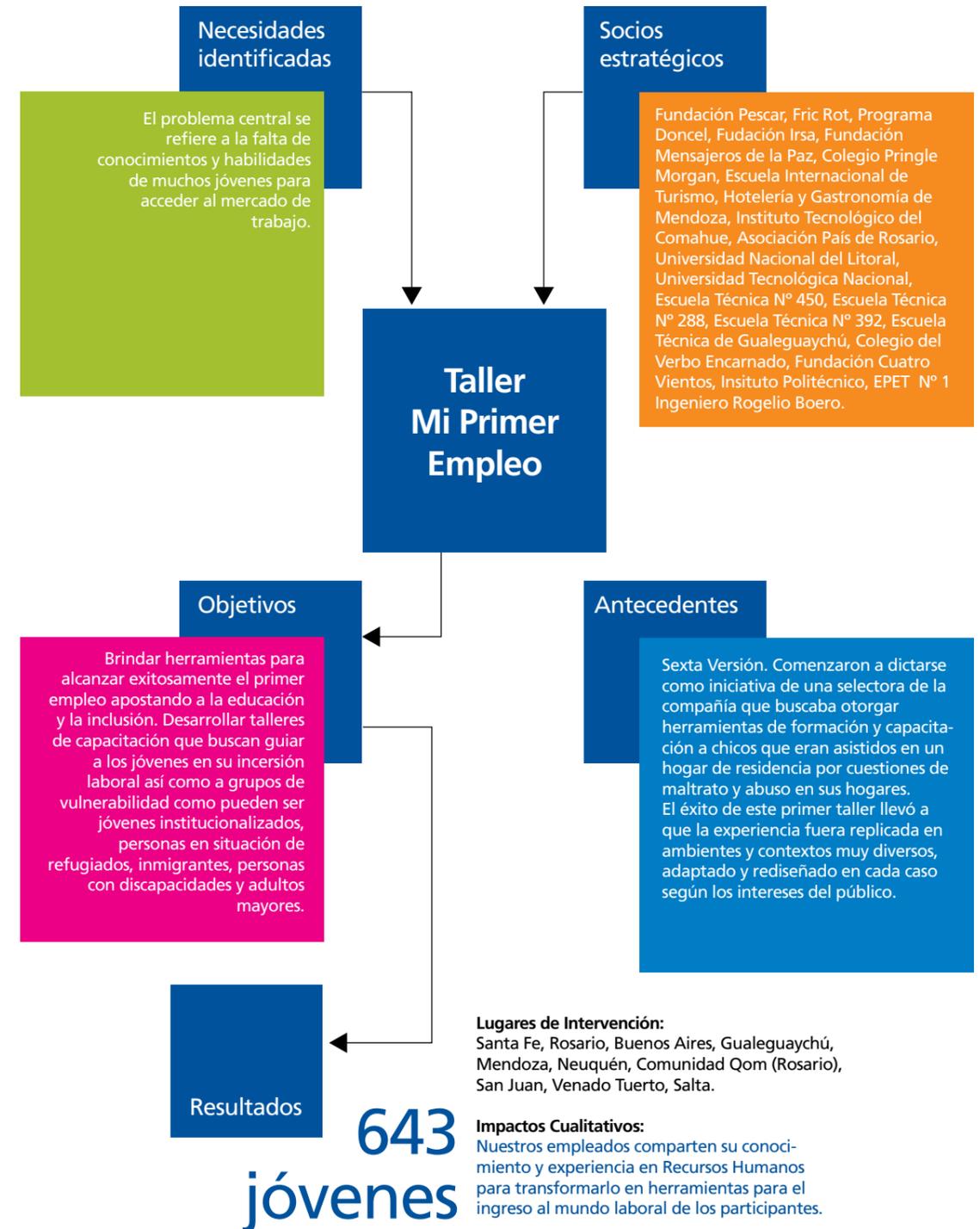
**¿Qué desafíos tenemos por delante?**

**1. Seguridad**

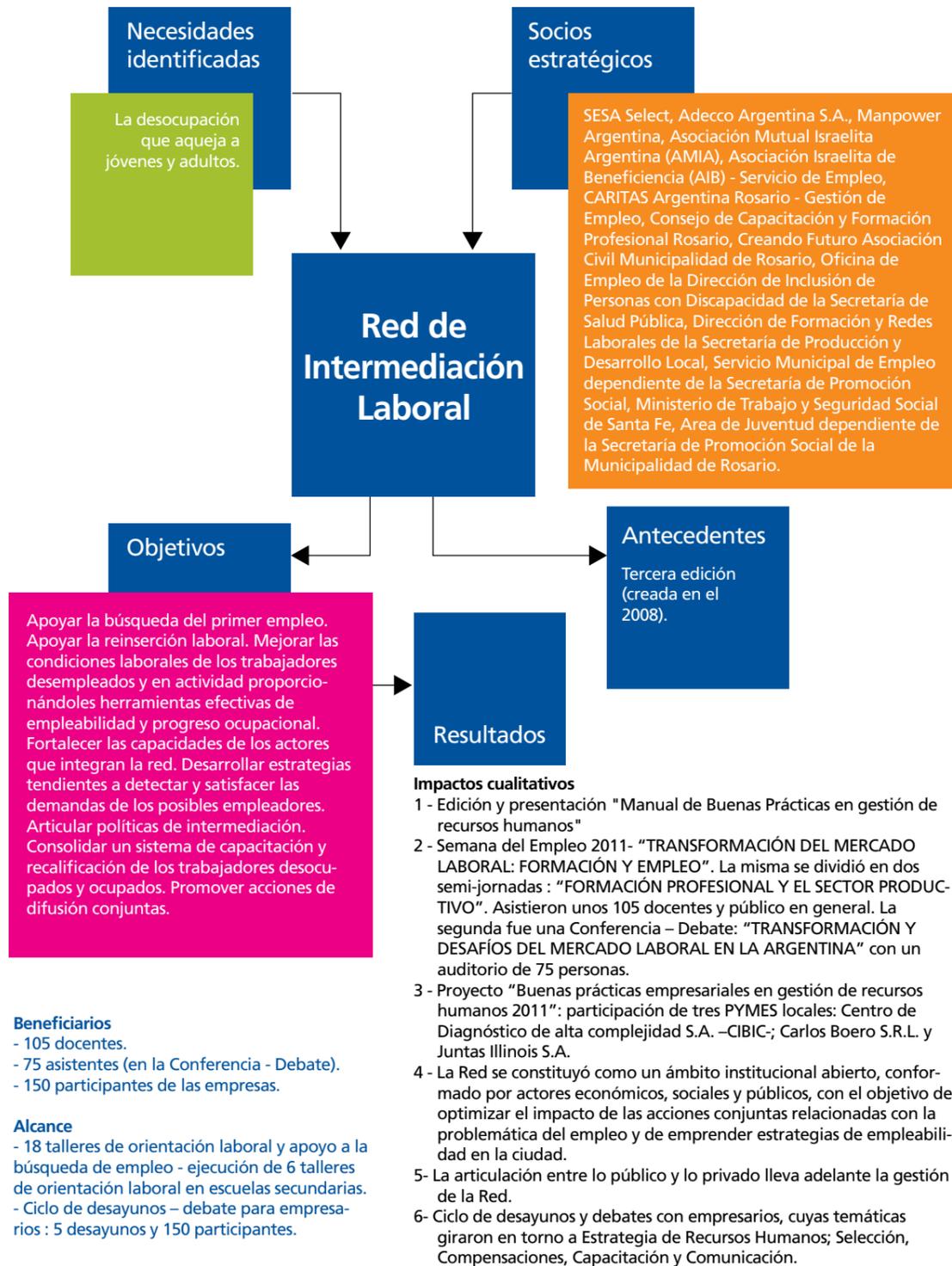
- a. Incrementar las alianzas con los clientes para abordar el tema de la Seguridad y Salud Ocupacional. Profundizar esta acción tendrá un impacto en nuestra calidad de servicios y una huella social de gran valor.
- b. Profundizar el compromiso de nuestra fuerza comercial en interpretar y analizar la seguridad como un factor de riesgo.

**2. Inclusión de personas en el empleo.**

- a. Mejorar la calificación de los selectores para la tarea de ubicar oportunidades.
- b. Lograr que los clientes entiendan la naturaleza y la necesidad de la inclusión de personas postergadas por distintos motivos.
- c. Interiorizarnos más en la problemática para poder orientar con mayor certeza a nuestros clientes.



# el empleador elegido por nuestros empleados



Nuestro **programa de empleados** se enfoca en atraer, desarrollar y retener a las mejores personas.

Insistimos en la diversidad, en el comportamiento ético y en que estos principios se hagan presentes en todas nuestras operaciones.

Nuestros empleados nos han calificado con un alto nivel de satisfacción en cuanto a nuestro desempeño como empleadores. En todos los aspectos medidos: compromiso, satisfacción, retención, orgullo y recomendación, piensan que Randstad es un "buen lugar para trabajar".

## Encuesta a empleados 2011: resultados

- **Compromiso 7,9/10 (puntuación general)**

- Satisfacción 7,7
- Retención 7,9
- Orgullo 7,9
- Recomendación 7,9

La capacitación de nuestro personal es una de las claves de la gestión. En el año 2011, las horas destinadas a capacitación fueron las que muestra la tabla siguiente:

## Visión 2020

Nos orientamos a que nuestros trabajadores nos vean como un empleador atractivo y diversificado, que brinde las mismas oportunidades a todos, en un entorno que fomente el conocimiento, la confianza y la solidaridad.

## Objetivos

Las puntuaciones de los empleados de la encuesta muestran que ofrecen una alta calificación, el medio ambiente seguro, sano, y el aprendizaje, con igualdad de oportunidades para todos.

## Logros

Continuamos con elevados niveles de satisfacción interna (7.9/10 en general y en cada apartado de la encuesta). Practicamos la diversidad como hábito, capacitamos y realizamos el valor de la equidad de género como una de nuestras políticas activas más importantes.

2011		
Por tipo de contenido	Idiomas	6.506
	Operativo-Técnico	4.903
	Desarrollo de CH	942
	Management	1.700
	RSE	161
	S&H	123
	Inducción	207
	Otros	55
	<b>Total</b>	<b>14.597</b>
	Total Hs Capacitación (Excluye dic)	8.091
	Hs Capacitación / Head	26,6
	Hs Capacitación / FTE	27,3

Por nivel jerárquico	Directorio	78
	Gerencia	2.525
	Mandos Medios	2.639
	Línea	9.355
	<b>Total</b>	<b>14.597</b>

E-Learning	Cantidad Hs	448
------------	-------------	-----

En Randstad se trabaja en la diversidad, por lo que no existe lugar para la discriminación de ninguna persona.

Creemos que tampoco la acción afirmativa (del tipo de establecer un "cupo") es la solución para los problemas de inclusión que pueden tener determinadas personas. Nuestra gestión va más allá de eso, y nuestro departamento de Gestión Sustentable busca permanentemente la forma de hacer un aporte a favor de la inclusión.

En particular trabajamos en la inclusión de grupos de vulnerabilidad que incluye, pero no se limita a:

- Personas con discapacidad: promovemos la inclusión de personas discapacitadas dentro y fuera de la empresa a través del Club de Empresas Comprometidas (CEC). Promovemos la creación de los CEC en Mendoza, Bs. As., Córdoba y Rosario, y están en desarrollo el de Tucumán, Gualeguaychú y Salta. Además:

Porcentaje de empleados capacitados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

**100%**

Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

El salario promedio es un **62%** más alto que el de entrada en el convenio colectivo de trabajo.

Rotación promedio

**16,8%**

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

**63%**

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares sobre su desempeño y desarrollo profesional.

**100%**

Número total de empleados que respondieron satisfactoriamente a Randstad en su rol como empleador en la encuesta de satisfacción de empleo.

**Energizers = 36,1% (Score >= 9)**

**Neutral = 48% (Score 6 - 9)**

- Contamos con una web accesible que cumple con las normas World Wide Web Consortium.
- Nuestras selectoras reciben constante capacitación.
- Asesoramos gratuitamente y damos soporte a nuestros clientes y proveedores para que se sumen en este compromiso.

- Personas refugiadas: trabajamos junto con Organizaciones como ACNUR e HIAS.
- Personas mayores de 45 años
- Pueblos Originarios
- Mujeres: Randstad tiene un maduro tratamiento del aspecto de género, por ese motivo esto no ha sido motivo de postergación de carrera profesional ni de diferencia salarial. Hemos sido una de las primeras compañías en certificar la iniciativa de equidad de género del INADI y eso se refleja en nuestra composición de personas trabajando día a día en todo el país.

## Apertura de empleados por género y región

Región	Femenino	Masculino	Total
CAPITAL FEDERAL Y GBA	35	27	62
PROVINCIA DE BUENOS AIRES	15	4	19
REGION LITORAL Y ROSARIO	111	69	180
REGION CENTRO CUYO	16	11	27
REGION SUR	7	8	15
REGION NOA	4	6	10
	<b>188</b>	<b>125</b>	<b>313</b>

“Leonardo trabaja en la sucursal de Ciudad de Buenos Aires desde el 15 de Diciembre de 2008. Posee una enfermedad que los médicos denominan mosaico, porque no se encuentra definido en qué par cromosómico está la falla por la cual él padece un retraso madurativo.

Desde el comienzo empezó haciendo tareas de cadetería, fotocopias y entregas de correspondencia, dentro de la sucursal.

Después de 6 meses de trabajo, tutoriado por uno de los cadetes, avanzó en la entrega de correspondencia pero en otras sucursales de la región.

Cumplido el mes, logró hacer el trabajo sin ayuda y estableciendo contacto directo con todos los integrantes de las distintas áreas.

Desde su ingreso hasta hoy, desarrolló una mejor habilidad para sociabilizar con la gente.

En cuanto al clima de trabajo, fraterniza con sus compañeros, dándole un matiz diferente al trabajo cotidiano.

Antes de ingresar a Randstad, Leonardo asistía a un taller protegido llamado Los caminantes, que brindaba formación laboral para gente con capacidades especiales. En el taller, Leonardo se ocupaba de hacer la terminación de bombillas para mate, pero cuando surge la posibilidad de ingresar a Randstad, deja el taller, con la expectativa de poder cobrar un sueldo. A partir de éste cambio, su vida se modificó radicalmente. Ahora, hace aportes a su hogar, participa y colabora en salidas con sus compañeros y hace regalos a sus seres queridos entre otras actividades.

”

## Management a puertas abiertas

En Randstad promovemos las prácticas de gestión "a puertas abiertas" como herramienta de Management y Gestión de Personas.

Se entiende por tal, la apertura física y filosófica de los lugares de decisión jerárquica de la compañía, promoviendo que el acceso a las Gerencias y a la Dirección sea fácil y no burocrático; así como también el fomento del diálogo abierto, respetuoso y franco en todos los niveles de la organización.

Esta política es aplicable a todos los miembros de Randstad que tienen personal a cargo, quienes deberán comunicar y promover el uso de esta política.

“ Todos nuestros éxitos en responsabilidad social se lograron por nuestro principal pilar, el Capital Humano. Dentro de nuestra cultura y política de empresa es clave valorar al personal. Con esto logramos un desarrollo y bienestar laboral que se refleja en el compromiso de cada una de las personas que formamos Randstad. Desde Capital Humano se trabaja para que nuestra gente quiera pertenecer, estar y desarrollarse en la compañía.

Amanda Seiler, Asistente de Gerencia Consultora, Capital Humano.



### Líneas claras de acción son:

**Línea directa:** se establece un canal formal de comunicación directo con la Directora Ejecutiva y con los y las Directores/as, para informar o proponer ideas en forma inmediata. Cualquier persona puede hablar, concertar una reunión, mandar un e-mail a un/a Gerente/a o Director/a sin recurrir a su superior directo, o pedir permisos especiales.

**"Caminar lento entre la multitud":** promover la visita y caminata por los pisos y escritorios de cada empleado/a, parándose a hablar con el personal. Es parte de la filosofía Management by Walking

Around, donde se espera que quién es responsable por la gestión de un equipo de personas esté en contacto con la gente cuando se realizan las operaciones, acercándose al lugar de trabajo de cada persona.

## Discriminación, intimidación y acoso

No toleramos la discriminación, la intimidación ni el acoso hacia o entre los empleados.

Debe crearse y mantenerse un entorno laboral dentro de la compañía que apoye esta política de tal manera que los empleados del grupo no sufran ningún tipo de discriminación, intimidación o acoso. Sostenemos esta política hacia nuestros clientes donde los empleados del grupo trabajen.

### Discriminación

Nuestros empleados deberán tratarse unos a otros (potenciales) de forma justa, actuar con cuidado y consideración, y no deberán discriminar de forma alguna al realizar sus tareas.

“ Hace 5 años que trabajo para Randstad, en una usuaria en el mercado de la ingeniería y automatización industrial. Sinceramente, siempre me he sentido muy conforme y contenta con el trato que la compañía me brindó desde mi primer día. Es muy bueno ver cómo se preocupan por sus empleados y siempre están presentes a la hora de evacuarnos cualquier duda o inquietud con cordialidad y amabilidad. Si bien no tenía mucho conocimientos en cuanto a las actividades que desarrolla en ámbitos tan diversos, me parece una forma muy interesante de fomentar la solidaridad, la inclusión y el compromiso, que considero que son algunos valores importantísimos para esta sociedad y los tiempos que vivimos; lo cual les otorga como empresa un adicional muy atractivo y útil, como producto para el mercado actual.

Marina Fernanda Giménez, Colaboradora



Cualquier iniciativa de discriminación positiva deberá ser cuidadosamente verificada para asegurar el cumplimiento de la legislación local vigente.

### Intimidación y Acoso

Nuestros empleados no deberán intimidar ni acosar a otros, y no deberán de ningún modo mostrar comportamiento no grato.

### Reporte de malas conductas

En el caso de una violación a esta política, nuestros empleados deberán, en primer lugar, reportar sus inquietudes a través de los canales establecidos conforme el Instructivo de uso interno Circuito de Denuncias de Acoso o Discriminación Sexual.

En el caso que la discriminación, la intimidación o el acoso se confirme, se tomarán las acciones correctivas y/o medidas que correspondan de acuerdo con las leyes y prácticas locales.

“ La gestión de RSE de la empresa es importante dentro de la firma. Es un compromiso latente para lograr mejores condiciones en la comunidad y en la sociedad. Desde iniciativas de primer empleo, pasando por esfuerzos para disminuir y erradicar el trabajo infantil, talleres de inserción laboral hasta el compromiso verde, la compañía realiza esfuerzos destacables para colaborar con la sociedad, donde no solo ayuda a construir el mundo del trabajo, sino a mejorar el mundo como tal.

Yeryé Bermúdez, Coordinador de Selección y Ventas



# experiencia para una sociedad mejor



En Randstad nos esforzamos para mejorar la participación de nuestros empleados a nivel global, a la vez que buscamos incrementar nuestro rol en el desarrollo de los mercados de empleo, contribuyendo al diálogo sobre el tema.

El diálogo permanente que fomentamos con nuestras partes interesadas nos lleva a asociarnos en iniciativas para poner nuestro conocimiento en beneficio de la sociedad.

En Randstad participamos activamente en distintas organizaciones, cumpliendo roles de liderazgo.

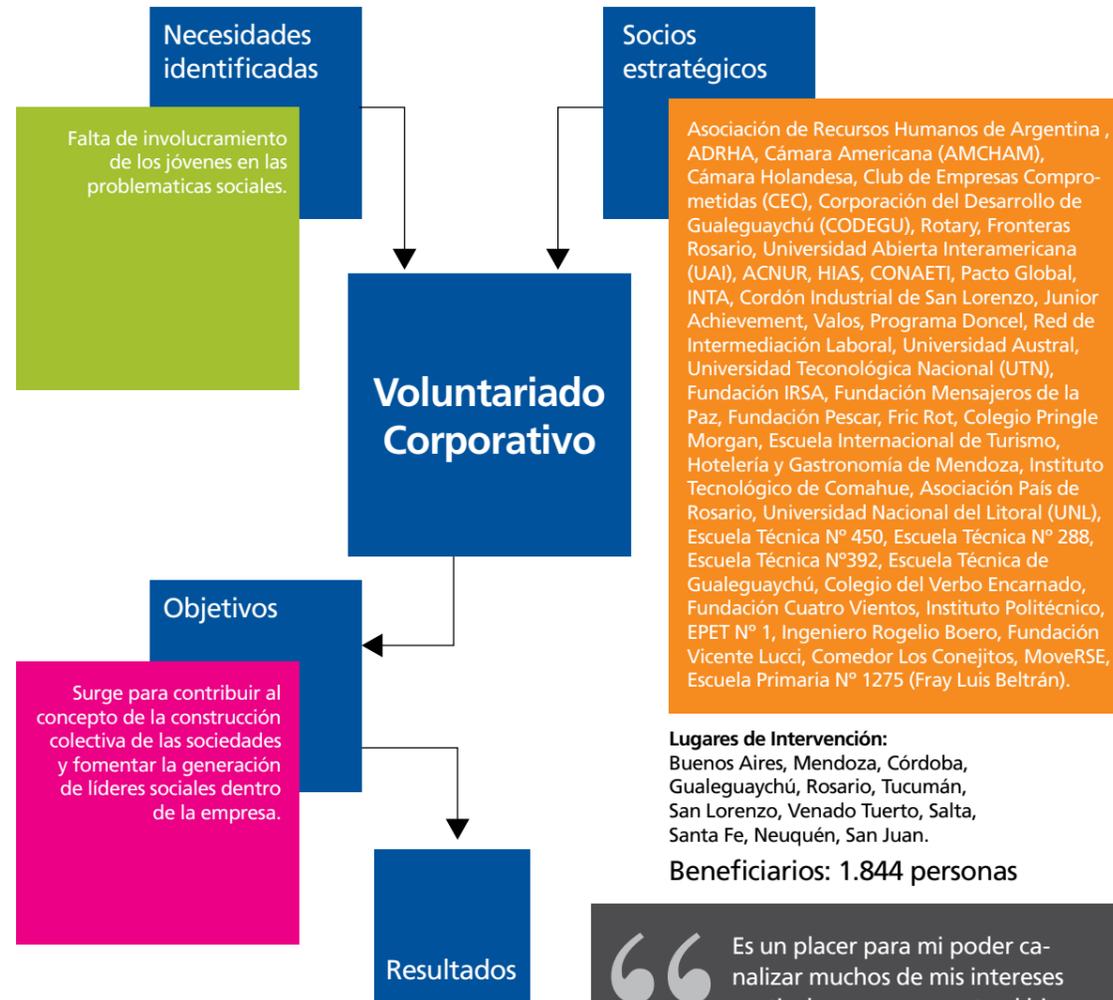


Otras organizaciones de las que se participa como miembro activo en el diálogo son AMCHAM, IDEA, INADI, ADRHA, Cámara Argentina de Comercio, Centro Comercial e Industrial de Rafaela, Copreti Santa Fe, IARSE, Valos, Adril, IDEA Centro, Fundación Libertad, Grupo Trascender, Cámara de la industria plástica, Instituto Argentino del Petróleo y del Gas, HIAS (Asoc. Hebrea Ayuda Inmigrantes), ACNUR, Fundación DISCAR, Fundación IRSA, Ministerio de Trabajo. Ofic. Asesoramiento Violencia Laboral, Ministerio de Trabajo. Coordinación de Teletrabajo, Red de Intermediación Laboral (Municipalidad de Rosario), Fundación del Tucumán, Fundación Ciudad de Rosario, AIESEC, Fundación Pescar, Fundación Forge, Fundación Vicente Lucci, Corporación del Desarrollo de Gualeguaychú (CODEGU), Corporación del Desarrollo de Gualeguaychú (CODEGU), Polo Tecnológico de Rosario, Instituto Pringles Morgan, Hogar María del Rosario de San Nicolás.

En el 2007 se constituyó la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de la que formamos parte.

<p><b>Visión 2020</b> Queremos dar forma a una mejor sociedad mediante la implementación de nuestro conocimiento y experiencia adquiridos a partir de nuestra trayectoria en el área de empleo y recursos humanos. Defendemos el desarrollo que beneficia tanto a individuos como a la sociedad.</p>	<p><b>Objetivos</b> Somos reconocidos como un actor clave en los debates públicos sobre el empleo.</p>	<p><b>Logros</b> Participamos activamente de los principales foros de la actividad, ocupando espacios de liderazgo. Además, aportamos ideas creativas a nuestra cadena de valor, identificando necesidades y aplicando nuestro conocimiento en los mercados de trabajo para construir valor social en proyectos como Los Pumitas, Comunidad Qom y VSO (entre otros).</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Nuestros empleados en acción: Voluntariado corporativo



**Lugares de Intervención:**  
Buenos Aires, Mendoza, Córdoba, Gualeguaychú, Rosario, Tucumán, San Lorenzo, Venado Tuerto, Salta, Santa Fe, Neuquén, San Juan.

**Beneficiarios: 1.844 personas**

“ Es un placer para mi poder canalizar muchos de mis intereses particulares con respecto al bienestar de la sociedad en la que vivimos con las herramientas que me brinda Randstad y el compromiso que asume en todas las tareas que lleva a cabo. Es un orgullo saber que tenemos todo el aparato corporativo para poder aplicarlo a brindar igualdad de oportunidades y poder ayudar, como en mi caso, en capacitaciones a personal rural o donaciones de tecnología a sectores carenciados.

*Carlos Fernández, Gerente de Sucursal Luján de Cuyo y Tunuyán.* ”

1. Nuestros voluntarios participan en programas propios o en los de las diferentes organizaciones que trabajan los compromisos que contempla nuestro plan de Responsabilidad Social.
2. 2.224 horas de voluntariado de personal interno de SESA Select.
3. 109 voluntarios comprometidos con los diferentes programas.
4. Actividades Realizadas: Taller "Mi primer empleo"; Taller de inclusión de personas refugiadas; Capacitación en poda; Taller de títeres que incluye: Deberes y derechos de los niños y Cuidado del medio ambiente; Taller educativo "Las ventajas de permanecer en la escuela"; Taller de computación; Colecta de alimentos; Disertaciones en foros y Conferencias; Participación en encuentros; Coordinación del programa Oficina verde.

Esta Red es presidida por la CONAETI y cuenta con el asesoramiento de la OIT y UNICEF. Trabajamos por la permanente difusión, sensibilización, información y formación en materia de prevención y erradicación del trabajo infantil y protección del trabajo adolescente.



Formamos parte del cuerpo de gobierno de la red argentina del Pacto Global de Naciones Unidas. Nuestros compromisos son:

- Promover y difundir los principios del Pacto Global y la labor de la red local.
- Sensibilizar y capacitar a los miembros de la red local y otros interesados en la responsabilidad social.
- Promover la presentación de Comunicaciones de Progreso y mejorar la calidad de las mismas.



Randstad es una empresa asociada de MoveRSE. A través de las diferentes disertaciones, seminarios, conferencias, capacitaciones, talleres, foros y desayunos de trabajo se busca motivar y sensibilizar a otros empresarios sobre la importancia de incorporar criterios de Responsabilidad Social a su gestión. Nuestra organización ocupó durante 2010 la presidencia de la organización mediante nuestra Gerencia de Desarrollo Sostenible.

bajo se busca motivar y sensibilizar a otros empresarios sobre la importancia de incorporar criterios de Responsabilidad Social a su gestión. Nuestra organización ocupó durante 2010 la presidencia de la organización mediante nuestra Gerencia de Desarrollo Sostenible.



La Red Argentina de RSE (RARSE) está constituida por organizaciones empresarias en movimiento hacia un modo de ser más responsable de cara a la sociedad. MoveRSE es miembro fundador y activo de esta organización, a través de la misma, Randstad forma parte de RARSE.

## Los Diez Principios del Pacto Mundial

### Derechos Humanos:

**Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.  
**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

### Estándares Laborales:

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.  
**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción  
**Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.  
**Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: **Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.**

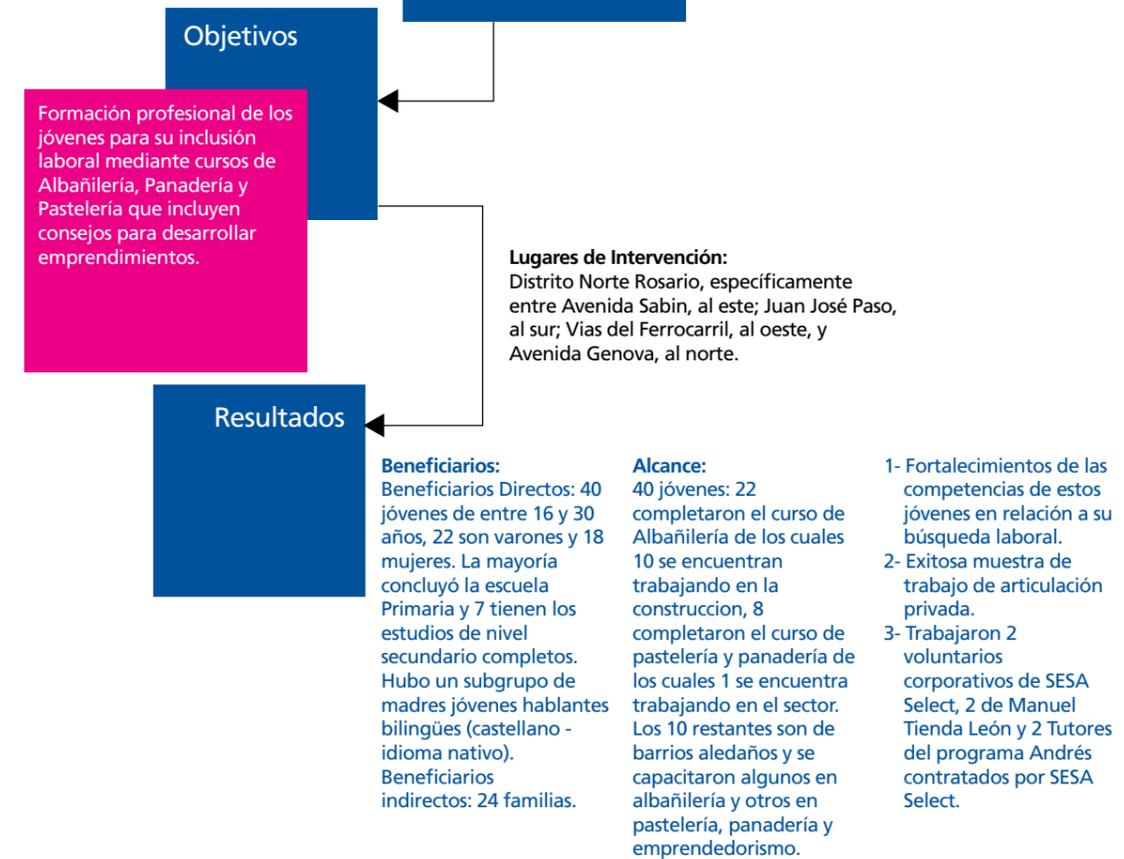
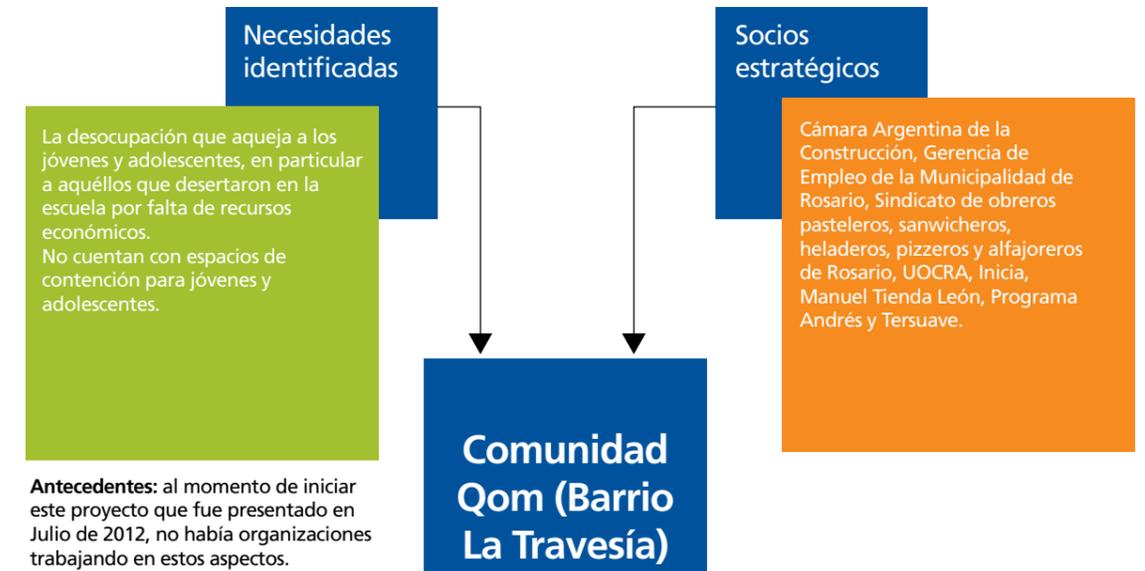
### Medio Ambiente:

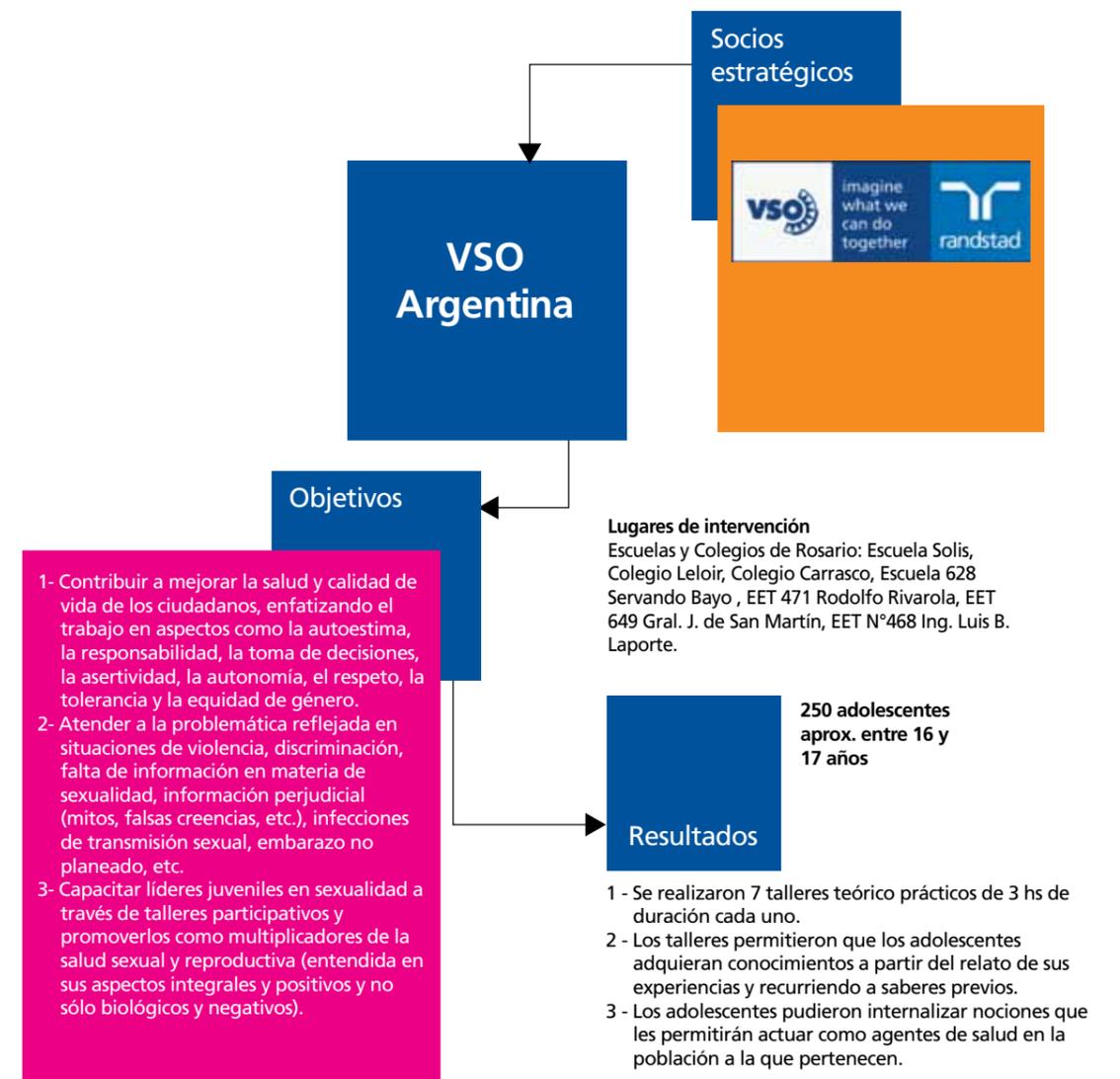
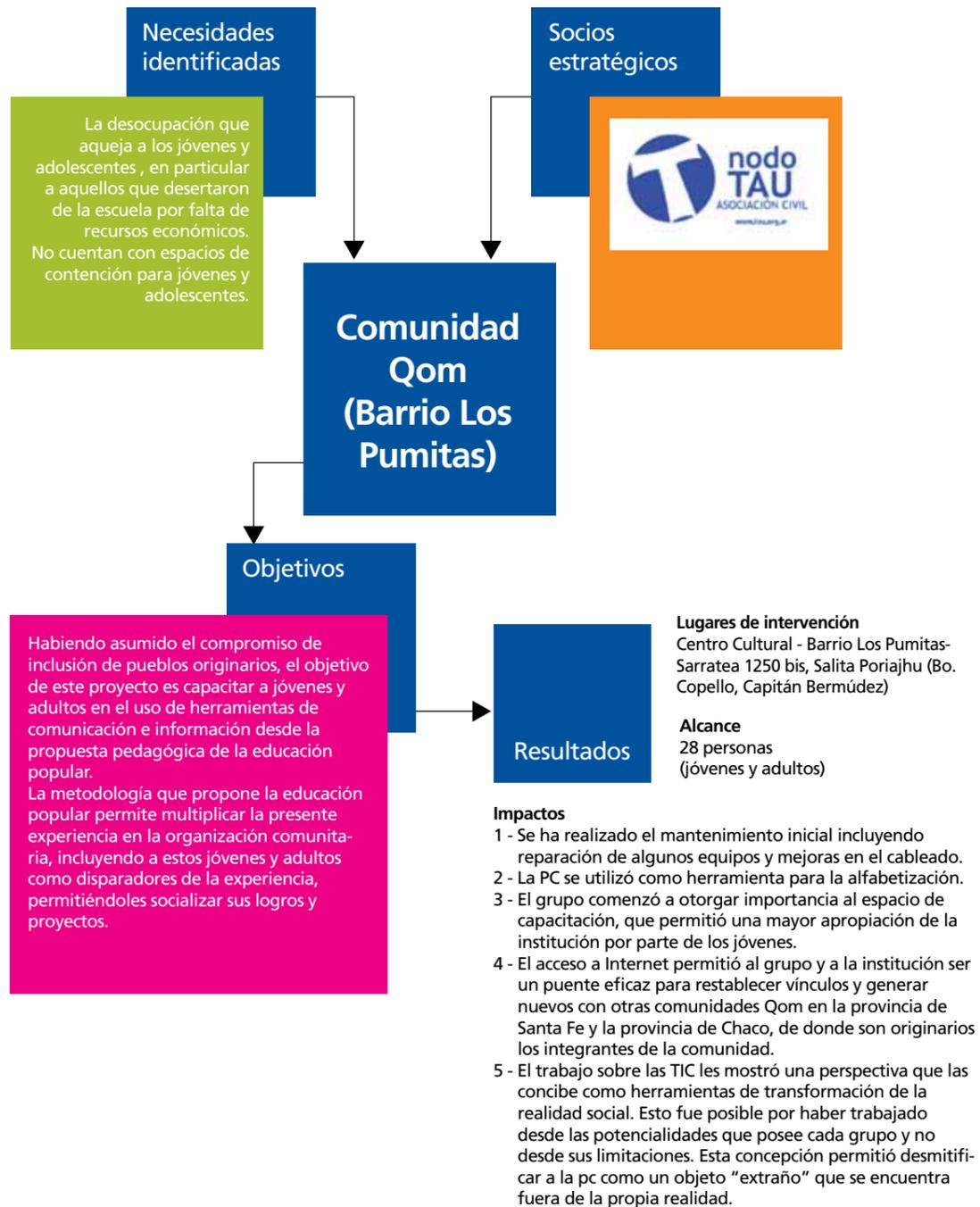
**Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.  
**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.  
**Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Anticorrupción:

**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

## Aplicaciones de nuestra experiencia para una sociedad mejor







En Randstad creamos mecanismos para salvaguardar nuestros valores centrales, principios de negocios y buenos esquemas de control y gobierno.

Impulsamos una cadena de suministro responsable para limitar nuestro impacto ambiental y reducir el uso de recursos.

#### Proveedores

Nos gusta cumplir con lo que decimos en toda nuestra cadena de valor. Así, no sólo invitamos a nuestros proveedores a sumarse en nuestras iniciativas de sostenibilidad, sino que buscamos dar señales de compromiso.

30 días es nuestra condición de pago general a proveedores. Estimamos que sólo el 5% de los pagos a proveedores fueron hechos fuera de tiempo.

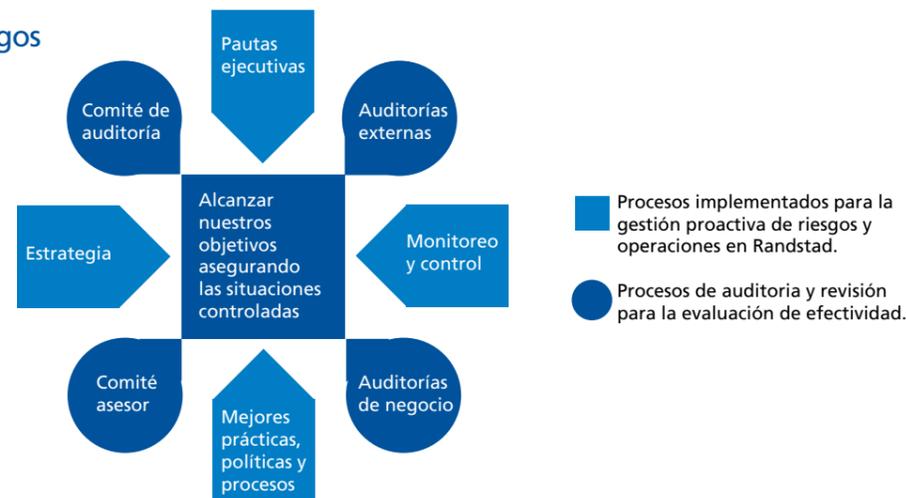
#### Pautas ejecutivas

En este bloque se establecen las bases para la gestión eficaz de los riesgos y oportunidades. Lo hacemos mediante el código de conducta, los mecanismos de denuncia, los procedimientos y durante las reuniones. Nuestras actitudes y comportamiento deben servir como un buen ejemplo para todos nuestros empleados.

#### Monitoreo y control

La identificación y el análisis de riesgos y oportunidades es un proceso continuo. Para llevarlo a cabo utilizamos los siguientes documentos: Key Control Framework (FCC), Registro de riesgos (RR), Informe de Control (IC) y el seguimiento de las recomendaciones hechas por nuestros auditores externos.

### Gestión de riesgos



#### Visión 2020

Nuestro objetivo es contar con un conjunto de herramientas de gestión, principios comerciales y políticas vigentes que cumplan, como mínimo, con los estándares de la industria y permitan la rendición de cuentas dentro de ese marco.

#### Objetivos

Somos líderes en la gestión de la sostenibilidad en nuestra industria.

#### Logros

Logramos un reporte social de nivel B+ (según el marco GRI). Integramos aspectos clave de nuestra cadena de valor, combatiendo el trabajo infantil donde detectamos el riesgo. Gestionamos dentro de una matriz de controles y ejercitamos medidas de control de la corrupción en todas nuestras unidades de negocio.



En Bocchio Comunicaciones perseguimos un valor fundamental, el cual es poner la misma al servicio del hombre y no a la inversa, ese ha sido siempre nuestro aporte, igual que SESA Select, consideramos que la Responsabilidad Social es mucho más que una sigla y no solo debe pregonarse sino que debería permanecer intrínseca en la conciencia de cada uno de los seres de esta Tierra, tales principios siempre unieron nuestros caminos.

Miguel Angel Bocchio



#### Mejores prácticas, políticas y procesos

Al compartir ejemplos y buenas prácticas, se apoya a los esfuerzos para mejorar constantemente los negocios y aprender de cada uno de los éxitos y errores. Las mejores prácticas se identifican y se definen en documentos que se publican en la sección 'Valores y Políticas'.

#### Estrategia

La estrategia de Randstad está firmemente arraigada en las operaciones. Se ejecutan actividades de planificación empresarial y presentación de informes.

#### Auditoría y actividades de revisión

Los equipos internos y externos revisan periódicamente la eficacia de los riesgos y medidas de control. Se trabaja estrechamente con los equipos de auditoría locales y el auditor externo para vigilar la aplicación de políticas, procedimientos y eficacia de los controles clave.

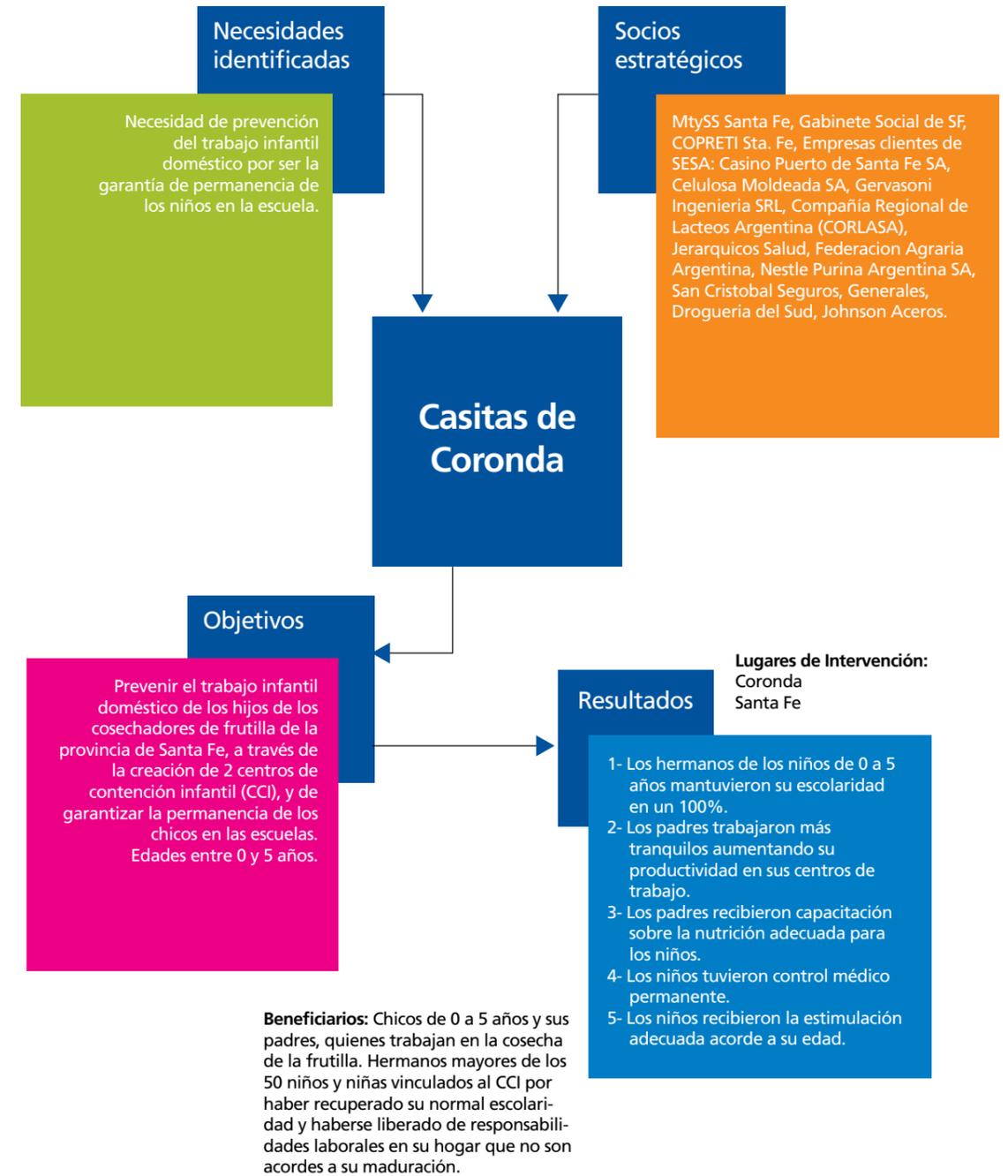
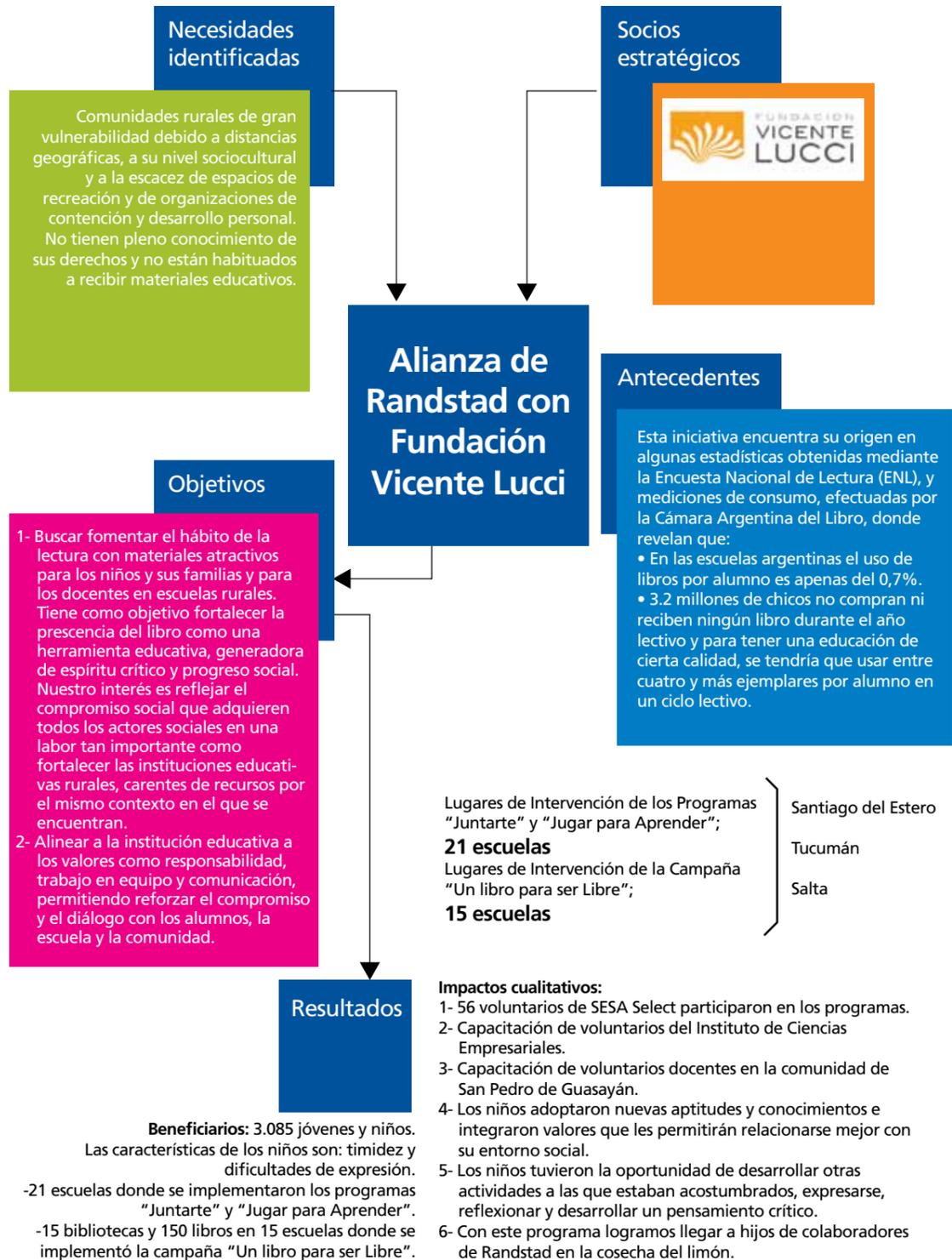
Existen 59 controles mensuales dentro del proceso de control de riesgo.

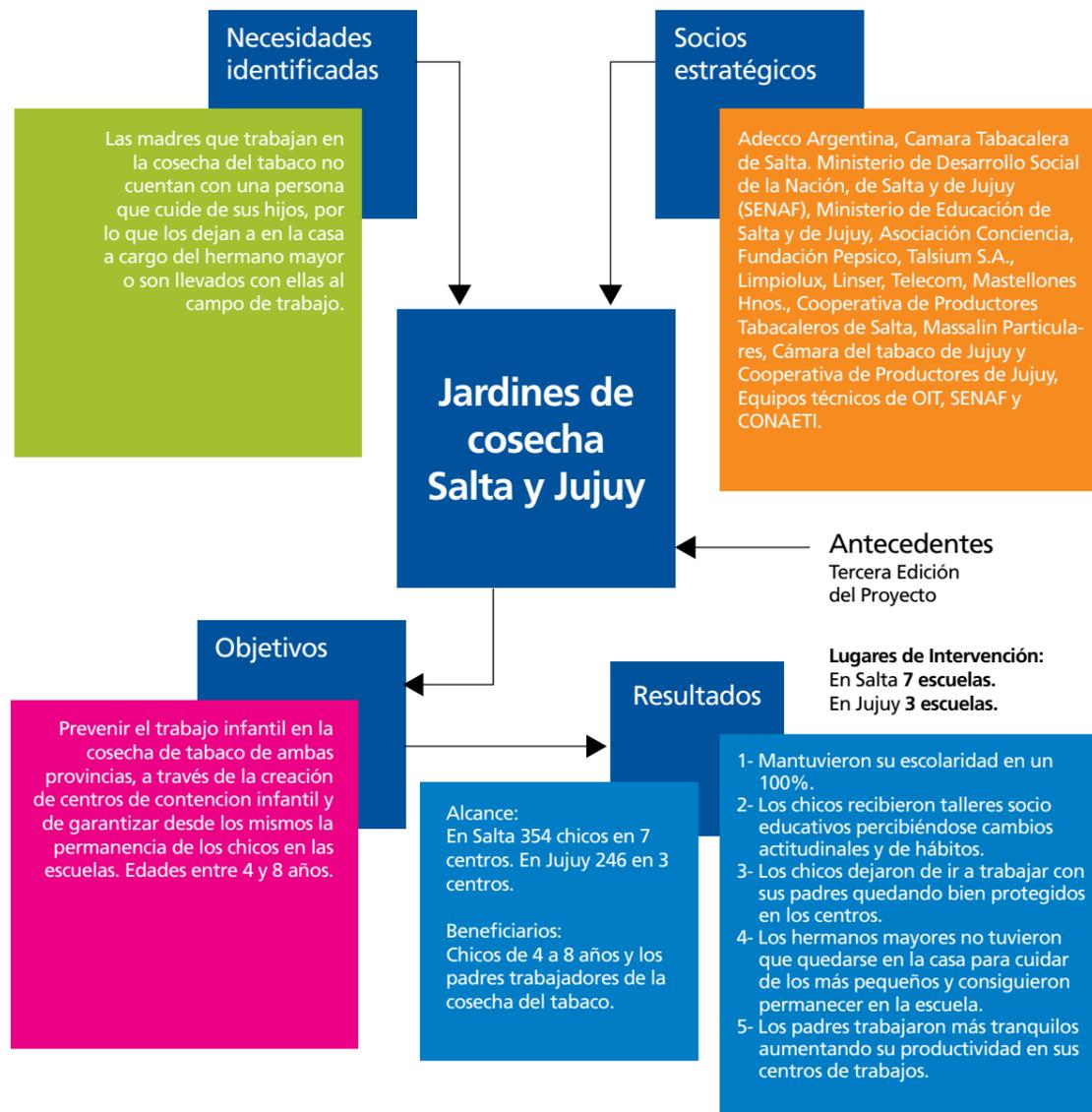
Estos se realizan a razón de 7 a 8 por área.

Además se informan los riesgos evaluados, adicionalmente a los controles.

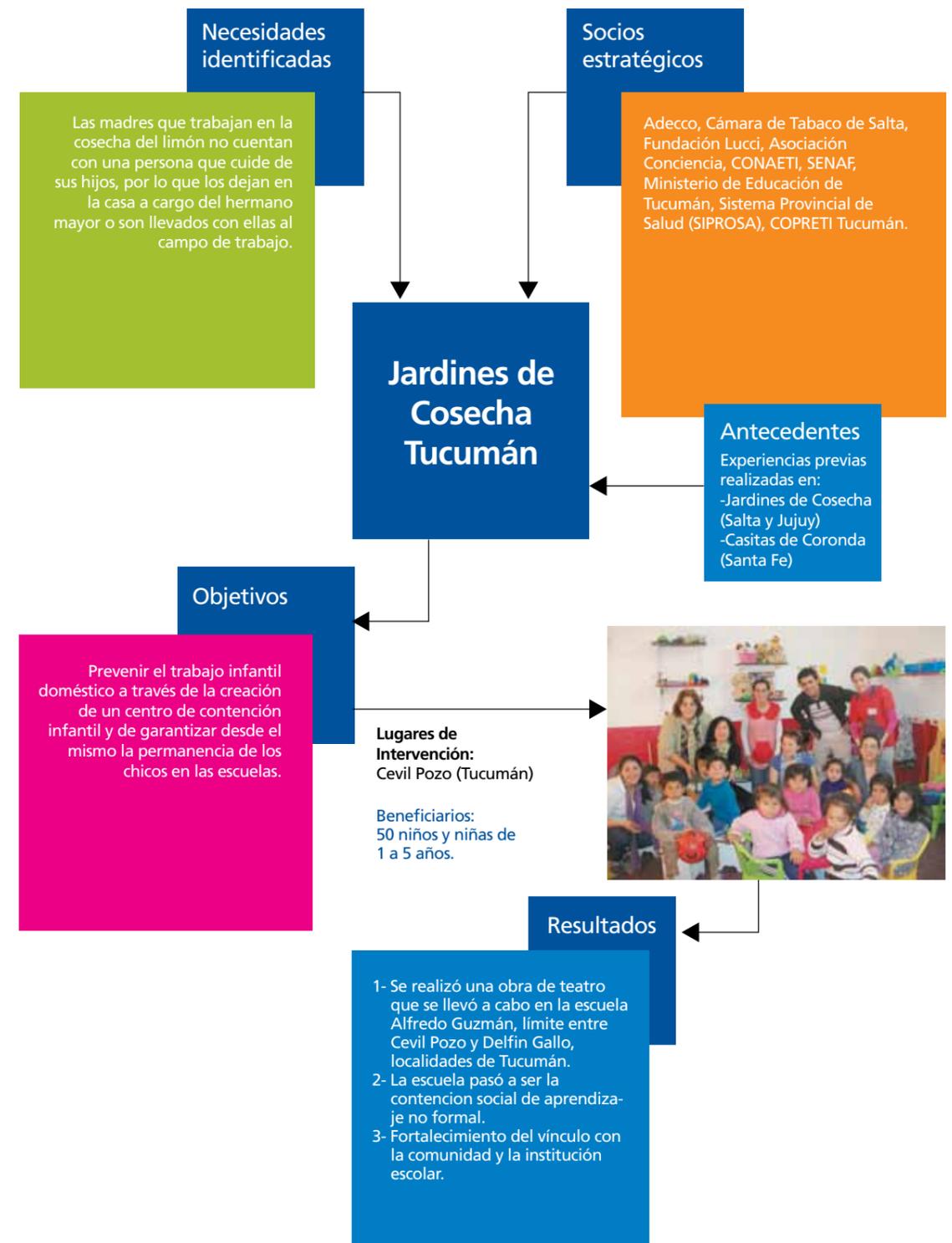
La primera línea de dirección eleva un reporte interno a Randstad Holding con los resultados obtenidos y el seguimiento.

## Responsabilidad en la cadena de valor





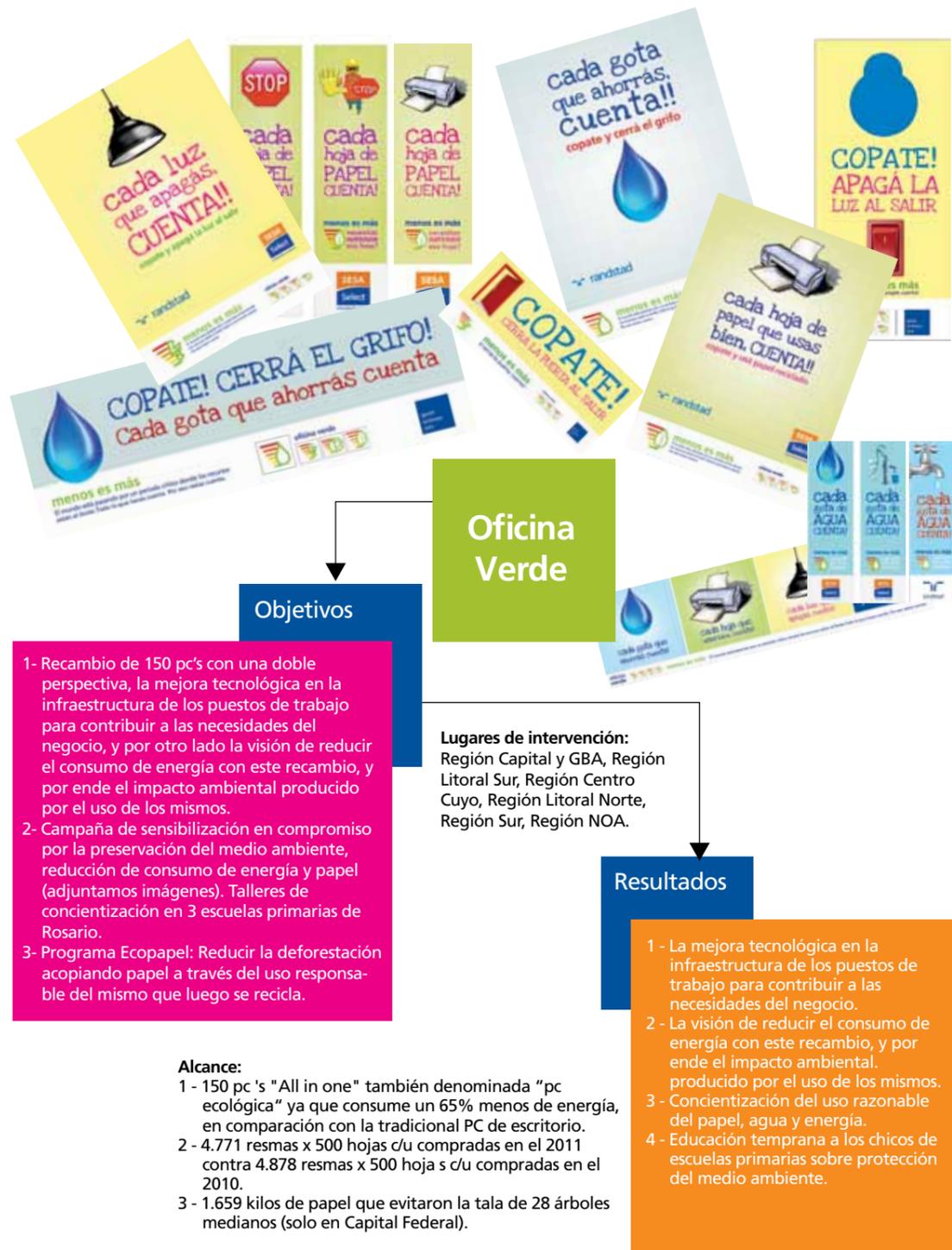
El fuerte compromiso político del Gobierno Nacional con la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y con la implementación de políticas públicas que los hagan efectivos, conjuntamente con la decisión de las empresas que conforman la "Red de empresas contra el trabajo infantil" del Ministerio de Trabajo, nos ha permitido implementar el programa "Jardines de Cosecha", un lugar donde los chicos no trabajan ni se encuentran en situación de trabajo, un lugar para jugar, descansar y aprender mientras sus padres trabajan. La ministra Alicia Kirchner ha dispuesto que desde la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia continuemos este año 2012 trabajando con los jardines de cosecha ampliando el cronograma de cosechas que ocupan trabajo infantil por provincia y por productos.  
*Marisa Graham, Directora de la Dirección Nacional de Promoción y Protección Integral de la Sub Secretaria de Derechos para la Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF), Ministerio de Desarrollo Social.*



# otros indicadores de gestión de sostenibilidad según gri e información de la compañía



## Responsabilidad ambiental



SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a instituciones como cámaras, asociaciones y think tanks.	\$ 235.046,46
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones (presentaciones fuera de término y otras sanciones administrativas).	\$ 69.776,66
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. (Secretaría de Empleo para Proyectos de Capacitación Ley 22.317 y sus modificatorias).	\$ 401.210,06
EC1 (información complementaria)	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	\$925.909,93 (valor distribuido en forma de donaciones y otras inversiones en la comunidad).

# información adicional, nivel de aplicación gri y referencias a las guías de gri



Este reporte alcanza a las actividades de la organización desde el 1 de enero de 2011 hasta el 31 de diciembre del mismo año. Randstad cuenta con operaciones en la Argentina y en la República Oriental del Uruguay. Sin embargo, las operaciones relevantes a efectos de este reporte social se realizan en Argentina. La compañía presenta un documento adicional al presente donde se detalla el accionar en materia de sostenibilidad en Uruguay.

Randstad ha autodeclarado al presente informe de acuerdo con el nivel de aplicación B+ dentro del esquema de nivel de aplicación definido por GRI. Además, la compañía ha decidido contar con Crowe Horwath como tercera parte independiente para la evaluación externa del reporte utilizando como criterio Guía G3 de GRI de acuerdo con la autodeclaración realizada por la compañía. (versión 3.1)

De acuerdo con la versión 3.1	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declarado	-	-	-	✓	-	-
Comprobación externa	-	-	-	✓	-	-
Comprobación GRI	-	-	-	-	-	-

Las técnicas de medición de indicadores dependen del tipo de indicador tomado. En general la información relativa a personal es tomada de los registros informáticos de los sistemas de gestión y la información contable es tomada de información registrada según los mecanismos contables implementados en la compañía, sujetos a procesos de auditoría interna y externa. Las estimaciones de impacto de los programas incluyen información interna de gestión de proyectos, compartida con los aliados que cada proyecto pudiera tener.

La compañía ha reportado según el marco de GRI en un nivel de aplicación C+ bajo el nombre de SESA Select durante los dos períodos anteriores y ha publicado sus comunicaciones de progreso al pacto global de las naciones unidas.

La Casa Central se encuentra en Sarmiento 991, Rosario, provincia de Santa Fe, Argentina.

Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte social o a su contenido:  
Elsa Zorrilla. Gerente de Desarrollo Sostenible.  
ezorrilla@sesa-select.com.ar

1. Estrategia y análisis		Referencia	Motivo de la omisión
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	4	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	15	

2. Perfil de la organización		Referencia	Motivo de la omisión
2.1	Nombre de la organización	5	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	6-9	
2.3	Estructura operativa de la organización	13	
2.4	Localización de la sede principal	42	
2.5	Países en los que opera la organización	5,42	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5	
2.7	Mercados servidos	8-10	
2.8	Dimensiones de la organización	13	
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria	42	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	-	No se hicieron presentaciones a premiaciones

3. Parámetros de la memoria		Referencia	Motivo de la omisión
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	2	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	42	
3.3	Ciclo de presentación de memorias	42	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	42	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	14-15	
3.6	Cobertura de la memoria	14-15	
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	14-15	
3.8	Información en el caso de negocios conjuntos	-	No hay JV u otras asociaciones a reportar
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	15,17,23, 29, 35	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	42	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores.	42	
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria	43 - 48	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	42	

		Referencia	Motivo de la omisión
4.1	Estructura de gobierno de la organización	13	
4.2	Indicación de relación entre Presidente y Dirección Ejecutiva	13	
4.3	Miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	13	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	26-27	
4.5	Vínculo entre la retribución de los directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	-	Información correspondiente al annual report de Randstad
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	34-35	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	15,34-35	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	11-13	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización.	34-35	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	34-35	
4.11	Adopción del principio de precaución	12	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	33	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	29-30	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	14	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	14	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	14-15	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés	14	

Desempeño económico		Referencia	Motivo de la omisión
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	13, 41	Por política corporativa se muestran los datos en el annual report de Randstad a nivel global (sitio web)

EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático		No material
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales		No material en Argentina
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	41	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	24	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas		No material
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .		No reportado
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	41	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	15	

Desempeño Ambiental		Referencia	Motivo de la omisión
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen		No material
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados		No material
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias		No material
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias		No material
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia		No material
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables	40	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas	40	
EN8	Captación total de agua por fuentes.		No material
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación		No material
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		No material
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas		No material
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad		No material
EN13	Hábitats protegidos o restaurados		No material
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad		No material
EN15	Número de especies en peligro de extinción afectadas por las operaciones		No material
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso		No material
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		No material
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas		No material
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		No material

EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso		No material
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino		No material
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento		No material
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		No material
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos		No material
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante .		No material
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios		No material
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil.		No material
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	17	
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal		No material
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales		No material

Prácticas laborales y trabajo decente		Referencia	Motivo de la omisión
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	19C	
25PI			
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	24-25(PI)	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	18C	
23PI			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	19C	
24PI			
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos		Aspecto regulado – no material en Argentina
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.		No reportado
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	19-20C	No material en PI
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves .	33	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		No reportado

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	24PI	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		No reportado
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	24PI	
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	25PI	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		No reportado

Derechos Humanos		Referencia	Motivo de la omisión
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	24-25	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia		No reportado
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados		No reportado
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	16-17	
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos		No reportado
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	36-39	
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación		No material
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.		No material
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas		No reportado
PROPIO	Acciones tendientes a mejorar la calidad de vida de personas en comunidades de pueblos originarios o personas desplazadas	21, 31-32	

Sociedad		Referencia	Motivo de la omisión
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	28-33, 36-39	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	34-35	

# informe de evaluación externo



## Informe de Evaluación externo, RANDSTAD

Hemos sido contratados para realizar una evaluación independiente del Reporte de Responsabilidad Social Empresaria, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2011 de Randstad<sup>1</sup> para sus operaciones e instalaciones en la República Argentina.

Hemos realizado una recopilación de evidencias sobre los siguientes aspectos:

- Indicadores clave de gestión durante el ejercicio
- Información provista por el área de RSE de la firma
- Información de los Sistemas de Gestión de la firma

El Directorio de SESA Select es responsable tanto por la información incluida en el reporte así como de los criterios de evaluación.

Nuestra responsabilidad ha sido reportar de manera independiente sobre la base de nuestros procedimientos de análisis de la información. Actualmente no se identifican requerimientos estatutarios ni regulatorios

<sup>1</sup> Randstad Holding NV, una compañía holding constituida bajo las leyes del Reino de los Países Bajos, está presente en Argentina a través de diferentes sociedades anónimas de capital privado constituidas bajo las leyes de la República Argentina, sobre las que ejerce la mayoría accionaria,

Operando comercialmente bajo la denominación SESA Select y/o Randstad, las entidades jurídicas controladas por Randstad Holding NV son: SESA Internacional SA, TRADING Internacional SA, International Career Program SA, Rest División Servicios SA, Rest Personal Eventual SA, Desarrollo Humano SA, Sapphire Technologies SA y TRADING Agronegocios SA.

SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	24PI	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción		No se registran incidentes
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas	29-30	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a instituciones relacionadas, por países	41	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	16	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	41	
PROPIO	Pago a término a proveedores	34	

Responsabilidad de producto		Referencia	Motivo de la omisión
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	19-20	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		No material
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos		No material
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	17	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	16	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	19	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	17	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	16	
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	17	

### Referencias:

No Material: aspectos cuyo impacto en el contexto de la organización no adquiere relevancia

C: colaboradores

PI: personal interno

debidamente reglamentados o normativas generalmente aceptadas en la República Argentina relacionadas con la revisión o evaluación de los contenidos de reportes de Responsabilidad Social Empresaria, aplicables al conjunto de empresas definido en este reporte como Randstad o SESA Select.

Hemos tomado como guía las prácticas sugeridas por ISAE3000 (International Standard On Assurance Engagements 3000).

Nuestros procedimientos para la selección de evidencias y criterios de evaluación incluyeron:

- Comprobación del alineamiento con los contenidos básicos recomendados para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 para un nivel de aplicación B+.
- Criterios para la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del Reporte de Responsabilidad Social Empresaria
- Revisión de documentación relevante, incluyendo políticas corporativas, estructura de la organización y programas de Responsabilidad Social
- Entrevistas en profundidad con el personal relevante de la firma.



- Información proveniente de partes interesadas identificadas por la compañía dentro de su esfera de influencia.

Nuestro equipo de trabajo ha incluido profesionales calificados en la evaluación de aspectos de sustentabilidad, acorde a los lineamientos sugeridos por GRI.

Según nuestra opinión, basada en el trabajo descrito en este informe, la información contenida en el Reporte de Responsabilidad Social Empresaria para el año fiscal 2011 de Randstad y SESA Select da una representación equitativa del desempeño y las actividades realizadas por la firma en materia de Responsabilidad Social Empresaria. Las

políticas, documentos, indicadores y otra información incluida en el Reporte de Responsabilidad Social Empresaria de la firma están razonablemente soportados por documentación, procesos internos y actividades, e información provista por las partes interesadas.

El proceso de revisión nos permitió identificar una serie de asuntos, que presentamos en un documento separado a la Dirección de Randstad, el cual contiene nuestra opinión independiente sobre áreas de mejora.

Rosario, 11 de julio de 2012

Ing. Daniel Cabrera  
Socio

Ing. Luis Diego Piacenza  
Socio



(sello FSC)

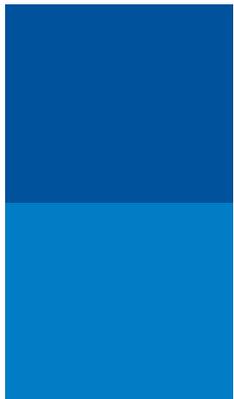
Este reporte social es producto del trabajo conjunto, el diálogo y la articulación de consensos de todos los que día a día nos ayudan a Construir el Mundo del Trabajo.

**dirección**  
Regina Avila  
Mariano Marzini  
Elsa Zorrilla  
Esteban Alassia  
Randstad

**diseño y diagramación**  
Tándem Publicidad  
y Servicios

**contenidos**  
Adrián González Aón  
Eugenia Ruc  
ID\_comm [Identidad  
+ Comunicación]

**evaluación externa**  
Ing. Daniel Cabrera  
Ing. Luis Diego Piacenza  
Crowe Horwath



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