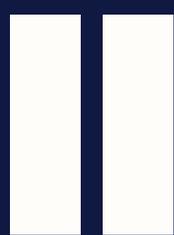
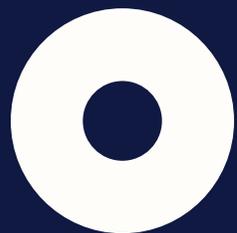
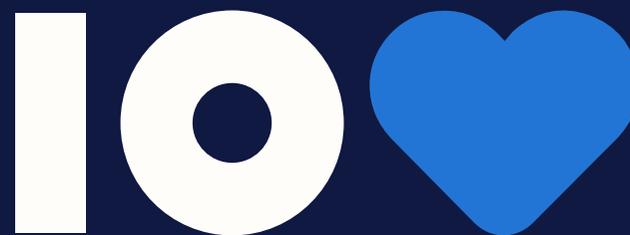
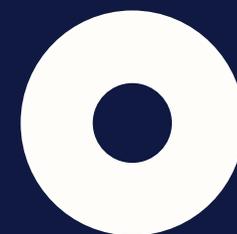
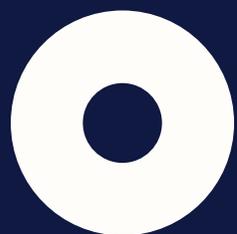


reporte



de  
sostenibilidad.



randstad

2016

# contenido.

03 mensaje de  
Andrea Avila

04 nota de  
sostenibilidad

07 randstad  
Argentina

- nuestros servicios
- información corporativa
- randstad en el mundo

12 nuestro gobierno  
corporativo

- valores que  
nos guían

17 sostenibilidad  
en randstad

20 valor para nuestros  
clientes y colaboradores

- salud y seguridad en el  
trabajo (colaboradores)
- diversidad e igualdad de  
oportunidades (colaboradores)
- empleo (colaboradores)
- satisfacción de clientes
- satisfacción de colaboradores

28 valor para nuestros  
empleados

- diversidad e igualdad de  
oportunidades pi – incluye  
equidad de género
- capacitación y educación  
pi: desarrollo
- empleo pi: atracción

47 valor para  
la sociedad

- comunidades locales
- consecuencias económicas  
indirectas – incluye generación  
de empleo y primer empleo
- erradicación del trabajo infantil  
y trabajo forzoso

58 fundamentos  
de sostenibilidad

- ética y transparencia – lucha contra  
la corrupción y no discriminación
- cadena de valor – prácticas de  
adquisición

62 procesos de elaboración  
del reporte matriz de materialidad

69 sobre el  
reporte

71 informe de  
contenido GRI

# 03 andrea avila



ceo randstad.

## “Foco, transversalidad y articulación para una mayor incidencia”.

+ Un año más y una nueva oportunidad de analizar los resultados de gestión de Randstad y su presentación de cara a los diferentes grupos de interés que componen nuestra cadena de valor, y a la sociedad en su conjunto, haciendo el sano ejercicio de transparentar nuestra gestión, celebrar nuestros logros, asumir nuestros errores y proyectar nuestros principales desafíos mirando al futuro.

Como un actor clave en la construcción del mundo del trabajo, profundizamos nuestro compromiso con la agenda del desarrollo sostenible a partir de una creciente integración de criterios de sostenibilidad en nuestra estrategia de negocios, y un mayor compromiso con la Agenda 2030. A partir del reporte de este año es que identificamos e informamos en cuáles de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) podemos aportar mayor valor.

Es así que nuestro abordaje de la sostenibilidad está principalmente vinculado a temas y problemáticas troncales en el campo del empleo y los recursos humanos, ya que es en estos temas donde creemos que podemos lograr mayor transversalidad y potenciar nuestra incidencia, porque podemos integrar esa visión con nuestra estrategia de negocios, y porque contamos con el conocimiento que nos da estar todos los días en contacto con esa realidad, en el marco de la gestión comercial del negocio. En el mismo sentido, gestionamos convencidos que la articulación con otras empresas, con el estado y el tercer sector, es una herramienta clave que nos permite potenciar nuestra incidencia. Sabemos que los grandes objetivos que nos proponemos sólo son alcanzables si

surgen de espacios de trabajo y colaboración conjuntos.

Un claro ejemplo de esta articulación virtuosa puede verse en “Jardines de Cosecha”, un programa de prevención de trabajo infantil en el que participamos desde hace ya 8 años en el norte de nuestro país.

Nuestras iniciativas de equidad de género y empoderamiento de la mujer son también un muy buen ejemplo de ese foco, transversalidad y articulación que buscamos replicar en cada ámbito de nuestra gestión orientada a la sostenibilidad. Esas iniciativas se dan desde ya puertas adentro de la compañía, donde trabajamos para tener una cultura corporativa que valora la equidad y la diversidad, pero también hacia afuera, en el marco de la Red Argentina del Pacto Global y ONU Mujeres. También en nuestro desarrollo comercial, con cada cliente, orientándolos, sensibilizándolos y ayudándolos a llevar adelante procesos de reclutamiento de recursos humanos libres de prejuicios y estereotipos de género.

Sabemos que hacen falta mayores compromisos de parte de los líderes empresariales con la agenda del desarrollo sostenible, bajo la premisa de que el crecimiento debe ser inclusivo y con las personas en el centro de las prioridades. Porque, como nunca antes, hay una convergencia entre lo público y lo privado, lo individual y lo colectivo, lo económico y lo social, y en esa convergencia, el éxito de las empresas está atado inexorablemente al éxito de las sociedades donde esas empresas operan.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Andrea Avila'.

Andrea Avila, CEO para Argentina y Uruguay

04

# nota de sostenibilidad.



les presentamos nuestro octavo Reporte de Sostenibilidad, elaborado en base a la guía G4 de Global Reporting Initiative (GRI) y desde la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Nuestro foco está puesto sobre el mundo del trabajo y los impactos en los ODS 4, 5, 8 y 10. De esta manera proyectamos en este informe el compromiso de nuestro Directorio y el alineamiento de los objetivos estratégicos de liderar la construcción del mundo del trabajo a través de negocios sustentables, con foco en nuestros empleados, clientes, cadena de valor y stakeholders.

Convencidos de que la generación de oportunidades de trabajo decente y en igualdad de oportunidades para todos y todas es el camino más rápido para fortalecer las mejoras sociales y económicas de nuestro país, buscando generar un alto impacto en el desarrollo sostenible, es que nos abocamos en convertir estos impactos en registros medibles y que nos permitan corregir rumbos y mejorar año a año.

Seguros de que el trabajo articulado entre sector privado, público y sociedad civil permite avanzar más rápido para el logro de estos objetivos, es que participamos de diferentes espacios para compartir y aportar nuestro conocimiento y experiencia, proponiendo debates sobre el futuro del mundo del trabajo, y apoyamos programas de desarrollo de habilidades, educación, inclusión y diversidad.

Jorge C Figueroa  
Director de Public Affairs & Sostenibilidad

En esta edición, presentamos por primera vez nuestra gestión en Sostenibilidad alineada a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y que son prioritarios para la gestión de Randstad Argentina. De los 17 objetivos establecidos por la ONU, en Randstad consideramos que podemos agregar un mayor valor, haciendo foco en los siguientes puntos:



la tabla a continuación muestra el nivel de cumplimiento de algunos de los compromisos asumidos para 2016, así como también las metas que nos planteamos para 2017.

## qué dijimos

## metas 2016

## qué hicimos

## nivel logrado

## objetivos 2017

que el comportamiento de nuestros clientes indique que nuestros valores fundamentales y nuestros conceptos innovadores nos diferencian y que nos prefieren por encima de nuestros competidores.	continuar mejorando la encuesta de clientes y llevar a cabo nuevos encuentros con diversas temáticas.	diseñamos una nueva herramienta para tener feedback continuo de nuestros clientes. A través del customer experience "ADN Randstad" tomamos contacto de forma trimestral para conocer sus percepciones sobre nuestros servicios. implementamos ADN Randstad en los productos de Staffing e Inhouse con foco en clientes activos logrando en ambas unidades niveles de recomendación (NPS) de más del 50%.	✓	implementar "ADN Randstad" en todos los productos (sumar outsourcing y Professionals) y en todos nuestros públicos incluyendo a Candidatos y Colaboradores. Esto nos permite poner al Cliente en el centro de la toma de decisiones de nuestra compañía y trabajar continuamente en mejorar esa experiencia para que nuestros públicos nos elijan y prefieran.
ser líderes en la gestión de la sustentabilidad en nuestra industria.	realizar la encuesta de materialidad a todos los grupos de interés. Impulsar alianzas público-privadas para llevar adelante acciones en favor del empleo decente.	un año más actualizamos nuestra matriz de materialidad, incorporando las opiniones de nuestros grupos de interés relevadas a partir de una encuesta online. Se recibieron 156 respuestas. Alineamos nuestro proceso de reporte los Objetivos de Desarrollo Sostenible estratégicos para nuestra actividad.	✓	confeccionar nuestro próximo reporte en base a los nuevos GRI Standards y con el foco puesto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Realizar nuevamente la encuesta de materialidad a todos nuestros grupos de interés.
que el comportamiento de los colaboradores y los resultados de las encuestas muestren que somos los preferidos gracias a nuestra capacidad de proporcionarles el mejor empleo.	continuar disminuyendo la Tasa de Accidentalidad. implementar acciones con nuestros clientes para identificar agentes de riesgo y generar planes de prevención.	una vez más, disminuimos la tasa de accidentalidad anual promedio, logrando disminuir nuestros ratios en un 46% desde el 2013. Reforzamos acciones de capacitación a los clientes con actividades más riesgosas.	✓	realizar planes específicos en las empresas que presentan los mayores focos de siniestros, trabajando cerca de nuestros clientes y colaboradores para lograrlos.
que los resultados de las encuestas de empleados muestren que ofrecemos un ambiente seguro, saludable y de aprendizaje, con iguales oportunidades para todos.	continuar mejorando nuestro desempeño y puntajes en la Great People Survey.	mejoramos nuestro desempeño en la encuesta Great People Survey. El 66% de nuestros empleados afirmó que somos una organización de desempeño superior VS (2015: 65%) y obtuvimos una tasa de participación del 91%, habiéndose recibido un total de 286 respuestas.	✓	nos proponemos llegar en 2017 al 70% de satisfacción de nuestros empleados y mantener la tasa de respuesta por encima del 90%.
ser reconocidos como un actor clave en los debates públicos sobre el empleo.	fusión de las áreas de Public Affairs & Sostenibilidad, orientándonos a brindar un servicio homogéneo a nuestros grupos de interés.	nos unimos a la Red GAN y participamos de diversos eventos en calidad de expositores en temas de empleo. Firmamos un acuerdo con la Municipalidad de Rosario a favor de la inserción laboral de grupos vulnerables.	✓	seguir siendo reconocidos como un actor destacado en los debates sobre empleo, empleo joven y equidad de género.



**Jorge C. Figueroa**  
Director de Public Affairs  
& Sostenibilidad

07

Randstad

en  
argentina.

# nuestra misión.

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

36  
sucursales

327  
empleados corporativos

8.000  
colaboradores por semana

51%  
de mujeres en posiciones de liderazgo

13  
provincias argentinas

más de  
35 años de trayectoria en Argentina

# información corporativa.

Randstad Argentina es parte del conjunto de empresas del Grupo Randstad en la región de Latinoamérica (LATAM). Opera a través de 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 Servicios S.A.

cada una posee tanto el respaldo económico del Grupo Randstad como el respaldo internacional de Randstad. La aplicación de las mismas depende del cumplimiento de las normas legales vigentes y de las necesidades planteadas por cada operación del mercado. la información contenida en este reporte es consistente con la información financiera y económica contenida en los estados contables de Randstad Argentina.

## nuestros servicios



### staffing

desde nuestro origen, hace más de 50 años, nos dedicamos a brindar personal temporario especializado, posiciones permanentes y dotaciones de gran volumen. esto hace que tengamos una experiencia que nos diferencia de nuestros competidores por el profundo conocimiento que tenemos del mercado laboral. sabemos lo que funciona y, más importante, lo que no funciona. por eso, la promesa a nuestros clientes está construida sobre la confianza y los resultados probados

### professionals

somos líder mundial en reclutamiento de profesionales por convertirnos en el socio estratégico de las compañías en su búsqueda por el talento que impulse su crecimiento. nuestros consultores son expertos en las áreas que reclutan, por eso cuentan con una base de candidato pre-evaluada. buscamos y seleccionamos toda la gama de posiciones de alto rendimiento: directores, gerentes, jefes, especialistas y jóvenes profesionales. nos especializamos en sales & marketing, finance & administration y engineering & IT.

### outsourcing

la externalización de actividades ayuda a las compañías a adaptarse a los cambios constantes que hoy experimentan los mercados. con nuestro servicio de Outsourcing, nuestros clientes dejan en manos de expertos la gestión de las actividades auxiliares de su empresa, pudiendo enfocar sus recursos en el core de su negocio. brindamos soluciones de Outsourcing, Trade Marketing y Soluciones de Productividad.

### inhouse services

nuestro servicio Inhouse es único en el mercado, brindando soluciones de fuerza laboral calificada en altos volúmenes, con el objetivo principal de lograr flexibilidad, retención, productividad y eficiencia para nuestros clientes. cada uno de ellos dispone de un equipo dedicado exclusivamente a cubrir sus necesidades de personal, diseñando las soluciones de staffing requeridas para reducir costos y tener un proceso de RRHH más eficiente. además, brindamos el servicio on site, dentro de la planta, a fin de customizar procesos en relación a las necesidades específicas de nuestros clientes.

### recruitment process outsourcing

Cientos de clientes en todo el mundo confían en nuestra experiencia para externalizar con nosotros sus procesos de reclutamiento y selección de talento. La especialización y conocimiento, junto con el uso innovadoras herramientas y la posibilidad de asignar consultores dedicados, son los factores clave que nos permiten cubrir posiciones de distintos niveles y experiencia, desde personal operativo y de apoyo hasta profesionales, mandos medios y ejecutivos.

contamos con vasta experiencia en los siguientes mercados:



ingeniería y tecnología



ventas y marketing



administración y finanzas



healthcare



producción y logística



agronegocios



energía y petróleo

# nuestras sucursales.

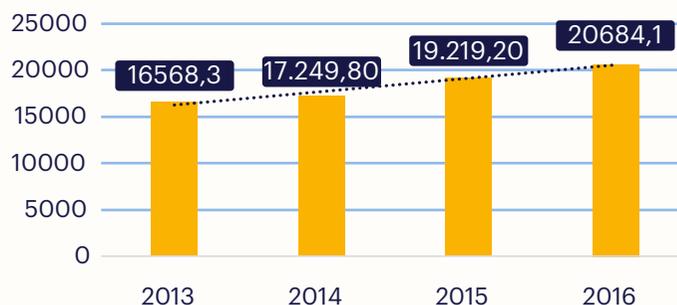


<b>Salta</b> Suc. Salta	<b>San Juan</b> Suc. San Juan	<b>Córdoba</b> Suc. Córdoba
<b>Entre Ríos</b> Suc. Gualeguaychú	<b>San Luis</b> Suc. San Luis Suc. Villa Mercedes	<b>Río Negro</b> Suc. Catriel
<b>Chubut</b> Suc. Comodoro Rivadavia	<b>Tucumán</b> Suc. San Miguel de Tucumán	<b>Chaco</b> Suc. Resistencia
<b>Neuquén</b> Suc. Añelo Suc. Cutralcó Suc. Neuquén Suc. Rincón de los Sauces	<b>Mendoza</b> Suc. Mendoza Suc. Luján de Cuyo	<b>Santa Fe</b> Suc. Rosario Centro Suc. Rafaela Suc. Rosario Sur Suc. San Lorenzo Suc. Santa Fe Suc. Venado Tuerto
<b>Buenos Aires</b> Suc. Avellaneda Suc. Bahía Blanca Suc. Campana Suc. Capital Federal Suc. La Plata Suc. Mar del Plata Suc. Morón Suc. Pilar Suc. Professionals Suc. Professionals Norte Suc. San Isidro Suc. San Miguel Suc. San Nicolás		

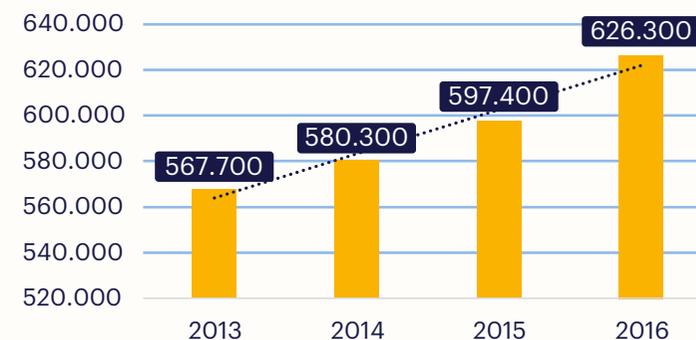
# Randstad en el mundo.

Randstad fue fundada en 1960 en los Países Bajos. En 2016, Randstad generó unos ingresos de por 20.700 millones de euros, empleando un promedio de 32.280 empleados corporativos, que trabajaron en cerca de 4.750 sucursales en 39 países. En promedio, reclutamos alrededor de 625.000 candidatos por día en trabajos temporales y a más de 180.000 candidatos en puestos permanentes. Estamos orgullosos de encontrar empleo para alrededor de 2,2 millones de personas al año.

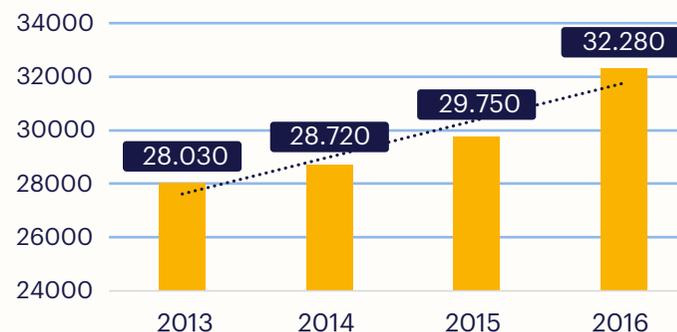
ingresos en millones de €



promedio de colaboradores



empleados



Randstad Holding N.V con sede en Holanda, cotiza en la bolsa de valores de Ámsterdam con el símbolo RAND.AS. En el año 2015, fue incluida en el Dow Jones Sustainability Index, siendo la única empresa proveedora de servicios de recursos humanos incluida en el índice. Anualmente, los estados contables se presentan en un informe global, sin exponer las operaciones individuales de cada uno de los países en los que está presente Randstad, por decisión estratégica de la compañía. De todas maneras, en el informe se puede encontrar información sobre las subsidiarias. El mismo es de acceso público y puede consultarse en:

<https://www.ir.randstad.com/annual-reports.aspx>

12

nuestro  
gobierno

corporativo.



# el directorio

de la compañía está a cargo de la toma de decisiones sobre cuestiones ambientales, sociales y económicas.



CEO

Andrea Avila

porcentaje por género

mujeres 30,00%

hombres 70,00%

porcentaje por edad

entre 30 y 50 75,00%

mayores de 50 25,00%

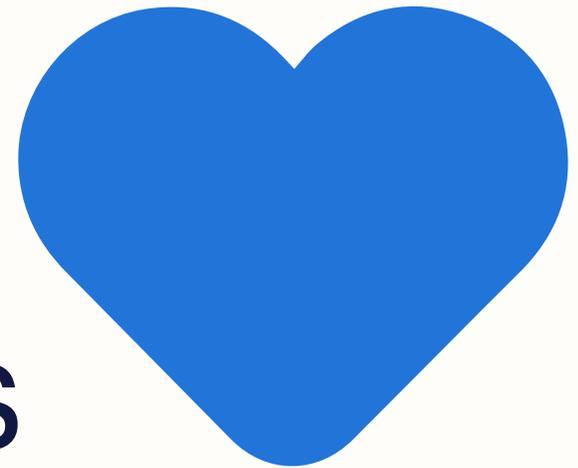




Seguimos adhiriéndonos a nuestros valores fundamentales: conocer, servir, confiar, buscar por la perfección y promover simultáneamente todos los intereses. Los valores que compartimos sirven como una brújula para todos en Randstad, guiando nuestro comportamiento y representando el fundamento de nuestra cultura. Nuestro éxito continuo y nuestra reputación de integridad, servicio y profesionalismo se basan en estos valores.

Sólo podemos promover los intereses de nuestros grupos de interés si los conocemos bien. Nuestro profundo conocimiento de nuestros grupos de interés y nuestra experiencia empresarial nos permite servirlos mejor. Nuestro compromiso con nuestros grupos de interés y el servicio que les proporcionamos genera confianza mutua. Esta confianza se ve reforzada por el continuo esfuerzo por la perfección y la promoción simultánea de los intereses de todos nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto. Creemos que esto consolida una base esencial para nuestro negocio.

# valores



promover todos los intereses simultáneamente



conocer



confiar



servir



buscar la perfección

Consideramos que nuestro negocio debe siempre beneficiar a la sociedad en su totalidad, en este sentido, asumimos nuestra responsabilidad con la comunidad, el vínculo que nos une con nuestros proveedores y los intereses de nuestros accionistas.

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.

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

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

Buscamos mejorar e innovar constantemente, de manera de satisfacer a nuestros clientes y colaboradores en todo lo que hacemos.

# que nos guían.

a través de nuestro Código de Ética, ratificamos el compromiso con el desempeño de los valores: honestidad, compromiso, ética, integridad, respeto y responsabilidad.

En Randstad nos comprometemos a:

## compromiso con la ética y la transparencia.

### compromiso en nuestra cadena de valor.

el Código de Ética Compartido es comunicado a todos los proveedores de la compañía. el 100% ha manifestado su aceptación.



## anticorrupción, transparencia y sobornos:

- 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.

## ámbito laboral

- respetar la legislación que prohíbe el trabajo no registrado y promover el trabajo decente.
- promover el entrenamiento, capacitación y desarrollo de nuestro personal.
- promover condiciones de trabajo dignas y razonables.
- prevenir y erradicar el Trabajo Infantil.
- promover la equidad de género dentro y fuera de la empresa.
- promover la inclusión laboral de grupos vulnerables: personas con discapacidad, inmigrantes, pueblos originarios, mayores de 45 años, refugiados, mujeres con hijos, jóvenes en situación de riesgo social.

## desarrollo sostenible

- 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.
- desarrollar acciones para promover la Equidad de Género con la que su Dirección está comprometida, 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 interactúe con la intención de influir en el cambio cultural que perseguimos al respecto.
- trabajar con proveedores, clientes y profesionales para generar la adhesión a los valores que promueve nuestra empresa.

derechos humanos

estándares laborales

medio ambiente

anticorrupción

# compromiso.

en Randstad Argentina, somos signatarios del Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2006 y apoyamos sus 10 principios vinculados a derechos humanos, prácticas Laborales, la protección del medio ambiente y la anti-corrupción.

nuestro compromiso es que los principios del Pacto Global formen parte de la estrategia, la cultura y las actividades diarias de Randstad.



## principio 2

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

## principio 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

## principio 10

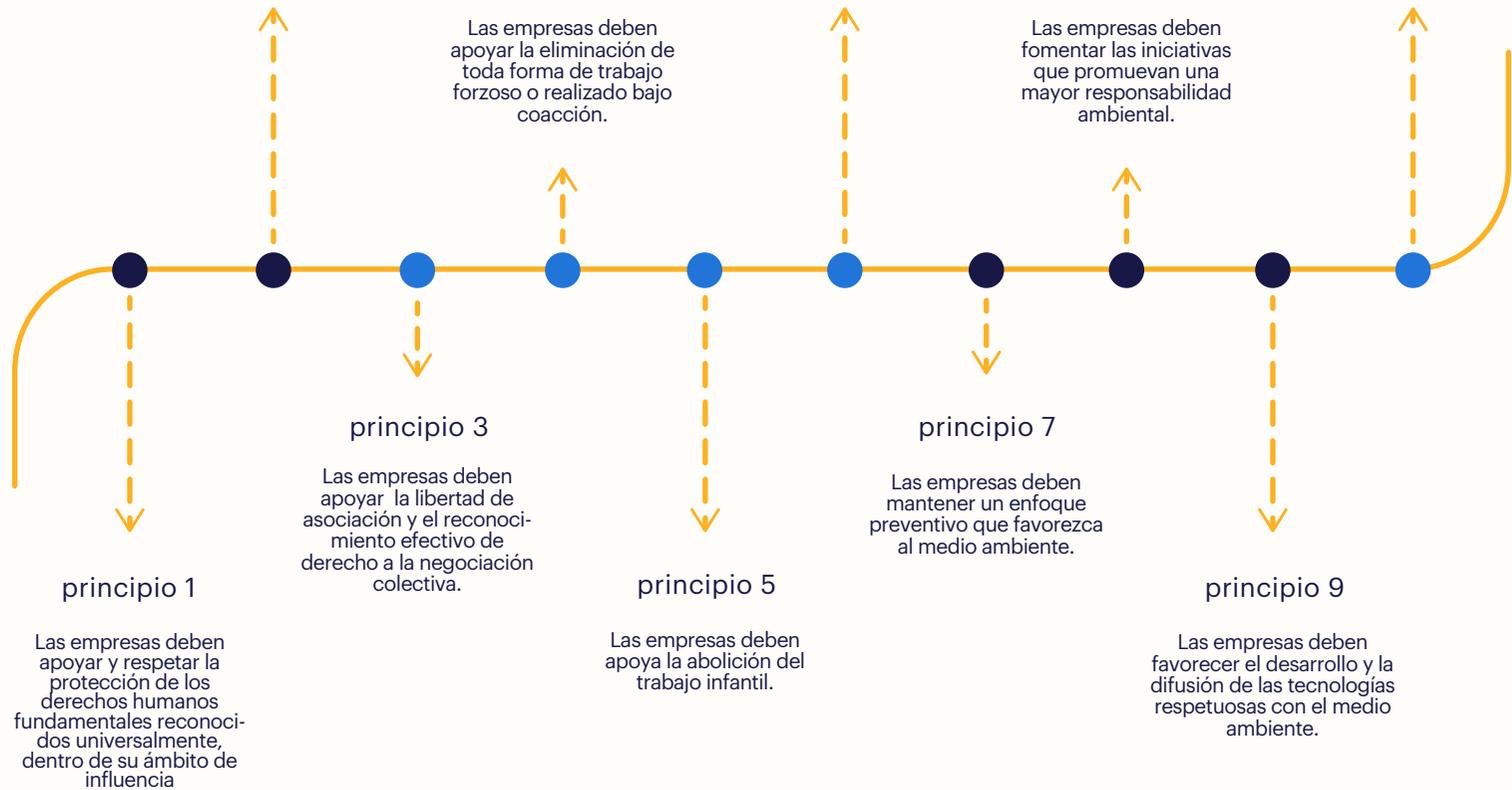
Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

## principio 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

## principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



➔ Para más información sobre nuestra participación: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/8388-Randstad-Argentina#cop>

sostenibilidad

en Randstad.



nuestros pilares estratégicos dan forma a nuestro Reporte de Sostenibilidad 2016 el cual se estructura en base a 4 ejes:

- valor para nuestros clientes y colaboradores
- valor para nuestros empleados
- valor para la sociedad
- fundamentos de sostenibilidad

## estos pilares son:

### > conceptos sólidos

Randstad es Randstad en todas partes. Nuestros métodos de trabajo son de vanguardia y permiten adaptarnos rápidamente a las diferentes necesidades. Los conceptos de Randstad que funcionan en un lugar pueden ser fácilmente reproducidos adaptándolos localmente a todos los mercados.

### > las mejores personas

todos nuestros empleados son excelentes profesionales, y que comparten la misma cultura, misión y valores. Ellos son socios igualitarios tanto para clientes como para colaboradores. En la medida que tengamos las mejores personas, seremos más capaces de conseguir los mejores colaboradores y clientes.

### > ejecución excelente

proporcionamos un servicio rápido y eficiente; y estamos orgullosos de hacerlo hasta en los mínimos detalles. Nos apoyamos en procesos estandarizados. El trabajo en equipo garantiza resultados positivos para todas las partes involucradas.

### > marca superior

los clientes y colaboradores reciben el servicio de alto nivel que esperan en todo el mundo. Nuestro foco en algunas marcas fuertes significa que somos reconocidos con facilidad y que nuestra gente actúa desde el orgullo de saber que representa a un líder mundial.

# pilares estratégicos

STAKEHOLDERS



	conceptos sólidos	las mejores personas	ejecución excelente	marca superior
clientes	creamos y gestionamos una fuerza de trabajo equilibrada conectando a los colaboradores con oportunidades de empleo adecuadas.	atraemos empleados inteligentes, ágiles y flexibles y los incentivamos a superarse.	utilizamos las mejores prácticas y procedimientos probados para garantizar la participación de candidatos y la prestación de servicios de primera clase.	garantizamos a nuestros clientes que recibirán un servicio excelente y que les presentaremos a los mejores candidatos.
candidatos				somos reconocidos por ofrecer los mejores puestos de trabajo y por darle a la gente la posibilidad de desarrollar sus talentos.
empleados	brindamos a nuestros empleados excelentes oportunidades de desarrollo.	nuestro objetivo es ser el empleador más atractivo para nuestros empleados.	nuestra cultura de alto rendimiento nos ayuda a reclutar, retener y desarrollar a los talentos.	a través de nuestras marcas reconocidas atraemos, contratamos y retenemos a las mejores personas.

ayudamos a multiplicar las oportunidades de empleo y el crecimiento económico y creamos valor para los accionistas, siempre promoviendo los beneficios de nuestros grupos de interés simultáneamente.



cultura centrada en la experiencia de nuestros clientes. buscar la satisfacción de nuestros clientes en toda experiencia es nuestra prioridad estratégica.

en 2016, implementamos un sistema interno de medición de satisfacción de clientes (proceso que anteriormente tercerizábamos). Este programa, denominado ADN Randstad, se trata de una encuesta basada en la medición NPS. Esta nueva metodología nos permite conocer el nivel de recomendación de los clientes de manera sistemática varias veces en el año, de forma de poder corregir desvíos rápidamente y así tener una medición que atraviese a toda la organización y se convierta en nuestro diferencial.

durante 2016 se trabajó en el diseño, entrenamiento y comunicación de la metodología a todo el personal interno, con mayor foco en las áreas involucradas. En diciembre realizamos la primera medición para los clientes activos de Inhouse y Staffing. A partir de los resultados obtenidos, se planificaron acciones correctivas. En 2017 continuaremos con las encuestas con periodicidad trimestral, abriéndose también al resto de los servicios.

# valor para nuestros

# clientes y colaboradores.

## orientación al cliente en nuestros procesos.

contamos con procesos certificados bajo el estándar internacional ISO 9001 cuyo objetivo es enfocarse en la mejora continua y en incrementar la satisfacción de los clientes.

en 2016 logramos la recertificación de la norma ISO 9001, sin no conformidades. Las certificaciones alcanzan al servicio de tercerizaciones y al servicio de provisión de personal eventual.

el área de Calidad ya ha comenzado a trabajar en la implementación de la ISO 9001:2015, que reemplazará a la versión 2008, y que posee un mayor enfoque en la gestión de riesgos y oportunidades.

inhouse

staffing

NPS - Índice de recomendación

43%

53%

resultados última experiencia

57% de los clientes califica entre 9 y 10 la última experiencia

69% de los clientes califican entre 9 y 10 la última experiencia

# participación y diálogo.

“con Randstad nos une una estrecha y muy buena relación comercial desde hace años. Juntos , a partir del 2011 hemos afrontado toda la mejora que hemos iniciado las dos empresas de cara al mercado.

además nos une la sustentabilidad que ambas empresas demuestran en su plan de sustentabilidad y nuestro Good Growth Plan (GGP)

buscamos generar valor desde los estándares de HSE más altos del mercado dentro de un marco de Compliance.

en la actualidad los temas que Randstad está abordando como Diversidad e Inclusión son los mismos que nuestra compañía asume, que hay que tomar”.

**Estanislao Sestak**

Territory Seeds  
Operations LAS  
Syngenta Agro SA

desde el área de Marketing y Comunicaciones se organizan almuerzos con clientes y potenciales clientes, con el objetivo de lograr un espacio de conversación distendido y diferente al de una reunión comercial.

a su vez, continuando con el relacionamiento con clientes, en 2016, organizamos 10 encuentros en el marco del programa de fidelización Mozarteum del Teatro Colón.

mantenemos informados a nuestros clientes respecto al mundo del trabajo.

por ello enviamos el Informe Workmonitor a clientes y potenciales clientes.  
el Workmonitor es un relevamiento trimestral, que realiza Randstad en 34 países del mundo entre Europa, Asia y América, sobre las expectativas, estados de ánimo y comportamientos de los trabajadores.

además, mensualmente enviamos un newsletter a todos los clientes, con diversos contenidos como por ejemplo Employer Branding y Recursos Humanos.



## randstad award

en 2016 realizamos la cuarta edición del Randstad Award, el estudio independiente más importante sobre Employer Branding a nivel global.

más de 200.000 encuestados en 25 países, incluido Argentina, respondieron sobre los factores que consideran más importantes a la hora de elegir una empresa para trabajar. En la gala realizada en el Faena Arts Center, se conocieron las empresas más atractivas para trabajar en Argentina y la fórmula que usaron para ser las elegidas por los trabajadores en 2016.

## ¿por qué es importante el randstad award para las empresas?

permite a las compañías comprender qué esperan los potenciales trabajadores de un buen empleador.

el employer branding es una herramienta crucial para atraer y retener talento. Ayuda a las compañías a seleccionar trabajadores calificados y a aumentar su compromiso. Además, permite identificar aquellas oportunidades de mejora para lograr convertirse en una organización atractiva para trabajar.

# empleo digno.

proveer acceso al empleo a la mayor cantidad de personas posible, dándoles posibilidades de desarrollo, con iguales oportunidades para todos y con respeto por la salud y la integridad, es una de nuestras prioridades.

nuestro objetivo es poder proporcionar el empleo adecuado a la mayor cantidad de candidatos posibles, ofreciéndoles la oportunidad de acceder a un primer empleo o de adquirir experiencia, de capacitarse y desarrollarse.

para muchos colaboradores, Randstad representa el primer paso en el camino hacia un empleo permanente o la salida del desempleo. Esta posibilidad es, en muchos casos, la mejor formación posible y la oportunidad para ampliar y mejorar su experiencia, generando así valor para ellos.

ofrecemos a nuestros colaboradores un programa pensando especialmente para ellos llamado "Qué bueno es conocerte". El mismo contempla descuentos y beneficios en todo el país para asegurarnos que estén al alcance de todos nuestros colaboradores.

mirá todo lo que Randstad tiene preparado para vos



descuento en gimnasios, clubes y canchas.



regalo de cumpleaños.



descuentos en tecnología.



descuentos en cosmética, farmacias y ópticas.



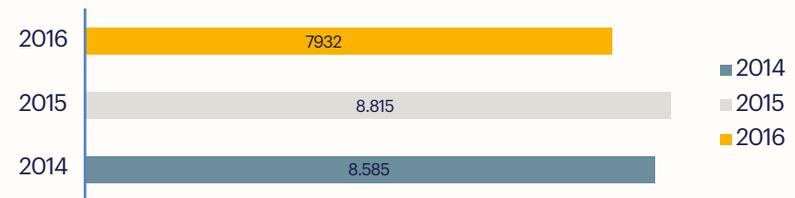
beneficios en entretenimiento y salidas.



beneficios en restaurantes y confiterías.

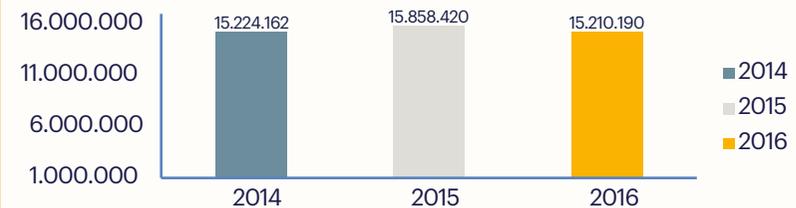
## indicadores

Colaboradores promedio por semana



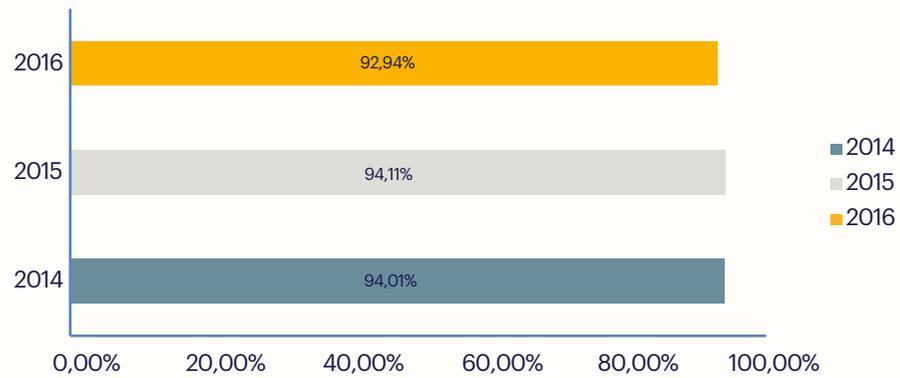
## indicadores

Total de horas trabajadas (no incluye vacaciones)

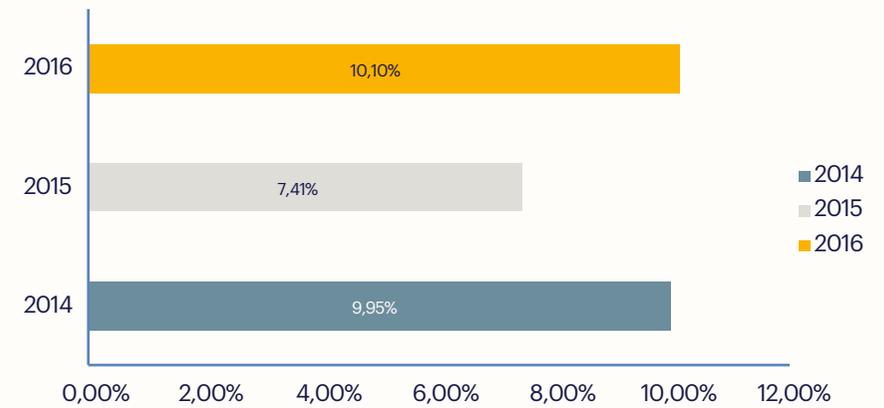


Adherimos al principio de libertad de asociación y negociación colectiva del Pacto Global de las Naciones Unidas. No interferimos ante este derecho de nuestros trabajadores.

porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo de trabajo.

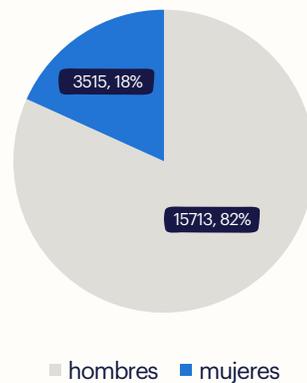


porcentaje de colaboradores afiliados a un sindicato

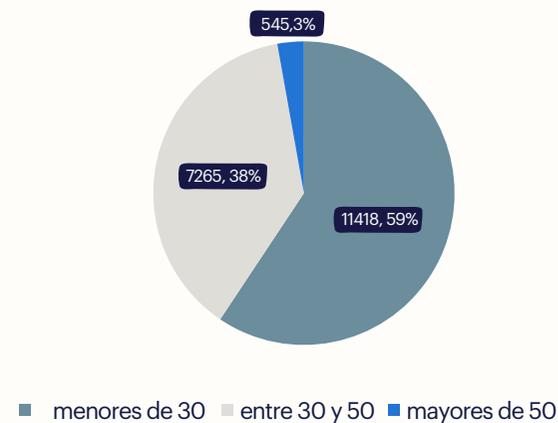


el comportamiento de la plantilla de colaboradores se adapta a las necesidades de nuestros clientes y al contexto macroeconómico del país que repercute en las plantillas de las empresas usuarias.

dotación de colaboradores por género



dotación de colaboradores por rango etario



### nuevas contrataciones por rango etario

menores a 30	7.840
entre 30 y 50	3.760
mayores a 50	179

### bajas por rango etario

menores a 30	7.456
entre 30 y 50	4.173
mayores a 50	187

### nuevas contrataciones por región

centro cuyo	2.719
GBA	3.573
litoral	2.181
NOA	2.033
sur	1.273

### bajas por región

centro cuyo	2.233
GBA	4.376
litoral	2.494
NOA	1.709
sur	1.004



### nuevas contrataciones por género

femenino	>	2.139
masculino	>	9.640



### bajas por género

femenino	>	2.144
masculino	>	9.672

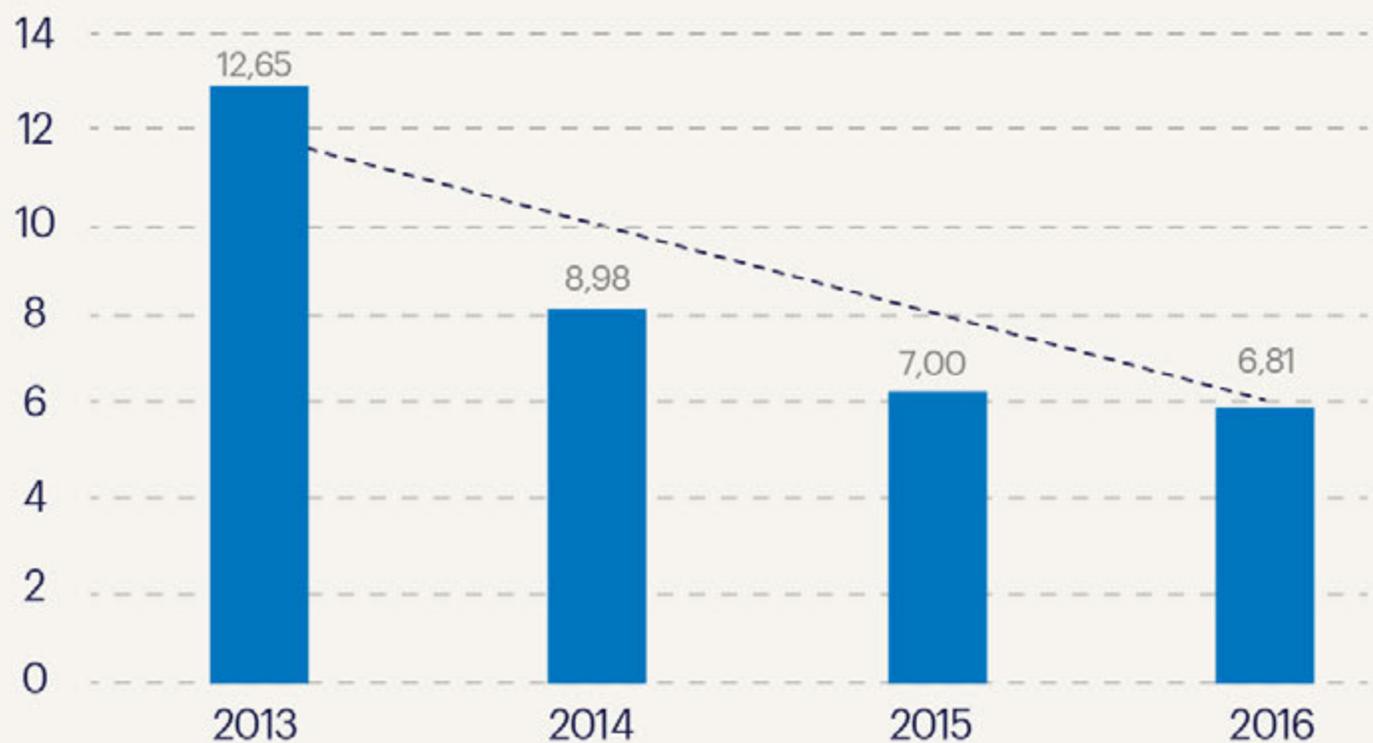
## salud y seguridad de nuestros colaboradores

cuidar la salud y seguridad de nuestros colaboradores es prioritario para nosotros y la sostenibilidad de sus servicios.  
desde el primer día capacitamos a los colaboradores para que conozcan las medidas y precauciones necesarias para preservar su salud y seguridad. somos un actor clave para lograrlo.

### indicadores

continuamos reduciendo la tasa de accidentalidad anual se alcanzó una reducción del 3,5% respecto de 2015 y una del 46,17% respecto de 2013.

## tasa de accidentalidad anual



## satisfacción de colaboradores

### nos interesa tu opinión:

en 2016 llevamos adelante una encuesta para que nuestros colaboradores evalúen nuestro desempeño.

se realizaron un total de 1872 encuestas, involucrando a todas las regiones. en comparación con 2015 se incrementó un 62% la cantidad de encuestas efectuadas y además por primera vez se incluyeron colaboradores del sector agro.

algunos de los aspectos consultados fueron: la atención telefónica, la atención de los consultores, la firma del contrato, la atención de reclamos, la velocidad respuesta y la liquidación del sueldo. el nivel de recomendación de nuestros colaboradores sigue siendo muy elevado (nps 2016: 9,28) y superior al obtenido en períodos anteriores (nps 2015: 9,27 y nps 2013: 9,02).

la calidad en la atención es nuestra mayor fortaleza junto a la valoración del pago del salario en tiempo y forma. el 74% opina que randstad es una empresa líder en el mercado.

**índice de satisfacción: 9. 28**

28

valor para

nuestros  
empleados

nos enfocamos en atraer, desarrollar y retener a las mejores personas.

### evolución de la dotación de personal interno:



### personal interno por género y región

Por tipo de contrato	F	M	Total
FULL TIME	179	141	320
PART TIME	5	2	7
Por región	F	M	Total
CASA CENTRAL	62	51	113
AGRONEGOCIOS	5	12	17
ESPECIALIDADES	9	13	22
IN HOUSE	17	6	24
RANDSTAD PROFESSIONALS	18	12	29
REGION CENTRO CUYO y NOA	19	9	28
REGION GBA	19	22	41
REGION LITORAL	23	8	31
REGION SUR	12	10	22
<b>Total general</b>	<b>184</b>	<b>143</b>	<b>327</b>

56,27%  
empleadas  
mujeres

97,86%  
full time

el 100%  
tiene contrato  
permanente  
con la compañía



# 12.85%

de nuestro personal interno se encuentra cubierto por un convenio colectivo de trabajo.

## bienestar laboral



### atraer, retener, y desarrollar a nuestros empleados

promoviendo el compromiso, es necesario para ofrecer un servicio de excelencia a nuestros clientes, lograr la máxima eficiencia y crecer sosteniblemente.

### política de beneficios

para convertirnos en un empleador atractivo, retener a los mejores talentos y fidelizar a nuestro personal, ofrecemos beneficios. entendemos y celebramos que nuestra gente tiene necesidades diversas y que esto requiere un esfuerzo continuo para mejorar la oferta de beneficios, y a la vez poder ofrecer programas personalizados que se puedan adaptar a las necesidades específicas de las personas.

por ello, la dirección de capital humano ha definido un conjunto de beneficios, los cuales están sustentados en estudios regulares del mercado, y a la vez constituyen un mecanismo atractivo de reconocimiento y retención.

### ¡una muy buena noticia para los papás de Randstad!

nuestra empresa desea que los papás puedan pasar más tiempo con sus familias y disfrutar la llegada del nuevo integrante que representa una gran alegría para todos. es por ello que en 2016 decidimos extender los días de licencia por paternidad de 7 a 14 días corridos, contados a partir del nacimiento del bebé.



comprende a todo el personal interno de Randstad argentina, bajo las modalidades part y full time, desde el momento de su ingreso.



#### fechas especiales, regalos especiales



aniversarios: presente especial para los empleados que cumplen 1, 5, 10, 15, 20 y 25 años de antigüedad en la compañía. día de cumpleaños: se entrega un obsequio por parte de la empresa y se ofrece un día libre para festejarlo! matrimonio: aquellos empleados que contraen matrimonio, reciben un obsequio para festejar esa alegría.

#### semana out of office en la ciudad de origen



los empleados que desarrollen sus actividades diarias en otras sucursales distantes de su ciudad de origen en más de 500 km, podrán gozar del beneficio de trabajar en la sucursal de su ciudad de origen una semana por trimestre.

#### vida familiar



randstad kids: todos los papás y mamás recibirán a los niños en la oficina para festejar su día. ¡bienvenida la cigüeña!: con la llegada del bebé los padres recibirán el kit de nacimiento de Randstad. licencia por paternidad extendida: para celebrar este momento único los papás gozarán de 14 días corridos de licencia por paternidad.

vuelta al cole: envío de un kit escolar a todo nuestro pi según la edad escolar de sus hijos. permisos especiales durante el período de adaptación, en fechas y eventos escolares especiales.

#### bienestar & salud



vacuna antigripal: el personal accede a la vacunación en su lugar de trabajo al inicio de la temporada invernal.

#### shopping & esparcimiento



elegancia randstad: una vez al año se entrega a todo el personal un reconocimiento para la compra de indumentaria para la oficina.

## satisfacción de empleados

Randstad holding realiza anualmente una encuesta a nuestros empleados llamada people survey. la misma está diseñada para evaluar el nivel de satisfacción y compromiso (teniendo en cuenta factores como motivación, condiciones de trabajo, desarrollo, capacitación, organización, compensación y beneficios, etc.).

## en 2016

se invitó al 100% de los empleados a participar, consiguiéndose una tasa de respuesta del 91% (2015: 85%; 2014: 77%). del total de empleados que respondieron la encuesta, el 66% afirmó que somos una organización de desempeño superior. es así que hemos mejorado el resultado del período anterior (2015: 65%) y, nos ubicamos un punto debajo del resultado de randstad group (67%).

esta encuesta es el punto de partida para el análisis de mejoras en la gestión organizacional y en las prestaciones del área de capital humano. a partir de los resultados se planifica trabajar en planes de carrera, en una nueva evaluación de desempeño (great conversations) e inclusión del plan de desarrollo individual en las evaluaciones de desempeño.

el 93% de nuestros empleados piensa que randstad es una empresa socialmente responsable.





## diálogo y participación

nos interesa mantener informados a nuestros empleados e incentivar la participación y el diálogo.

### nuestros canales internos de comunicación son:

- newsletter corporativo: los randstadeanos
- newsletter de back office: desde el back
- newsletter comercial: desde el field
- comunicados express
- intranet gran abrazo
- comunidad de google +: los randstadeanos
- comunicados need to know
- comunicaciones de la dirección
- chat con ceo
- comunicación trimestral de resultados comerciales

además, Randstad promueve las prácticas de gestión “a puertas abiertas” como herramienta de management y gestión de personas, promoviendo accesibilidad fácil y no burocrática a las gerencias y direcciones, así como también el fomento del diálogo abierto, respetuoso y franco en todos los niveles de la organización.

### líneas claras de acción son:

- línea directa: se establece un canal formal de comunicación directo a la c.e.o. y a los y las directores/as, para informar o proponer ideas en forma inmediata. cualquier persona puede hablar, concertar una reunión, mandar un e-mail con un/a gerente/a o director/a sin recurrir a su superior directo, o pedir permisos especiales.
- “caminar lento entre la multitud”: se promueve 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 quien es responsable por la gestión de un equipo de personas esté cerca de la gente cuando se realizan las operaciones, acercándose al lugar de trabajo de cada persona.

## número y tasa de nuevas contrataciones

buscamos atraer a los mejores talentos del mercado laboral.

región	femenino		masculino		total general	
casa central	10	16,13%	16	31,37%	26	23,01%
agronegocios	0	0,00%	1	8,33%	1	5,88%
especialidades	0	0,00%	2	15,38%	2	9,09%
in house	7	41,18%	1	16,67%	8	33,33%
randstad professionals	14	77,78%	8	66,67%	22	75,86%
región centro cuyo y noa	3	15,79%	1	11,11%	4	14,29%
región gba	8	42,11%	6	27,27%	14	34,15%
región litoral	7	30,43%	5	62,50%	2	38,71%
región sur	3	25,00%	3	30,00%		27,27%
rango etario	femenino		masculino		total general	
menor 30 años	28	53,85%	18	48,65%	46	51,69%
entre 30 y 50 años	24	19,67%	24	25,00%	48	22,02%
mayor 50 años	0	0,00%	1	10,00%	1	5,00%
	52	28,26%	43	30,07%	95	29,05%

## número y tasa de rotación

los datos incluyen a los empleados que abandonan la organización voluntariamente o por despido, jubilación o fallecimiento.

región	femenino		masculino		total general	
casa central	11	17,74%	6	1,76%	17	5,04%
agronegocios	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
especialidades	3	33,33%	2	15,38%	5	22,73%
in house	4	23,53%	0	0,00%	4	16,67%
randstad professionals	6	33,33%	3	25,00%	9	31,03%
región centro cuyo y noa	4	21,05%	2	22,22%	6	21,43%
región gba	11	57,89%	4	18,18%	15	36,59%
región litoral	5	21,74%	5	62,50%	10	32,26%
región sur	1	8,33%	5	50,00%	6	27,27%
rango etario	femenino		masculino		total general	
menor 30 años	11	21,15%	4	10,81%	15	16,85%
entre 30 y 50 años	31	25,41%	21	21,88%	52	23,85%
mayor 50 años	3	30,00%	2	20,00%	5	25,00%
	45	24,46%	27	18,88%	72	22,02%

tasas consolidadas

rotación

22,02%

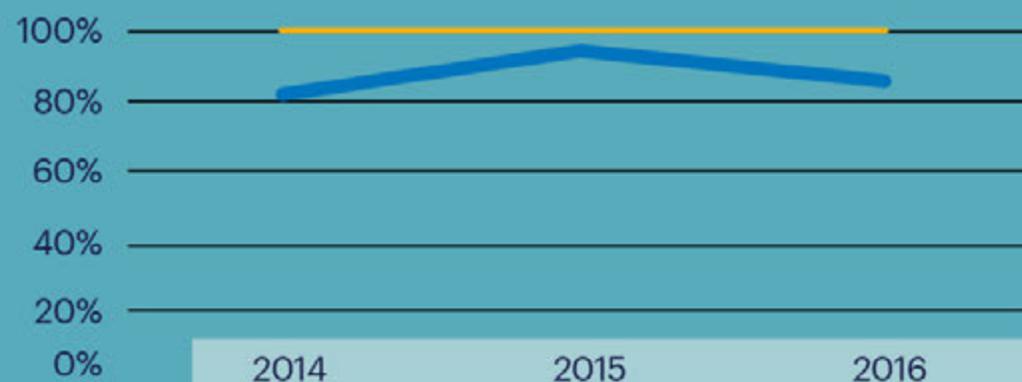
nuevas contrataciones

29,05%

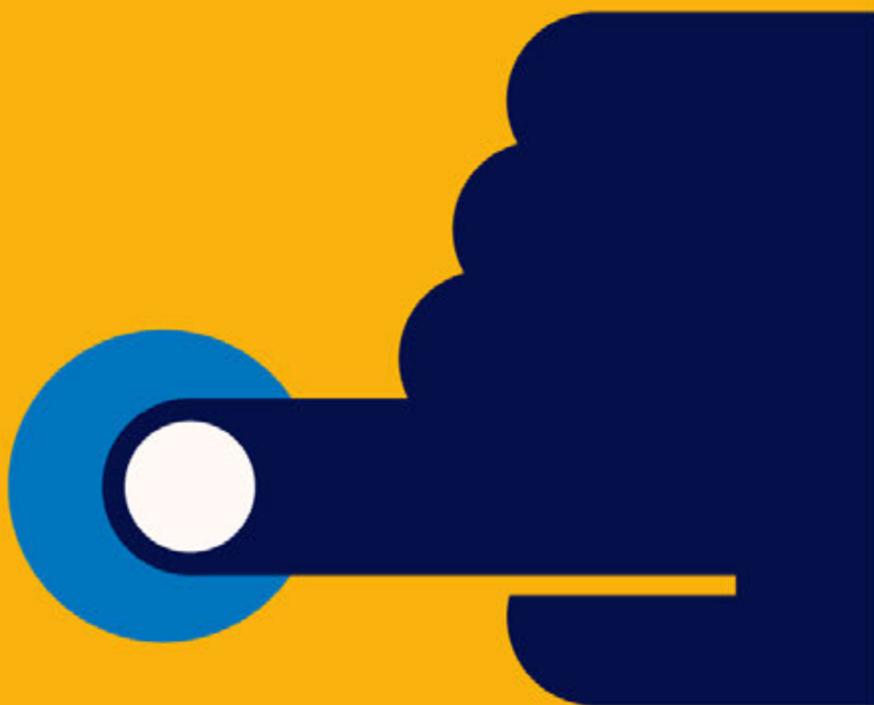
la siguiente tabla muestra los altos niveles de reincorporación al trabajo y de retención de nuestros empleados tras las licencias por maternidad y paternidad.

licencias por maternidad y paternidad	mujer	hombre
... con derecho a licencia por maternidad/paternidad	16	4
... y que ejercieron su derecho de licencia	16	4
... y que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su licencia	16	4
... continuaron trabajando pasados 12 meses de su reincorporación	14	4

## índice de retención



— índice de retención - mujeres	81%	93%	87,50%
— índice de retención - hombres	100%	100%	100%



## diversidad e igualdad de oportunidades

como parte de nuestro compromiso para atraer y retener a nuestro personal, reconocemos la importancia de crear una cultura diversa. en randstad valoramos la diversidad. la diversidad trae calidad, elemento imprescindible para la buena gestión de los procesos empresariales.

la promoción de la equidad de género en el ambiente corporativo fortalece el capital humano, fortalece el compromiso del personal y aumenta la calidad de los procesos de gestión, además de traer mejores resultados financieros y permitir la construcción de un mundo mejor, más pacífico, justo y equitativo para todos.

creemos que para generar igualdad de oportunidades de acceso al empleo, debemos sensibilizar nos y capacitarnos internamente y a los ciudadanos involucrados en nuestra cadena de valor a través de los espacios en los que la compañía tenga oportunidad de hacerlo, teniendo como primer objetivo al personal jerárquico de la empresa y a su personal interno, usando todos los recursos de comunicación disponibles.

lo llevamos en nuestro ADN. nuestra misión es construir el mundo del trabajo y necesitamos que esa construcción sea igualitaria y justa. nuestros valores nos llaman a trabajar sin ningún tipo de discriminación, y nuestro código ético, políticas y procedimientos están orientados a gestionar sin distinciones ni discriminaciones de ningún tipo.



## política de gestión con enfoque de género y diversidad sexual

en línea con los objetivos de desarrollo sostenible 2015-2030 y nuestro compromiso hacia los principios de empoderamiento de las mujeres, nuestra compañía se compromete a desarrollar políticas activas que desplieguen en los hechos la igualdad de posibilidades a todas las personas de acuerdo con su identidad de género. sea en el acceso al empleo, las condiciones de trabajo, la satisfacción personal, familiar, profesional y económica, como así mismo prevenir el hostigamiento sexual / laboral y la discriminación.

## lo lograremos

- > incorporando y desarrollando políticas de recursos humanos que establezcan la igualdad de oportunidades laborales, condiciones de trabajo, remuneraciones, compensaciones, beneficios y acceso al conocimiento, para todas las personas.
- > promoviendo el respeto, trato amable y cordial hacia quienes laboran en la organización, con independencia de su identidad de género, capacidad, edad, religión, raza, lugar de nacimiento o nivel jerárquico.
- > asegurando a todas las personas a ser tratadas de acuerdo con su identidad de género y el acceso a los puestos de toma de decisiones de la empresa en igualdad de condiciones.
- > previniendo a través de la sensibilización y sancionando el hostigamiento sexual y todo tipo de acoso (moral, psicológico, laboral); estimulando la denuncia de hechos en caso de acontecer.
- > proyectando una imagen de equidad de género y diversidad sexual, tanto en herramientas como en las campañas de comunicación.
- > proyectando la cultura de equidad de género y diversidad sexual a nuestra cadena de valor: personal interno, proveedores, clientes y sociedad en general.
- > trabajando activamente en las comunidades donde nos insertamos buscando construir una sociedad más equitativa.

# plan de equidad de género

en 2016 bajo el liderazgo de la dirección y las direcciones de capital humano y public affairs y desarrollo sostenible, comenzamos a trabajar el programa de igualdad de oportunidades con enfoque de género, con el objetivo de generar en el corto y largo plazo espacios más inclusivos, reforzando así el compromiso de la empresa con la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres y con los principios de empoderamiento de las mujeres".

el programa cuenta con distintas etapas de implementación. no obstante, en 2016 ya contamos con alentadores avances:

- extensión de licencia por paternidad.
- ampliación de beneficios de teletrabajo y ½ días libres.
- actualizamos la política de gestión con enfoque de género.
- comunicación periódica de la política de reporte de irregularidades.
- capacitación en diversidad y equidad de género para todos los directores, gerentes y mandos medios.
- incorporamos nuevos indicadores.
- campaña en 3 etapas de lucha contra la violencia hacia las mujeres. (ela+red+huésped).
- comunicación de los documentos, políticas y procedimientos - relacionados con enfoque de género - actualizados.
- participación en grupo de trabajo "empresas por la igualdad" de pacto global.
- participación en la consulta para la herramienta de análisis de género de los principios para el empoderamiento de las mujeres (weps) con el bid y fomin.
- participación en el programa piloto de la herramienta de análisis de género de los principios para el empoderamiento de las mujeres (weps) con el bid y fomin.
- presentación de casos empresariales sobre equidad de género, siendo seleccionado el caso randstad para la publicación del pnud.



adherimos a los principios para el empoderamiento de las mujeres:



1- promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.

2- tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo: respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.

3- velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.

4- promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.

5- llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.

6- promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.

7- evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

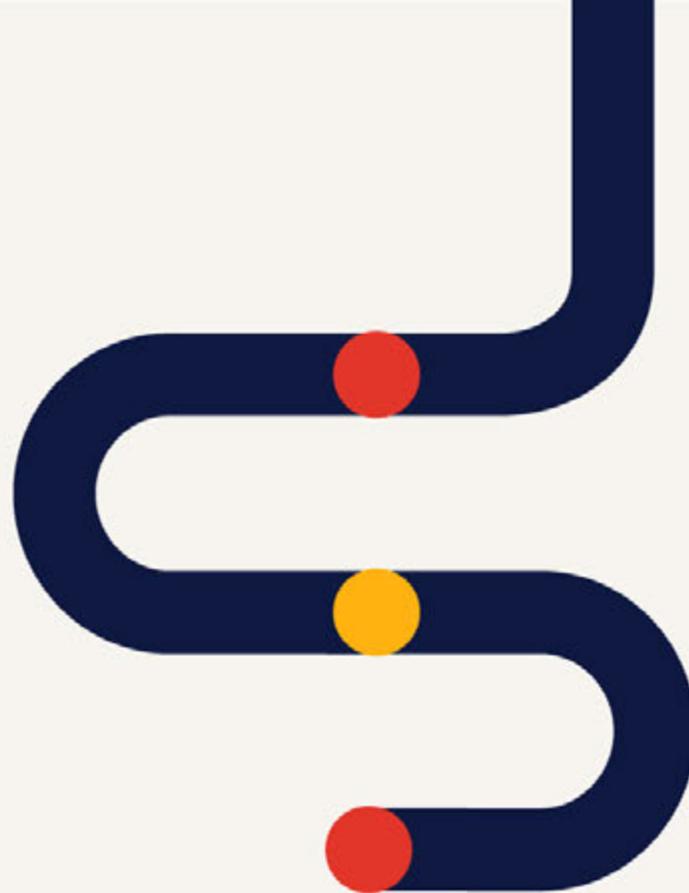


## nos sumamos

a “empresas contra la violencia hacia las mujeres en el ámbito doméstico” en randstad creemos que para generar igualdad de oportunidades de acceso al empleo, debemos aportar al cambio cultural de nuestra gente y de los ciudadanos involucrados en nuestra cadena de valor a través de tareas de sensibilización de la gestión con enfoque de género en todos los espacios en los que compañía tenga oportunidad de hacerlo, teniendo como primer objetivo al personal jerárquico de la compañía y a su personal interno - usando todos los recursos de comunicación disponibles.

## como parte del programa

de equidad de género y empoderamiento de las mujeres que llevamos adelante en Randstad, y a través del cual buscamos reforzar el compromiso de nuestra empresa con la creación de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, trabajamos en alianza con diferentes entidades, organizaciones y fundaciones alineadas con este objetivo. una de las organizaciones con las que trabajamos codo a codo es Fundación Huésped, y en esta ocasión nos sumamos a su campaña: “empresas contra la violencia hacia las mujeres en el ámbito doméstico”. bajo el eslogan: “las mujeres son parte de tu organización. la violencia contra las mujeres, también”, se desarrollaron una serie de materiales de comunicación que se ofrecieron de forma gratuita para que cada empresa pueda distribuir entre sus empleadas y empleados.

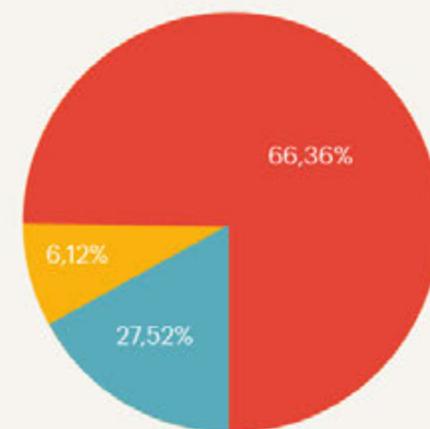


# indicadores

## composición de nuestra plantilla

categoria profesional	rango etario	femenino	masculino	total general
personal jerárquico	menor 30 años			0%
	entre 30 y 50 años			5,5%
	mayor 50 años			1,22%
<b>total personal jerárquico</b>		1,83%	4,89%	6,73%
mandos medios	menor 30 años			0,61%
	entre 30 y 50 años			18,35%
	mayor 50 años			2,45%
<b>total mandos medios</b>		10,40%	11,01%	21,41%
personal de línea	menor 30 años			26,91%
	entre 30 y 50 años			42,51%
	mayor 50 años			2,45%
<b>total personal de línea</b>		44,04%	27,83%	71,87%
<b>total general</b>		56,27%	43,73%	100,00%

## total por rango etario



- entre a 30 y 50 años
- menores a 30 años
- mayores a 50 años

en Randstad no hay diferencias de salarios por región ni por género.

en 2016, 4 personas con discapacidad trabajaron en Randstad dentro de su plantilla de personal interno.

## desarrollo del capital humano

Randstad es una organización que brinda servicios, donde las personas son lo más importante del negocio. esta es la razón por la que la atención al desarrollo e implementación de los principios de gestión, desarrollo y liderazgo de nuestro capital humano es esencial para poder lograr y optimizar un crecimiento rentable. las promociones se otorgan únicamente en función de la aptitud, la experiencia, los resultados y el potencial del empleado. para ello, es requisito crítico el contar con la evaluación de desempeño al momento de analizar o proponer una promoción.

como estándar de gestión, Randstad prioriza las oportunidades de desarrollo del personal interno, antes que la contratación; siempre que cuestiones estratégicas del negocio así lo permitan. nuestra empresa contempla un programa de desarrollo (talent review) que permite identificar y desarrollar a los

potenciales candidatos para niveles gerenciales y establece los planes de sucesión en el marco de los lineamientos establecidos por el holding.

a nivel gerencial, nuestro objetivo es cubrir al menos el 80% de las vacantes a través de la promoción interna. además del engagement, la promoción interna también asegura la protección del conocimiento y la fortaleza de nuestra cultura corporativa.

**12** empleados promovidos  
en 2016: 3 mujeres y  
9 hombres.

## programas de desarrollo



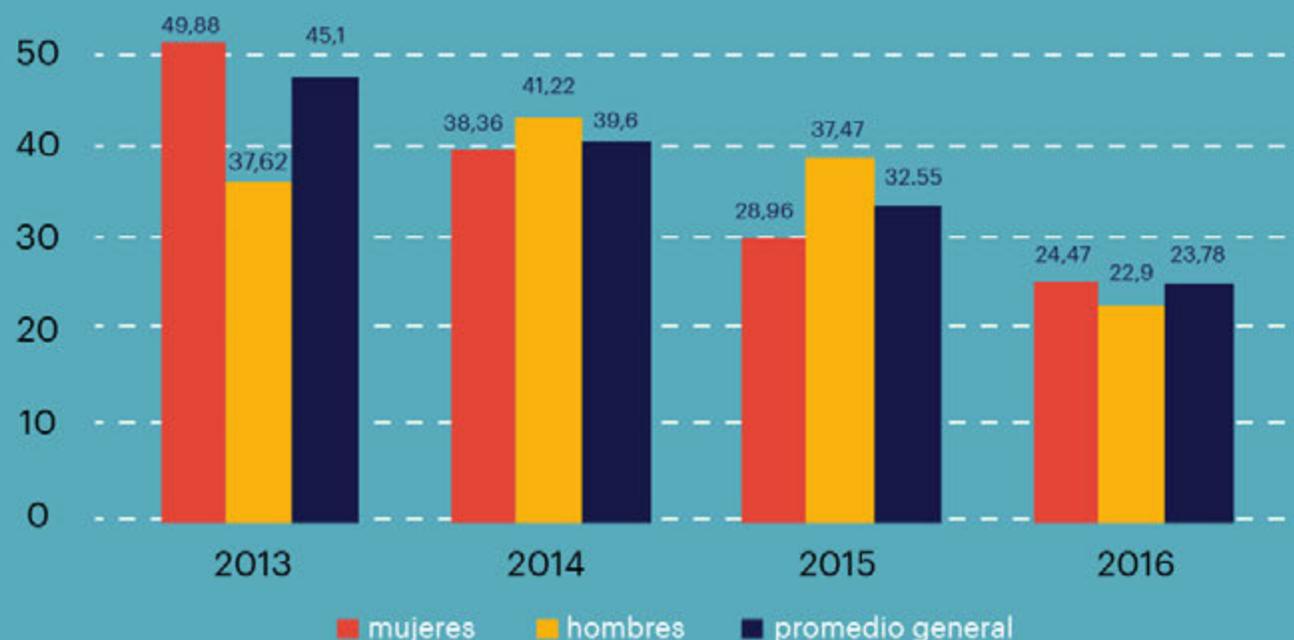
siendo que la capacitación profesional y técnica es una necesidad concreta del mundo actual desde Randstad nos abocamos a las mismas con el fin de desarrollar y proporcionar a la compañía recursos humanos altamente capacitados. en tal sentido se han llevado a cabo durante el transcurso del año 2016 diferentes cursos de capacitación con el fin brindar al personal las herramientas necesarias para el desempeño diario de sus actividades, ya sean estas de manera presencial o a distancia.

se realizaron capacitaciones en la implementación de documentos Google y sistemas informáticos propios de nuestra compañía como "sugus+" con el objetivo de facilitar la carga de datos y el armado de agendas.

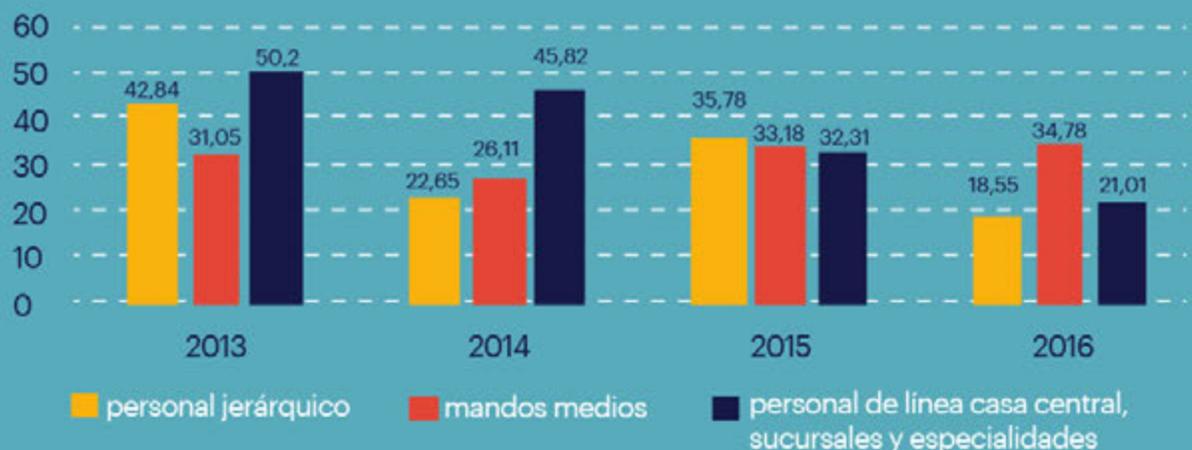
por otra parte y contemplando los cambios constantes en las normativas se llevaron a cabo diferentes webinars en asuntos legales, acreditaciones y pagos e interpretación de reportes las que tuvieron por finalidad reducir los niveles de conflictividad y optimizar los recursos brindando soporte a las distintas áreas de la empresa.

asimismo y entendiendo que la prevención de los riesgos en el trabajo son una cuestión clave en toda compañía se capacitó al personal tanto interno como colaboradores en herramientas de seguridad e higiene y técnicas de resucitación cardiopulmonar. por último y teniendo como finalidad el liderazgo del mercado y la mejora continua de nuestros procesos se realizaron también capacitaciones de concepto y liderazgo para nuestro personal mandos medios y el senior management team.

## promedio de horas de capacitación por género



## promedio de horas de capacitación por categoría



## 2016

actividad:	horas
desarrollo de capital humano	288
engagement	498
management	394
operativo-técnico	975
seguridad e higiene	221
inglés	4639
inducción	769
<b>total</b>	<b>7784</b>

## empleo joven

el programa de pasantías está enfocado en formar a los jóvenes de las carreras afines al negocio de la empresa para poder darles herramientas para desarrollarse en el mundo laboral, existiendo la posibilidad de que los mismos se incorporen dentro del plantel de personal permanente. durante el 2016 se llevaron adelante 29 convenios de pasantías en las diferentes sucursales y áreas de todo el país.

respecto a los programas de prácticas profesionales, se desarrollaron 15 prácticas con universidades (facultad de psicología, relaciones laborales) y 12 prácticas con colegios secundarios. las mismas tienen una duración aproximada de entre 1 y 2 meses y tienen como objetivo insertar a la persona en el mundo laboral para conocer el funcionamiento de una organización y comenzar a dar sus primeros pasos.

## evaluación



el proceso de gestión de la performance establecido por Randstad Holding establece que el 100% del personal recibe una evaluación periódica de su desempeño. cada año, entre diciembre y febrero, se realiza la evaluación de desempeño que alcanza a todos nuestros empleados, a partir de los 6 meses de antigüedad en la organización. su objetivo es analizar los resultados obtenidos y fijar nuevos, así como trabajar sobre las competencias, expectativas de desarrollo y otros aspectos referidos al trabajo del empleado. quienes no alcanzan los 6 meses, tienen una evaluación técnica por plataforma e-learning, una evaluación de sus jefes y una encuesta de satisfacción sobre el proceso de inducción a los 90 días de su ingreso.

cada líder debe administrar la evaluación de desempeño de su equipo de trabajo, así como trabajar en la definición y seguimiento de los objetivos individuales y/ o grupales. los aspectos positivos así como las cuestiones a mejorar deben ser abordados dentro del marco de un diálogo abierto, basado en la confianza mutua y en la voluntad de progresar, así como la evaluación debe basarse en hechos y observables, no en opiniones.

## programa de inducción corporativa

el proceso de inducción corporativa es facilitado a través de una plataforma e-learning a los ingresantes de la organización con el fin de que puedan conocer la cultura, políticas, valores y negocios de la compañía. durante 90 días y mediante módulos de 2 horas diarias, el ingresante alcanza aproximadamente 50 horas de entrenamiento en los procesos operativos básicos

(gestión comercial, payroll, legales, abm del colaborador, etc.) así como también principios de higiene y seguridad en el trabajo, según cada perfil. el proceso incluye seguimiento del área y test con reportes para conocer la evolución, y es liderado por el jefe directo del nuevo ingreso, con soporte del área capital humano.

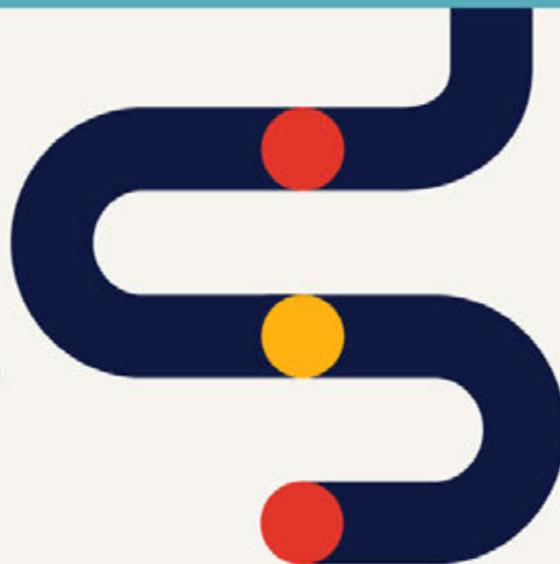
## programas de inglés corporativos en ciudad de Buenos Aires y Rosario

las personas que necesiten esta habilidad para realizar adecuadamente sus tareas, tengan más de 6 meses en la compañía y reporten directamente al holding, pueden acceder al programa de inglés corporativo.

a través de este programa, se brindan clases grupales diseñadas especialmente para desarrollar esta competencia aplicada al negocio.

## formación ejecutiva para nuestros líderes de staffing:

“haciendo extraordinario lo ordinario”  
los mandos medios reciben este entrenamiento para desarrollar nociones sobre el concepto de staffing y field steering.



## programas técnicos – operativos

se desarrollan programas orientados a mejorar y potencial el desempeño de nuestro capital humano, abarcando temáticas técnicas/ operativas tales como actualizaciones impositivas y previsionales, liquidación de sueldos y administración de la nómina, líneas de negocio, entre otras.

47

valor para  
la sociedad.





## comunidades locales.



"queremos agradecer cómo desde Randstad se han comprometido en la capacitación de los jóvenes participantes del Centro de Formación en Competencias Laborales de Reciduca. Destacamos especialmente el compromiso de cada uno de los voluntarios que, además de contar con material pertinente elaborado por la empresa, demostró preparación y compromiso personal en la tarea formativa. Los jóvenes valoraron mucho los talleres tanto por su contenido como por la posibilidad de interactuar directamente con profesionales encargados de procesos de búsqueda de empleo y selección de personal."



**Pablo Pastore**

Coordinador Educativo  
Fundación Cimientos

## voluntariado corporativo.

en Randstad creemos que, como empresa generadora de empleo, jugamos un papel central en el desarrollo de nuestra sociedad.

por este motivo, desde el área de sostenibilidad, impulsamos la participación de nuestra gente en el voluntariado corporativo.

a través del taller "Mi primer Empleo", buscamos brindar soporte a nuestra Comunidad, y especialmente a grupos en situación de vulnerabilidad para ingresar o reingresar al mercado laboral.

abarcamos temas desde cómo confeccionar un currículum vitae, tips para abordar una entrevista laboral, hasta derechos de trabajadores y empleadores. En 2016, destacamos la participación del equipo de Neuquén que fue invitado por la empresa Shell a formar parte del Programa de Capacitaciones que la compañía lleva adelante en la zona, a través del dictado del taller. La participación del equipo implicó un gran esfuerzo, ya



¡más de 300 alumnos capacitados en Venado Tuerto!

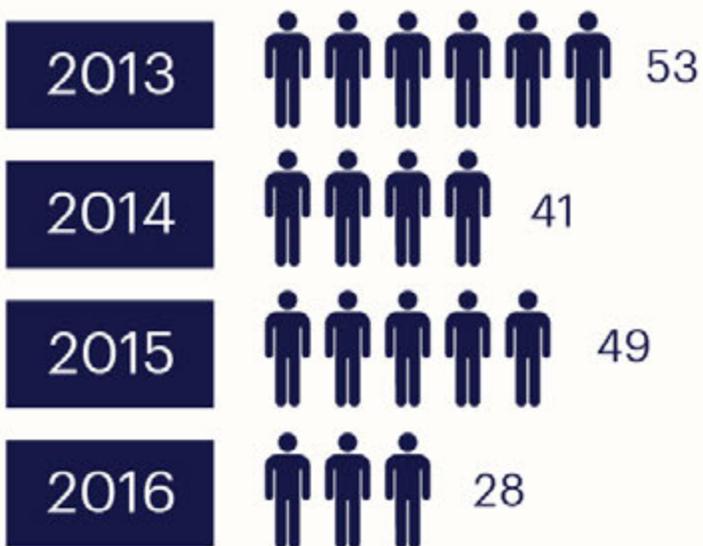
la sucursal de dicha localidad asumió el compromiso con el Concejo Municipal de la ciudad de llevar el Taller de Empleo a todos los alumnos de las escuelas de enseñanza media de dicha localidad.

que las jornadas se llevaron a cabo a 100 km de distancia de la sucursal y al cierre de la jornada laboral.

en 2016, también participamos de una iniciativa de articulación público privada en la Comunidad del Bajo Paraná, Alvear. Su objetivo fue el de brindar a la comunidad soluciones sostenibles a sus necesidades. La misma, fue realizada en conjunto con la ONG Acción Colectiva, las oficinas de empleo de la Comuna de Alvear, el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Santa Fe y otras organizaciones. Se realizó un abordaje integral de las necesidades de la comunidad: empleabilidad, deserción escolar, prevención del trabajo infantil, educación para el trabajo, capacitación en oficios, emprendedurismo, etc. El programa alcanzó a 40 familias y constó de dos etapas: un ciclo de encuentros para brindar herramientas de empleabilidad a las personas adultas de la comunidad y la conformación de Bolsa de Trabajo con los CVs de la comunidad para ofrecer a empleadores.



en el 2016,  
28 personas del equipo de Randstad Argentina se comprometieron brindando un total de 167 horas que impactaron en más de 1333 personas.



# 171 personas

participaron de los Programas de voluntariado corporativo desde 2013

## voluntariado corporativo

● horas de voluntariado ● impacto en personas



desde 2013, más de 1.050 horas invertidas en voluntariado corporativo, con un impacto en más de 6.700 personas.

## generación de empleo.

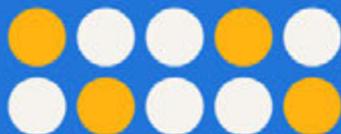
en Randstad ocupamos un rol muy importante dentro del mundo del trabajo. además de dar empleo a más de 300 personas internamente, somos un puente para la generación de empleo de miles de colaboradores.

a finalización del ejercicio 2016, la Compañía mantenía una plantilla de más de 9.000 colaboradores. Para muchos de ellos, se trata de su primer

empleo lo que les proporciona experiencia laboral y herramientas de trabajo para un mejor desarrollo profesional futuro.

por otra parte, somos conscientes del papel que puede ocupar para la mejora de la empleabilidad de grupos vulnerables y de jóvenes, y generamos alianzas en pos de este objetivo.

## Randstad firmamos un acuerdo a favor de la inserción laboral de grupos vulnerables



en agosto de 2016 Randstad y la Municipalidad de Rosario firmaron un Convenio de Colaboración a favor de la inclusión social y laboral de grupos vulnerables.

en el mismo, se establece que la Secretaría de Producción y Desarrollo Local, le brindará a Randstad la base de datos de las personas que participaron del programa Nueva Oportunidad, que lleva adelante la Provincia de Santa Fe y que está conformado por grupos vulnerables y personas con discapacidad, a fin de que empresas de Rosario y Gran Rosario, clientes y no clientes de nuestra compañía, tengan en cuenta estos perfiles en sus procesos de búsqueda.

a su vez, tanto Randstad como representantes del Municipio, capacitarán a los postulantes en la elaboración de sus CVs.

el plazo de vigencia del Convenio es de dos años, con posibilidad de renovarlo automáticamente.

en 2016:

- firma del convenio.
- entrenamiento en búsqueda de empleo y entrevistas a 11 personas.

## nos adherimos a GAN Argentina por la empleabilidad de los jóvenes

GAN, es una coalición de empresas comprometidas y federaciones empresarias coordinadas por la Organización Internacional de empleadores (OIE) y el Comité de Consultoría para los negocios y la industria de la OCDE (BIAC) con el apoyo de la OIT y la OCDE. En nuestro país, el programa es coordinado por la Unión Industrial Argentina, y a nivel global Randstad Holding también forma parte del proyecto.

su objetivo es crear programas de preparación para el mercado laboral para el colectivo juvenil y de favorecer el desarrollo de competencias profesionales, compartir buenas prácticas empresariales, generar intercambios y espacios de difusión para los programas de capacitación creados por la red, en pos de combatir la crisis de empleabilidad de que enfrentan los jóvenes al finalizar sus estudios secundarios.

Randstad a través de su participación en este programa, se propone formar alianzas público-privadas orientadas a la inserción laboral de jóvenes en capacitaciones y pasantías formales.

en 2016 se trabajó en la elaboración de la guía de capacitaciones de la red.



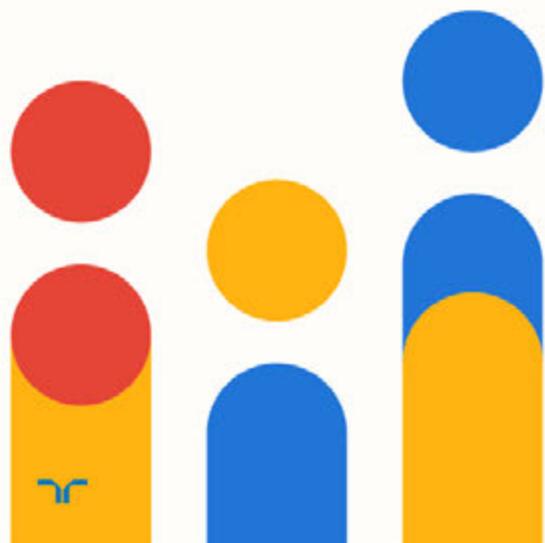
### otras iniciativas



desde el área de Public Affairs & Sostenibilidad, en conjunto con la Secretaria de Producción de la Municipalidad de Rosario se generó la actividad Expo Empleo Rosario, con el objetivo de acercar las últimas tendencias del mercado laboral y en materia de reclutamiento a los jóvenes que están finalizando el colegio secundario y de carreras universitarias.

allí, fue invitado como expositor Maximiliano Schellhas, Director de Staffing, Search and Selection de Randstad Argentina.

por otra parte, Maximiliano también fue convocado por IDEA para integrar un panel sobre iniciativas de articulación para mejorar el acceso de los jóvenes al empleo decente en el 1º Congreso latinoamericano del Empleo Joven inclusivo. La actividad fue dirigida a profesionales de las áreas de selección y recursos humanos de grandes compañías.



## erradicación del trabajo infantil y trabajo forzoso

como actor fundamental en la generación de empleo digno, estamos profundamente comprometidos con la lucha contra el trabajo forzoso. según datos de la organización internacional del trabajo (oit), en la región hay alrededor de 1,8 millones de personas sometidas a trabajo forzoso, mayormente en sectores como el agrícola, textil, minero y con fines sexuales.

la base de nuestro compromiso consiste en garantizar el trabajo decente y regulado, en nuestra propia empresa y en nuestra cadena de valor, a través de la difusión hacia nuestros proveedores y clientes, compartiendo nuestro código de ética con todos nuestros grupos de interés y haciéndolo saber en nuestras facturas (clientes) y recibos de sueldo (colaboradores).

asimismo, cuando comenzamos a operar en agronegocios, nos encontramos con el problema del trabajo infantil, debido a la inexistencia de espacios de cuidado donde los trabajadores de cosecha pudieran dejar a sus hijos durante sus jornadas laborales. nos acercamos a la red de empresas contra el trabajo infantil dependiente de la comisión nacional por la erradicación del trabajo infantil y a la comisión provincial por

la erradicación del trabajo infantil de la provincia de santa fe, donde surgieron las iniciativas de jardines de cosecha en salta y jujuy y casitas de santa fe.

a pesar de no contar con clientes en la industria tabacalera ni en horticultura, nuestra intervención en esta problemática se basa en la proximidad geográfica con los lugares donde tenemos unidades de negocio, apuntando a lograr la sostenibilidad de la comunidad donde estamos insertos como un objetivo estratégico de nuestra compañía.

los centros de cuidado infantil son espacios destinados a la protección de la primera infancia vinculada a trabajadores en tiempo de cosecha y se implementan priorizando la perspectiva de la infancia como sujeto de derecho y su abordaje integral como estrategia para la erradicación del trabajo infantil, en zonas rurales o en aquellas urbanas que exponen a mayores riesgos a los niños. de esta manera, también prevenimos el trabajo infantil doméstico, por el cual los hermanos mayores en edad escolar asumían la responsabilidad de cuidar a los menores durante la jornada laboral de sus padres, provocando -entre otras cosas- deserción escolar.

## jardines de cosecha

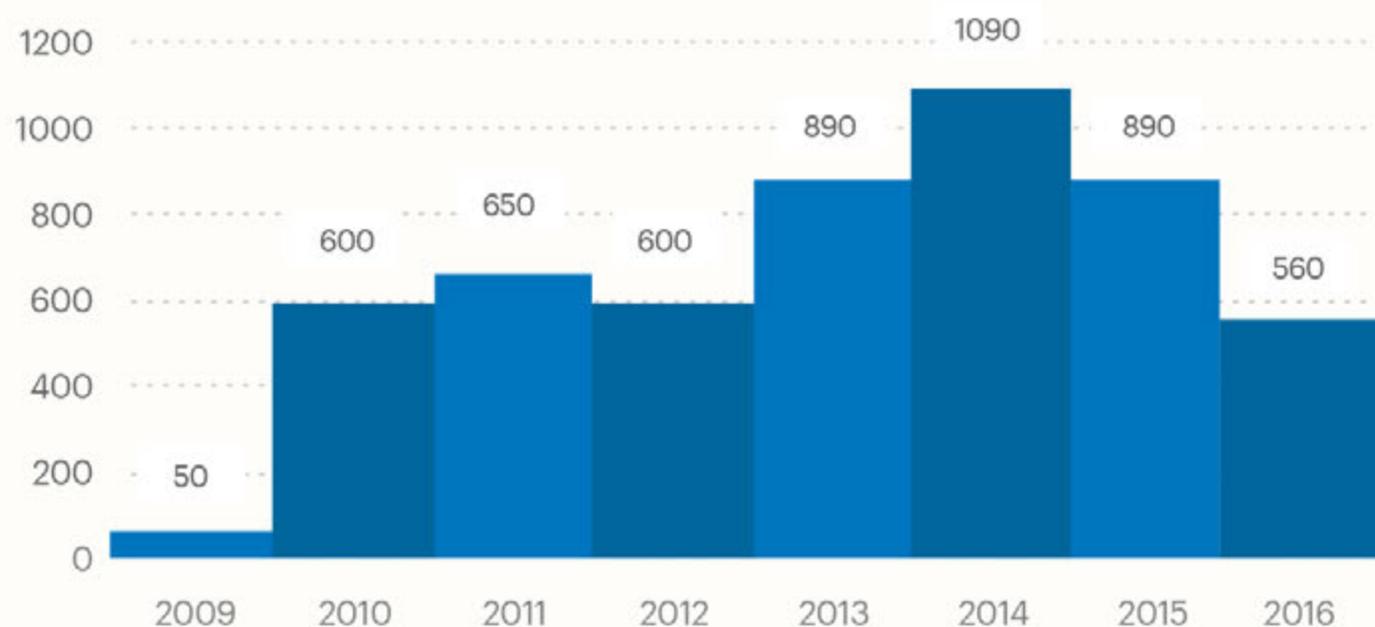
desde el lanzamiento del Programa hasta la actualidad, Randstad ha apoyado esta iniciativa como Sponsor. En 2016 únicamente se ejecutó el programa en la provincia de Salta, alcanzando a 560 niños pertenecientes a los 7 centros salteños:

- El Bordo (Dpto. General Güemes)
- Rosario de Lerma (Dpto. Rosario de Lerma)
- San Agustín (Dpto. Cerrillos)
- Chicoana (Dpto. Chicoana)
- Coronel Moldes (Dpto. La Viña)
- La Viña (Dpto. La Viña)
- El Jardín (Dpto. La Candelaria)



a cada niño participante además se le efectuó una revisión médica al inicio del programa y otra al finalizar el mismo.

### evolución - impacto en niños



+ de 5.300 niños beneficiados desde el comienzo de nuestra participación, habiendo abarcado a las provincias de Jujuy, Salta, Tucumán y Misiones en algunos de los 8 ciclos en los que participamos.

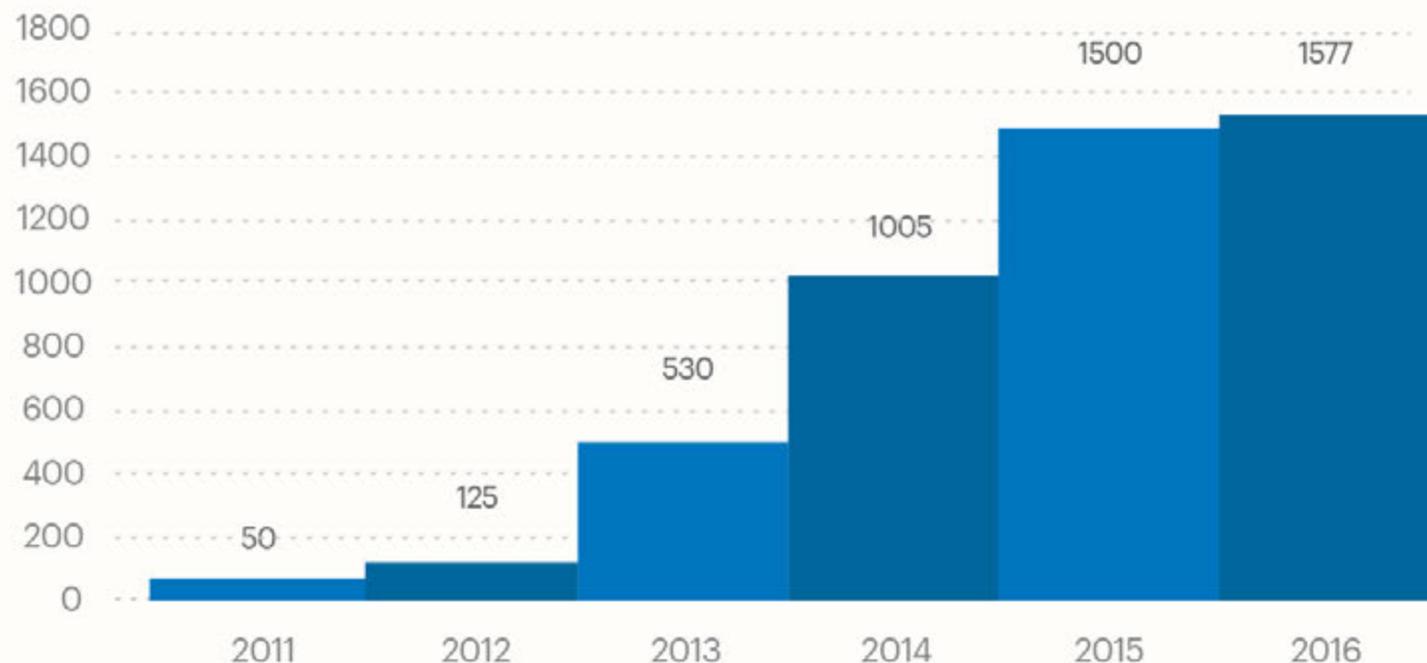


## casitas de Santa Fe:

la experiencia, que se inició en el año 2011, ha permitido ir consolidando experiencias y realizar intervenciones concretas para la erradicación del trabajo infantil, principalmente en

zonas productivas. Durante el 2016 funcionaron 32 CCI en los que participaron 1577 niños y niñas.

### evolución - impacto en niños



# 4.787

niños alcanzados desde el comienzo del programa en 2011.

la cantidad de centros se incrementó significativamente, desde 2 en 2011 a 32 centros en 2016.

# otras iniciativas.



## participación en instituciones

desde el área de Public Affairs y Sostenibilidad, se busca generar relaciones a largo plazo con organismos públicos y privados, así como también, alianzas estratégicas con empresas que estén alineadas a nuestros principios de desarrollar negocios que beneficien a la sociedad en su totalidad.

en ese sentido, Jorge Figueroa, nuestro Director Public Affairs y Sostenibilidad, fue nombrado Secretario de la Comisión Directiva de FAETT (Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporario) y por dos años Presidente de la Comisión Directiva de Moverse. Estas funciones nos permitirán por un lado, trabajar mano a mano con los N°1 de las compañías y del sector público; impulsando acciones que permitan mejorar el mundo del trabajo como: planes de capacitación, iniciativas para el desarrollo de las PyME y políticas de inclusión laboral, entre otras.

FAETT agrupa a las empresas de servicios eventuales en Argentina, promueve la protección de los intereses de la actividad y ejerce un rol fundamental como actor y fuente de consulta permanente sobre temas generales de empleo, oferta y demanda de trabajo, tendencias y de regulación laboral.

MoverSE es una Organización sin fines de lucro, que reúne a empresarios, ejecutivos y empresas de cualquier tamaño y sector interesados en desarrollar sus negocios de formas cada vez más inclusivas, en el marco de la Responsabilidad Social Empresaria.



## participación en conferencias y jornadas.

nuestra CEO nos representó en la 6ta Conferencia Internacional Instituto Argentino De Responsabilidad Social Empresaria (IARSE). a través de diferentes paneles a cargo de: directores/ceo de compañías nacionales y multinacionales, académicos y representantes del sector social y gubernamental, se presentaron las últimas tendencias en gestión sustentable y responsable.

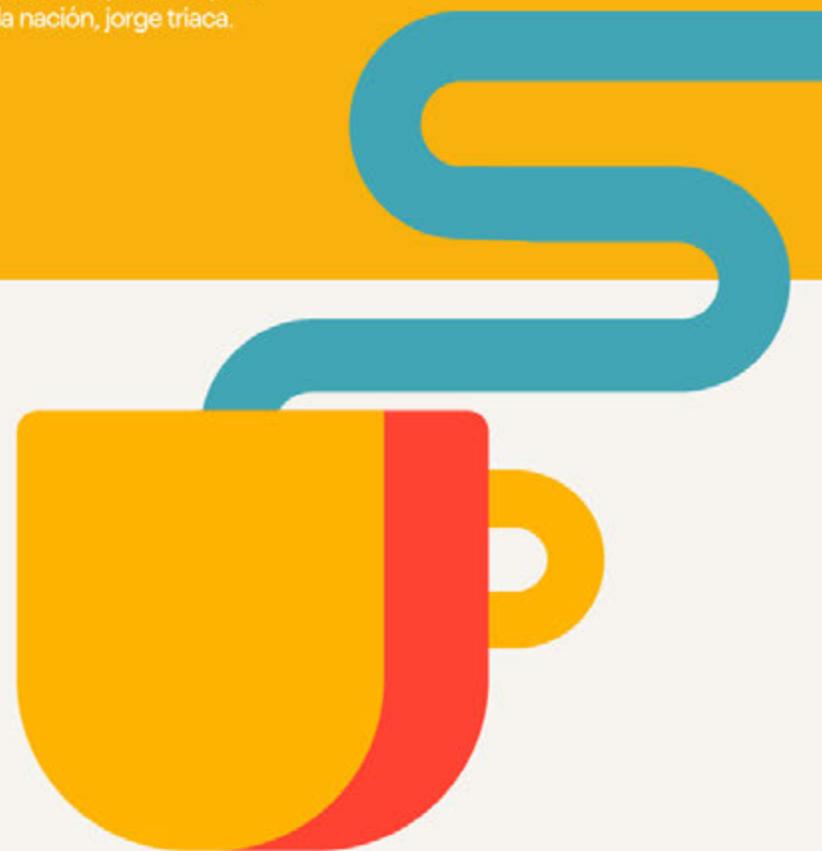
en este marco, andrea fue invitada para disertar y participar en el panel "Hacia una Visión Integradora: Tierra y Humanidad". en el panel se plantearon los principales desafíos que conlleva la gestión sustentable desde una empresa multinacional.

andrea también estuvo presente en LIDE, junto al Ministro de Trabajo de la Nación. el encuentro, reunió a un grupo de ceos y presidentes de grandes compañías, con el objetivo de reflexionar sobre el rol del sector privado y el compromiso común con la comunidad en la que actúa. en esta ocasión, se hizo presente para participar de la mesa de trabajo el ministro de trabajo de la nación, jorge triaca.

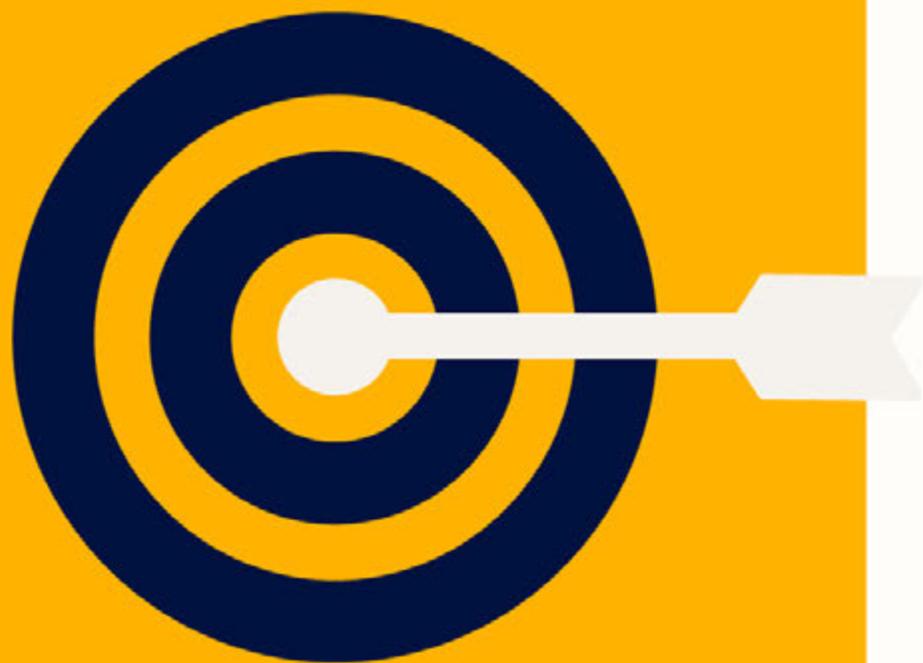
en el marco del encuentro de empresas miembro de iarse: equidad de género en el mundo empresarial, estuvimos presentes con la participación de jorge figueroa, director public affairs y sostenibilidad, quien brindó una charla acerca de cómo llevamos adelante la temática de la equidad de género en randstad.

el objetivo de la actividad, fue compartir buenas prácticas empresariales en el desarrollo de políticas de equidad de género, junto a ejecutivos de reconocidas empresas.

participamos en el último encuentro del año 2016 de las comisiones de empleo y desarrollo productivo, pertenecientes al consejo económico y social de rosario. la temática giró en torno a las nuevas tendencias en el empleo a partir del avance tecnológico y algunos de los temas que se debatieron fueron: características de los perfiles requeridos por el mercado actual, las brechas entre oferta y demanda en competencias técnicas y blandas, análisis del comportamiento del mercado laboral en la región, entre otros.



# asociaciones y membresías.



durante el 2016

hemos trabajado con las  
siguientes organizaciones:

- Global Apprenticeship Networks – Unión Industrial Argentina
- Red Pacto Global Argentina
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)
- MoveRSE
- Comisión Nacional por la Erradicación del Trabajo Infantil  
Red de Empresas contra el Trabajo Infantil
- Trascender
- FISFE
- LIDE
- Cámara de Comercio Argentino-Holandesa
- Centro Comercial e Industrial de Rafaela y la Región
- Cámara de Comercio e Industria de San Lorenzo
- Cámara de Proveedores de Empresas Mineras de Salta
- Bodegas de Argentina
- Instituto Argentino de Petróleo y el Gas
- ADRIL
- Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporario (FAETT)
- Cámara Argentina de Servicios Empresariales, Especializados y Complementarios (CASEEC)

58

fundamentos

de sostenibilidad.



## ética y transparencia

la ética y la transparencia son fundamentales para la conducción de nuestros negocios.

nuestro Código de ética es el marco que elaboramos para llevar a cabo negocios transparentes y de acuerdo a nuestros valores y principios. el código incluye principios de anticorrupción y transparencia, el cual es guía para todos nuestros colaboradores.

la compañía practica una filosofía de puertas abiertas y transparencia en la estructura organizacional, animando a todos sus colaboradores a informar cualquier situación o incidente en el que se incumplan los principios del Código.

la política para el reporte de irregularidades indica los pasos a seguir en caso de sospecha, o si se tienen pruebas de cualquier conducta inapropiada grave dentro del grupo randstad o en relación con él. la política indica que las denuncias serán tratadas inmediatamente y de manera confidencial, con la completa seguridad de que no habrá represalias contra cualquier empleado que presente de buena fe una denuncia.

el 100% de los miembros del órgano de gobierno está informado sobre las políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.

periódicamente en el año se le comunica a toda la organización una actualización de las políticas para reforzar los aspectos críticos del negocio, misión y visión de Randstad; entre las cuales se encuentra la política de denuncia de irregularidades establecida a nivel local, y la política y procedimiento que estableció Randstad Holding a nivel mundial. todos los empleados al momento de su ingreso a la Organización reciben en su inducción entrenamiento sobre políticas, valores y procedimientos para la denuncia de irregularidades, la cual es obligatoria. Adicionalmente, en los roles de liderazgo se le brinda un módulo adicional de Compliance.

para su personal interno, Randstad cuenta con una política para ratificar que no tolera la discriminación, la intimidación ni el acoso hacia o entre los empleados del grupo, ni hacia sus empleados por parte de los clientes.

## línea ética

en caso de que los procedimientos de comunicación habituales resultan ineficaces o inapropiados, se cuenta con un teléfono de emergencia accesible las 24 hs. del día, mediante números locales gratuitos y una página web segura. Este canal es administrado por un proveedor externo, en línea con las mejores prácticas de transparencia e integridad empresarial.

país: Argentina  
código de acceso: 37821  
número gratis: 0888-666-0078  
página web: [www.speakupfeedback.eu/web/integrityatrandstad/ar](http://www.speakupfeedback.eu/web/integrityatrandstad/ar)  
opción 1: LA Spanish  
opción 2: US English

# indicadores



ninguna de las sociedades del Grupo Randstad Argentina así como tampoco ninguno de sus empleados ha sido demandado judicialmente por corrupción. No se ha informado ni detectado ningún caso de corrupción.

al igual que en el período 2011 – 2015, no hemos recibido sanciones o multas relacionadas con el suministro y uso de servicios y productos de la organización durante el año 2016

en 2016 se recibió una denuncia por discriminación con motivo de maternidad. Frente a esta situación, la Gerencia de Legales en conjunto con las áreas de Risk, Capital Humano y con la Local Integrity Officer efectuó una evaluación de la acusación comprobándose que la desvinculación fue realizada con motivo del bajo desempeño de la entonces empleada y además fuera del período de protección por maternidad. Actualmente la denuncia fue plasmada en una demanda laboral que se encuentra en trámite judicial.

porcentaje y número total de unidades de negocios analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción: 100%. No se informaron casos durante 2016. Los controles de la matriz de riesgos son trimestrales y auditados anualmente por equipos externos, cuyo informe de auditoría arrojó que los controles se realizaron correctamente.

en 2016, todo el personal interno recibió recordatorios de las siguientes políticas: Código de Ética, Código de Ética compartido, Política de Sobornos, Regalos y Hospitalidad, Misión y Visión.

número de empleados entrenados en los principios de negocios: 93.  
el 100% de los nuevos empleados se entrenaron en los principios de negocios.



## cadena de valor

nuestra cadena de valor es parte de nuestros resultados.

consideramos primordial que nuestros proveedores compartan nuestros valores y principios empresariales. el 100% de ellos ha aceptado nuestro código de ética compartido.

la búsqueda de la perfección, uno de nuestros valores guía, también es parte en nuestro vínculo con proveedores. evaluamos a los proveedores críticos en pos de la mejora continua de nuestros servicios. nuestra cadena de valor es parte de nuestros resultados.

consideramos primordial que nuestros proveedores compartan nuestros valores y principios empresariales. el 100% de ellos ha aceptado nuestro código de ética compartido.

la búsqueda de la perfección, uno de nuestros valores guía, también es parte en nuestro vínculo con proveedores. evaluamos a los proveedores críticos en pos de la mejora continua de nuestros servicios.



## 2016

- 97% de proveedores locales
- 1.747 proveedores
- 100% de los proveedores aceptaron el código de ética, - 324 lo aceptaron durante 2016.
- valor monetario anual de los pagos a proveedores: \$ 287.859.194

### proveedores por región:

- buenos aires: 11%
- centro cuyo: 9%
- litoral: 8%
- noa: 4%
- sur: 10%
- casa central: 58%

### tipo de proveedores:

contratistas, concesionarios, minoristas, profesionales, servicios, mayoristas, entre otros.

proceso de

# elaboración del reporte.

para la definición del contenido del presente informe se utilizaron los principios para la elaboración de memorias de Global Reporting Initiative (GRI):

participación de los grupos de interés, Contexto de Sustentabilidad, Materialidad y Exhaustividad.



## identificación y priorización

se listaron los aspectos propuestos por la guía G4 de Global Reporting Initiative y se llevó a cabo un proceso de participación de grupos de interés, a través de una encuesta de materialidad online. se invitó a participar tanto a directivos (encargados de definir la estrategia de la organización) como a empleados, proveedores, clientes, colaboradores, gobierno, organizaciones de la sociedad civil y sindicatos. en total se consultó sobre la relevancia de 37 temas, incluyendo aspectos económicos, sociales y medio ambientales, y como resultado se recibieron 156 respuestas.

## revisión

el directorio de Randstad, revisó y aprobó la memoria, confirmando que la misma rinde cuentas sobre los impactos significativos de la empresa y que permite a los grupos de interés analizar el desempeño de la organización durante el ejercicio 2016.

## validación

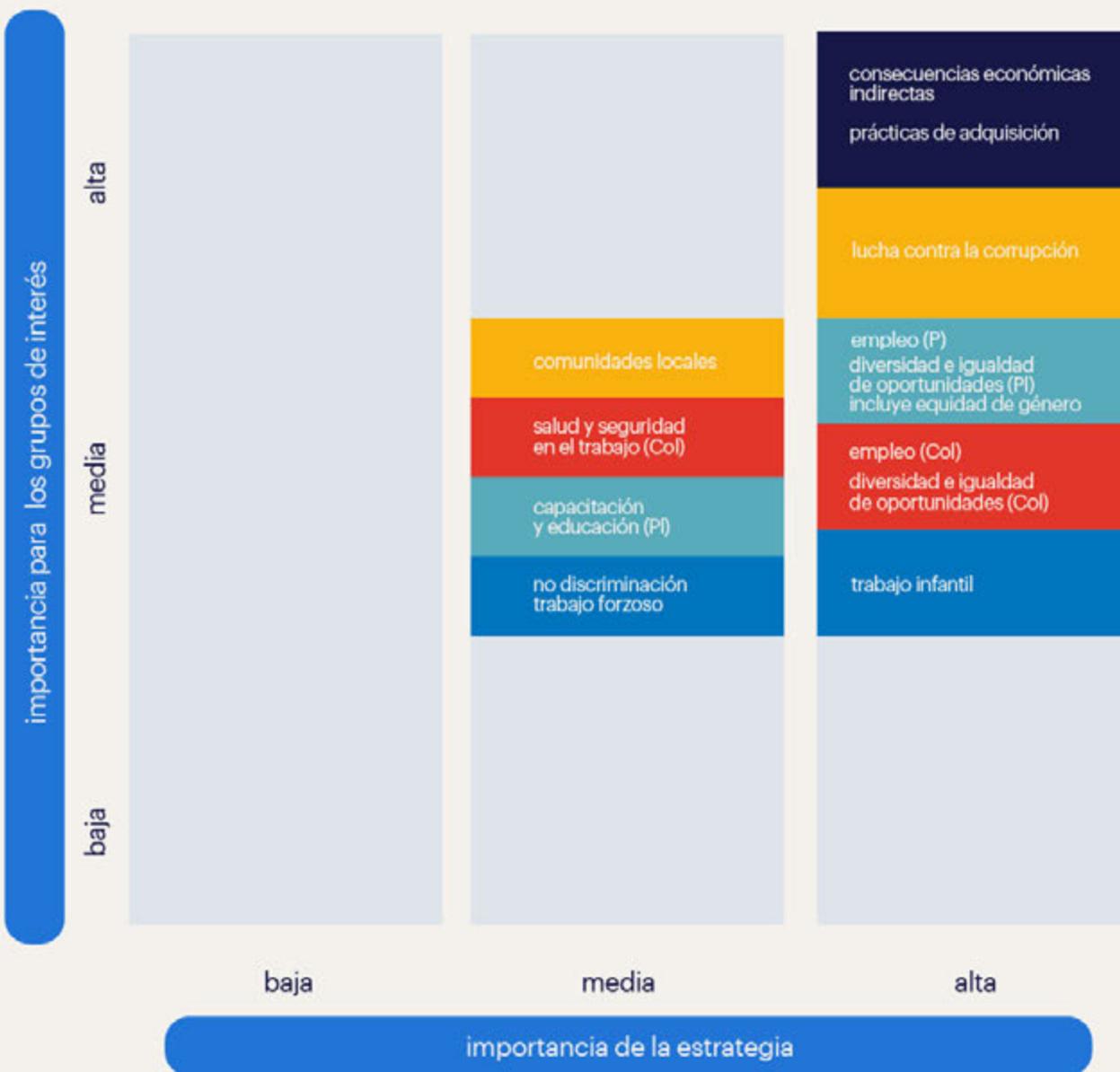
en base a la etapa anterior, se elaboró la matriz de materialidad y se seleccionaron los indicadores relevantes para cada tema material. el resultado de este proceso fue validado por la gerencia de Public Affairs & Sostenibilidad, mediante la aplicación del principio de exhaustividad.

# matriz de materialidad.

la matriz de materialidad es la representación gráfica de los temas materiales, es decir, aquellos que son considerados estratégicos para Randstad Argentina y que influyen en las decisiones de los grupos de interés de la compañía.

los aspectos mostrados en la matriz son los considerados críticos o importantes y son tratados en el reporte.

- prácticas laborales y trabajo digno colaboradores
- prácticas laborales y trabajo digno PI
- derechos humanos
- sociedad
- economía



Los aspectos materiales pueden impactar dentro y/o fuera de la compañía. En la siguiente tabla, se detalla dónde se genera el impacto de cada aspecto y las limitaciones que la organización puede tener para influir externamente.

aspecto material	impacto interno	impacto externo	obtener impactos externos	memoria anterior, cambios
diversidad e igualdad de oportunidades (PI-personal interno)	●			abordado en reporte 2015
trabajo infantil	●	●	sólo se puede influir y controlar	abordado en reporte 2015
trabajo forzoso			sólo se puede influir y controlar	abordado en reporte 2015
empleo (PI)	●		sólo se puede influir de manera limitada	abordado en reporte 2015
salud y seguridad ocupacional (colaboradores)			sólo se puede influir y controlar	abordado en reporte 2015
prácticas de adquisición		●	sólo se puede influir y controlar	abordado en reporte 2015
empleo (colaboradores)			sólo se puede influir de manera limitada a la industria	abordado en reporte 2015
capacitación y educación (PI)	●			abordado en reporte 2015
no discriminación			sólo se puede influir y controlar	abordado en reporte 2015
generación de empleo (consecuencias económicas indirectas)		●	sólo se puede influir de manera limitada	abordado en reporte 2015
lucha contra la corrupción	●	●	sólo se puede influir y controlar	abordado en reporte 2015
comunidades locales		●	mediante el trabajo conjunto se puede tener mejor el impacto	no material 2015
diversidad e igualdad de oportunidades (colaboradores)		●	sólo se puede influir de manera limitada a la industria	no material 2015



## grupos de interés: contacto y participación.

los siguientes son  
nuestros principales  
grupos de interés:

- 
- 
- 
- 
- colaboradores
  - gobiernos
  - sindicatos
  - empleados
  - clientes
  - accionistas / dirección
  - sociedad / comunidad
  - proveedores



nuestra dirección ejecutiva, junto con la dirección de public affairs y sostenibilidad selecciona las partes interesadas considerando tanto el impacto de la parte interesada en la compañía como el impacto de la compañía en la parte interesada y en base al marco de sostenibilidad de randstad y los intereses estratégicos de la organización.

el área de public affairs y sostenibilidad coordina los mecanismos de diálogo con los mismos, involucrando a diferentes áreas de la compañía y reportando los resultados directamente a la dirección.



## parte interesada

## mecanismos de diálogo

accionistas /dirección

reportes de sostenibilidad - Reuniones con la Gerencia de Desarrollo Sostenible  
- Encuesta online sobre asuntos materiales.

sociedad / comunidad

programas de RSE - programas de Voluntariado - encuesta online sobre asuntos materiales a ONGs, instituciones educativas, asociaciones y gobierno - web - redes sociales.

clientes

encuestas de satisfacción de clientes - web - reportes de sostenibilidad - encuesta online sobre asuntos materiales - desayuno de presentación del reporte de sostenibilidad

empleados / personal interno o corporativo

capacitaciones - newsletter corporativo - intranet - evaluación del desempeño - encuesta de satisfacción - programas de voluntariado - reportes de sostenibilidad - encuesta online sobre asuntos materiales a empleados

colaboradores

reporte de sostenibilidad - extranet - encuesta online sobre asuntos materiales a colaboradores y a sindicatos

proveedores

encuesta online sobre asuntos materiales - reporte de sostenibilidad - evaluación de proveedores

# objetivos de desarrollo sostenible para Randstad.

el Directorio de Randstad Argentina ha realizado un análisis para priorizar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas de manera de identificar aquellos en los que la compañía puede aportar mayor valor. En la siguiente tabla comunicamos cuáles son los ODS relevantes para Randstad Argentina, y cómo se relacionan con los programas e iniciativas que desarrollamos y publicamos en este reporte.

<p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p> 	<p>garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.</p>	<p>programas de Desarrollo y Capacitación a empleados. Apoyo al Programa "El arte de cuidar".</p>
<p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p> 	<p>lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas</p>	<p>programa Equidad de Género y Empoderamiento de la mujer. Adhesión a los Principios de Empoderamiento de la Mujer de Naciones Unidas.</p>
<p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p> 	<p>promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</p>	<p>creación de empleo, reducción de la tasa de accidentalidad de nuestros colaboradores.</p>
<p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p> 	<p>reducir la desigualdad en y entre los países.</p>	<p>programas para la erradicación del trabajo infantil. Inclusión de grupos de más difícil inserción laboral, intermediación laboral articulada, talleres Inclusión Laboral e ingreso al mundo del Empleo</p>
<p>propuesta integral de Igualdad de Oportunidades - Programa Equidad de Género y Empoderamiento de la mujer. adhesión a los Principios de Empoderamiento de la Mujer de Naciones Unidas. Programas de no discriminación en el Empleo.</p> <p>inclusión de grupos de más difícil inserción laboral, intermediación laboral articulada, talleres Inclusión Laboral e ingreso al mundo del Empleo</p>		

A group of five business professionals (three men and two women) are seated around a white conference table in a modern office. They are engaged in a discussion. The office has large windows in the background, and the scene is brightly lit. The text 'sobre el reporte en Randstad.' is overlaid at the bottom of the image.

sobre el reporte en Randstad.



para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2016 de Randstad Argentina, la organización trabajó “de conformidad” con los lineamientos de la Guía G4 del Global Reporting Initiative –GRI–, opción “Esencial”. El reporte se publica anualmente y abarca las operaciones de Randstad en Argentina en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de cada año.

la versión anterior es el Reporte de Sostenibilidad 2015 y se encuentra disponible en nuestra página web: <https://www.randstad.com.ar/quienes-somos/sustentabilidad/reporte-social/>



nos gustaría recibir tu opinión sobre nuestro 8° reporte de Sostenibilidad.  
contáctanos a:  
[jfigueroa@randstad.com.ar](mailto:jfigueroa@randstad.com.ar)  
+54 (0341) 410-5100  
Jorge Figueroa - Director de Public Affairs & Sostenibilidad  
domicilio fiscal: Sarmiento 991, Rosario, Provincia de Santa Fe, Argentina.



71

informe

contenido  
gri



## índice de contenidos GRI e informe de verificación externa.

la siguiente tabla permite identificar los contenidos de la guía G4 de GRI a lo largo del reporte. El detalle sobre los contenidos de la guía de GRI se puede consultar en <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-Two.pdf>

el informe de verificación externa es provisto a continuación de la tabla. Randstad Argentina ha establecido una política para la selección de su proveedor de verificación externa basada en la competencia e independencia de criterios. La misma ha sido realizada por la Dirección de la compañía a cargo del reporte como actividad delegada por el Directorio. Se ha seleccionado a Crowe Horwath para la realización de la tarea de verificación externa en función de su conocimiento de la guía y de la organización.

## contenidos básicos generales

contenidos básicos generales	página / respuesta	verificación externa	pacto global de las naciones unidas
<b>estrategia y análisis</b>			
g4-1 declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	3	84	
<b>perfil de la organización</b>			
g4-3 nombre de la organización.	9	84	
g4-4 marcas, productos y servicios más importantes	9	84	
g4-5 lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	sarmiento 991, rosario, provincia de santa fe, argentina.	84	
g4-6 países en los que opera la organización.	10; el presente reporte alcance a las operaciones de randstad en argentina.	84	
g4-7 naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	9	84	

g4-8 mercados servidos.	9	84	
g4-9 dimensiones de la organización.	8 - 10	84	
g4-10 desglose de empleados de la organización.	29	84	principio 6
g4-11 porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	24 - 29	84	principio 3
g4-12 descripción de la cadena de suministro de la organización.	61	84	
g4-13 cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	durante 2016 no se identifican cambios significativos en el tamaño, la estructura, la composición accionaria o la cadena de suministro de la organización.		
g4-14 descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	no se ha determinado la necesidad de aplicar el principio de precaución, en virtud del análisis de los impactos de la compañía y los aspectos que cubre este principio.		

g4-15 principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	5, 16, 40, 51, 55, 68	84	
g4-16 asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	57	84	
<b>aspectos materiales y cobertura</b>			
g4-17 listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	9	84	
g4-18 proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	62 - 64	84	
g4-19 listado de aspectos materiales.	65	84	
g4-20 cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	65	84	
g4-21 cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	65	84	
g4-22 descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	no se identifican cambios significativos respecto a información de memorias anteriores.		

g4-23 cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	65		
<b>participación de los grupos de interés</b>			
g4-24 listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	66		
g4-25 base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	66		
g4-26 descripción de los enfoques adoptado para la participación de los grupos de interés.	67		
g4-27 cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	no surgieron problemas clave a raíz de la participación de los grupos de interés.		
<b>perfil de la memoria</b>			
g4-28 período objeto de la memoria.	1 de enero de 2016 a 31 de diciembre de 2016.	84	
g4-29 fecha de la última memoria.	el último reporte presentado corresponde al período de enero a diciembre de 2015.	84	
g4-30 ciclo de presentación de memorias.	70	84	

g4-31 punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	70		
g4-32 opción «de conformidad» con la guía que ha elegido la organización, índice gri de la opción elegida y referencia al informe de verificación externa.	70 - 83		
g4-33 política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	71		
<b>gobierno</b>			
g4-34 estructura de gobierno de la organización y sus comités.	13	84	
g4-27 cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	no surgieron problemas clave a raíz de la participación de los grupos de interés.		
g4-56 describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	14 - 16	84	principio 10
g4-58 mecanismos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas.	59	84	principio 10

## contenidos básicos específicos

aspectos materiales: enfoque de gestión e indicadores	página / respuesta	información omitida	razones por omisión	verificación externa	pacto global de las naciones unidas
<b>categoría: economía</b>					
<b>consecuencias económicas indirectas</b>					
g4-dma información sobre el enfoque de gestión.	50			84	
g4-ec8 impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	50 - 51			84	
<b>prácticas de adquisición</b>					
g4-dma información sobre el enfoque de gestión.	61			84	
g4-ec9 porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	61			84	
<b>categoría: desempeño ambiental</b>					
principios ambientales del pg.	16	no surgieron aspectos ambientales en el análisis de materialidad según gri g4.			principio 7, 8, 9

## categoria: desempeño social

### subcategoria: prácticas laborales y trabajo digno

#### empleo

g4-dma información sobre el enfoque de gestión.	23, 27, 30-32		84	principio 6
g4-la1 número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados.	25, 34		84	principio 6
g4-la2 prestaciones sociales para los empleados con jornada completa.	23, 30-31		84	
g4-la3 índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	35		84	principio 6

#### salud y seguridad en el trabajo

g4-dma información sobre el enfoque de gestión.	26-27		84	
---	-------	--	----	--

propio: tasa de accidentalidad.	26		84	
<b>capacitación y educación</b>				
g4-dma información sobre el enfoque de gestión.	32, 42-43		84	principio 6
g4-la9 promedio de horas de capacitación anuales por empleado.	44		84	principio 6
g4-la10 programas de gestión de habilidades y formación continua.	45-46		84	
g4-la11 empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño.	45		84	principio 6

## diversidad e igualdad de oportunidades

g4-dma información sobre el enfoque de gestión.	36-41		84	principio 6
g4-la12 composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla.	13, 24, 41		84	

## subcategoría: derechos humanos

### no discriminación

g4-dma información sobre el enfoque de gestión.	15, 36-40		84	principio 6
g4-hr3 número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	60		84	

### trabajo infantil

g4-dma información sobre el enfoque de gestión.	52-54		84	principio 5
g4-hr5 identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	52		84	

## trabajo forzoso

g4-dma información sobre el enfoque de gestión.

52

84

g4-hr6 centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.

52

84

principios 2 y 4

## subcategoría: sociedad

### comunidades locales

g4-dma información sobre el enfoque de gestión.

48-49

84

g4-so1 porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.

48-49

84

principios 2 y 4

## lucha contra la corrupción

g4-dma información sobre el enfoque de gestión.	59			84	
g4-so3 porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	60			84	
g4-so4 políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	59-60			84	principio 6
g4-so5 casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	60			84	

## lucha contra la corrupción

g4-dma información sobre el enfoque de gestión.	59			84	
g4-so3 porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	60			84	
g4-so4 políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	59-60			84	principio 6
g4-so5 casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	60			84	

## informe de evaluación externo, al directorio de randstad.

Hemos sido contratados para realizar una evaluación independiente del Reporte de Sustentabilidad, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2016 de RANDSTAD 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 Sustentabilidad de la firma.
- Información de los Sistemas de Gestión de la firma.

El Directorio de RANDSTAD 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. Para ello utilizamos los procedimientos establecidos en la resolución técnica (RT37) de la FAPCE que da marco a las tareas de evaluación a efectuarse sobre otros encargos de aseguramiento como sería este tipo de informes.

Hemos definido nuestro alcance como encargo de aseguramiento limitado. 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 4.0.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios

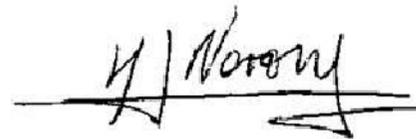
- de preparación del Reporte de Responsabilidad Social Empresarial.
- Revisión de documentación relevante, incluyendo políticas corporativas, estructura de la organización y programas de Responsabilidad Social.
- Entrevistas en profundidad con el personal relevante de la firma.
- Información proveniente 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 y en el alcance determinado, nada de la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad para el año fiscal 2016 de RANDSTAD nos ha llamado la atención para no afirmar que la información contenida en el mismo refleja razonablemente el desempeño y las actividades realizadas por la firma en materia de Sustentabilidad. Las políticas, documentos, indicadores y otra información incluida en el citado reporte de la firma están razonablemente soportados por documentación, procesos internos y actividades, e información provista por las partes interesadas.

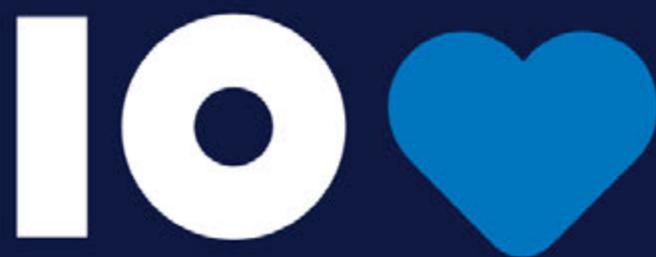
El proceso de revisión nos permitió identificar una serie de asuntos, que presentamos en un documento separado a la Dirección de RANDSTAD, el cual contiene nuestra opinión independiente sobre áreas de mejora.

Rosario, 27 de septiembre de 2017



CP Marcelo Navone  
Socio

randstad



human forward

[randstad.com](https://www.randstad.com)