

REPORTE SOCIAL 2013



En el mundo del trabajo,
somos el puente.

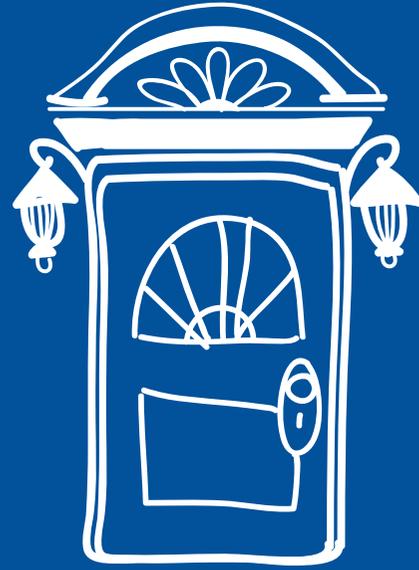


Nuestra misión es ser
líderes en la construcción
del mundo del trabajo
y aportar valor a la sociedad.

¡PRESENTAMOS NUESTRO
5° REPORTE,
EL PRIMERO SEGÚN GRI G4!

ÍNDICE

Bienvenidos	4
Nota de Sustentabilidad	6
Randstad: la compañía	8
Misión, valores	9
Randstad en Argentina	10
Estructura	11
Sucursales	11
Servicios	12
Mercados verticales	13
Principios éticos	14
Modelo de creación de valor de Randstad	16
Proceso de elaboración del reporte	18
La mejor fuerza de trabajo para nuestros clientes	24
El mejor empleo para nuestros colaboradores	28
El mejor empleador para nuestros empleados	36
Experiencia para una sociedad mejor	44
Fundamentos de sustentabilidad	52
Perfil de la memoria	56
Informe de evaluación externo	66



BIENVENIDOS

Les doy la bienvenida a nuestro reporte de social con la certeza que hemos tomado las decisiones correctas en el camino de la Responsabilidad Social Empresaria. A través de estas páginas recorreremos nuestros pilares de gestión a través de los cuales buscamos agregar valor a la comunidad en la que trabajamos.

Con base en nuestra estrategia global de negocios sostenibles, priorizamos la relación con nuestros empleados, colaboradores y clientes, además de realizar aportes para la construcción del mundo del trabajo y de valor a la sociedad. Creemos que el desempeño de nuestra organización debe estar acompañado por el crecimiento de estos pilares.

En el 2013 emprendimos un desafío muy importante, el de modificar nuestro modelo de negocios, que nos llevó a experimentar un cambio estructural en toda compañía. Estamos convencidos que este nuevo modelo nos permite brindar un servicio diferencial tanto a nuestros clientes como a nuestros colaboradores, logrando a su vez una mayor eficiencia organizacional.

En la tabla de la siguiente página resumimos los resultados de los objetivos que nos habíamos planteado en el 2012. A pesar de continuar trabajando en el logro de algunas de las metas propuestas, creemos que estos desafíos son el motor para continuar orientando nuestras acciones hacia una gestión sostenible.

Gracias a los esfuerzos de toda la compañía, hemos renovado el compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y 10 sus principios, brindándonos la posibilidad de seguir trabajando en el respeto y aplicación de estos principios éticos que guían la gestión empresarial.

Esperamos que puedan interpretar en estas páginas la dedicación y esfuerzo que ponemos en construir un mundo mejor, tanto para trabajar como para vivir, y agradecemos su interés y confianza en nosotros.



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

Andrea Ávila
CEO



NOTA DE SUSTENTABILIDAD

Este es nuestro quinto reporte según las guías del Global Reporting Initiative, el cual hemos elaborado de conformidad con la guía G4, fundamental para la elaboración de esta memoria de sostenibilidad. Esto involucra un enfoque en los asuntos que mayor impacto generan y sobre los que tenemos más influencia. Este desafío abarcó la reestructuración de los procesos de elaboración del reporte y de requerimiento de información. Sabemos que aún tenemos tareas por llevar adelante para lograr una mayor sistematización, en especial en los procesos relacionados con la comunicación con los grupos de interés.

En la primera parte de este reporte les explicamos el modelo de sustentabilidad utilizado para priorizar nuestras acciones y en la sección “De la estrategia a la acción” describimos los desafíos a largo plazo y las claves para lograrlos.

A continuación, resumimos algunos de nuestros compromisos asumidos, los niveles alcanzados y las metas para el año 2014.

Elsa Zorrilla
Gerente de Desarrollo Sostenible

Qué dijimos	Metas 2013	Qué hicimos	Nivel logrado	Objetivos 2014
Que el comportamiento de nuestros clientes indique que nuestros valores fundamentales y nuestros conceptos innovadores nos diferencian y que nos prefieren por encima de los demás.	Mantener como base los niveles de satisfacción de 2012: 8,2/10 puntos en la encuesta.	Se sostuvo un promedio de satisfacción por encima de los 8 puntos, con una caída de una décima respecto del 2012 .		Revisar los indicadores de nuestra encuesta de clientes para que sea más clara en relación a los valores que la empresa maneja para este grupo de interés.
Somos líderes en la gestión de la sustentabilidad en nuestra industria.	Mejorar nuestros procesos de medición y reporte para lograr la publicación del reporte social en el primer trimestre del año.	Si bien no se logró la publicación del reporte en el primer trimestre del año, se comenzó a trabajar en el mismo con mayor anticipación respecto de las experiencias previas. Además, nos propusimos el desafío de lograr un reporte según GRI G4, lo cual implicó mayores tiempos de preparación de requerimientos de información y de elaboración del reporte.		Poder lograr un nuevo reporte que transparente aún más la gestión de nuestra empresa en virtud de los objetivos de sustentabilidad identificados .
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 con la tendencia decreciente de la TAcc .	Si bien la TAcc alcanzó valores mayores a los obtenidos en diciembre de 2012, nunca alcanzó los valores que impulsaron el inicio del programa de reducción de siniestralidad; nos encontramos permanentemente trabajando para ajustar los indicadores internos y los criterios de medición de modo que podamos lograr una TAcc más exacta .		Desarrollo de indicadores y soporte para poder obtener las mediciones de los indicadores de accidentalidad internamente .
Que los resultados de las encuestas de empleados muestren que ofrecemos un ambiente seguro, saludable y de aprendizaje , con iguales oportunidades para todos .	Mantener como base los niveles de satisfacción interna del 2012: 8.3/10 puntaje general y puntajes mayores a 8 en cada aspecto evaluado.	Estamos transitando un proceso de implementación de un nuevo tipo de gestión que nos exige perfiles más altos, competitivos y desafiantes . Y aunque esto pudiera suponer un mayor nivel de exigencia por parte de nuestros colaboradores para evaluarnos, obtuvimos un puntaje general de 7,7 . A su vez, nos situamos por encima del promedio obtenido por el Holding: 7,3 puntos .		Revisar la Encuesta de Clima Laboral contemplando el proceso de cambio de modelo de negocios para tener datos más realistas sobre nuestra gestión interna .
Que seamos reconocidos como un actor clave en los debates públicos sobre el empleo .	Participación en el Pioneer Awards del Pacto Global y en otros estudios comparativos locales.	No participamos en el Pioneer Awards del Pacto Global. De todas maneras, difundimos la postulación de "Casitas de Santa Fe" (proyecto en el que participamos) presentada por el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Santa Fe al premio "Buenas Prácticas" de la Red Latinoamericana contra el Trabajo Infantil. Además, hemos sido convocados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación, los gobiernos provinciales de Santa Fe, Salta, Mendoza, Tucumán y Buenos Aires para aportar nuestra experiencia en cuestiones de equidad, diversidad, violencia laboral, prevención del trabajo infantil e inclusión de los universos de más difícil inserción .		Lograr posicionarnos al mismo nivel en localidades estratégicas para nuestros negocios, como pueden ser Córdoba, Neuquén y en el espacio de nuestra filial Uruguay .

Randstad: LA COMPAÑÍA

Somos el segundo grupo más grande a nivel mundial en servicios de RRHH. Con más de 50 años de experiencia en el mercado internacional proveemos servicios integrales de RRHH a empresas clientes en 39 países.





NUESTROS VALORES

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.

Conocer:

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

Servir:

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

Confiar:

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

Buscando la perfección:

Pretendemos mejorar e innovar nuestros procesos para satisfacer a nuestros clientes y colaboradores.

Promover todos los intereses simultáneamente:

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.



Argentina

34 años de experiencia

38 sucursales

293 empleados

9833 es el promedio de colaboradores empleados por semana

Randstad: EN ARGENTINA

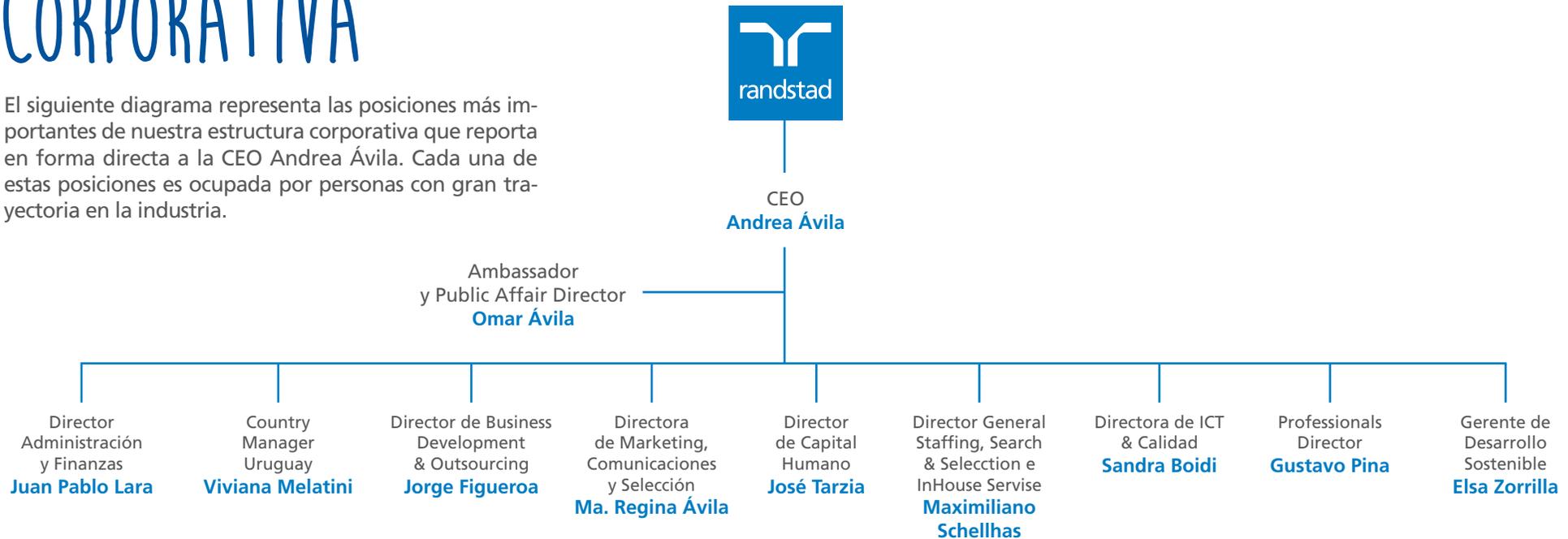
Contamos con una red de 38 sucursales, en donde más de 293 empleados gestionan una nómina diaria de 9.833 trabajadores.

El conocimiento del mercado argentino producto de los 34 años de trayectoria de la compañía en el país, sumado

a la experiencia internacional de Randstad para interpretar las transformaciones de un mundo laboral cada vez más dinámico, son condiciones que nos otorgan una posición de privilegio para encarar nuestros proyectos.

NUESTRA ESTRUCTURA CORPORATIVA

El siguiente diagrama representa las posiciones más importantes de nuestra estructura corporativa que reporta en forma directa a la CEO Andrea Ávila. Cada una de estas posiciones es ocupada por personas con gran trayectoria en la industria.



CIUDADES EN LAS QUE ESTAMOS



Montevideo
URUGUAY

Más información sobre nuestras sucursales y puntos de contacto en:
www.randstad.com.ar/quienes-somos/sucursales

NUESTROS SERVICIOS

Están pensados para cubrir todas las necesidades de capital humano de nuestros clientes y para lograr mejoras en su eficiencia y productividad:

Apoyo profesional y eficiente para que las compañías dispongan de una **plantilla de personal flexible** que se adecúe según sea la necesidad de cubrir vacaciones, ausencias, picos estacionales o cualquier demanda de personal resultado de iniciativas productivas o comerciales extraordinarias y expansiones súbitas. Además, nos ocupamos íntegramente de aquellos procesos de la empresa que no corresponden al core de su negocio.



Staffing

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



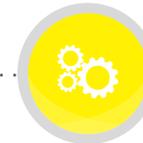
Search & Selection

Reclutamiento y selección de los mejores talentos dentro de una gran variedad de disciplinas y especializaciones, tanto para puestos permanentes como para proyectos específicos. Nos focalizamos exclusivamente en encontrar profesionales destacados en áreas como las de ingeniería, finanzas y contabilidad, capital humano, tecnología, marketing y ventas. Nuestros consultores poseen una vasta experiencia y una fructífera agenda de contactos en sus respectivos campos de especialización, que les permite identificar, evaluar y referenciar a los candidatos cuyas competencias, experiencia y objetivos profesionales concuerdan con lo que cada compañía necesita para avanzar. **De especialistas a especialistas, ese es nuestro diferencial.**



Professionals

Desarrollamos un **proceso integral en recursos humanos**, desde el reclutamiento y la selección hasta el planeamiento, la inducción y la gestión de altos volúmenes de personal. Lo característico de este concepto es la inclusión del rol de un gerente de procesos, especializado en el diseño e implementación de procesos orientados a optimizar la gestión de los recursos humanos y el de un especialista de cuenta que trabaja en las mismas instalaciones del cliente.



Inhouse Services

Gestionamos las actividades auxiliares de las empresas en las áreas de ventas y promociones, merchandising y trade marketing, logística, energía & petróleo y agro para que puedan concentrarse en el core de su negocio. Nuestros servicios brindan el personal adecuado para incrementar la competitividad de la compañía, las herramientas y tecnología que aportan eficacia al servicio y los procesos consensuados, medibles y auditables para poder hacer un seguimiento y control de la actividad. Combinamos el profesionalismo de los RRHH asignados a las empresas clientes, con la experiencia en la dirección y supervisión de equipos, logrando que las empresas adquieran mayor flexibilidad, reduzcan costos, tengan respaldo legal y solvencia financiera, así como acceso a las mejores prácticas.

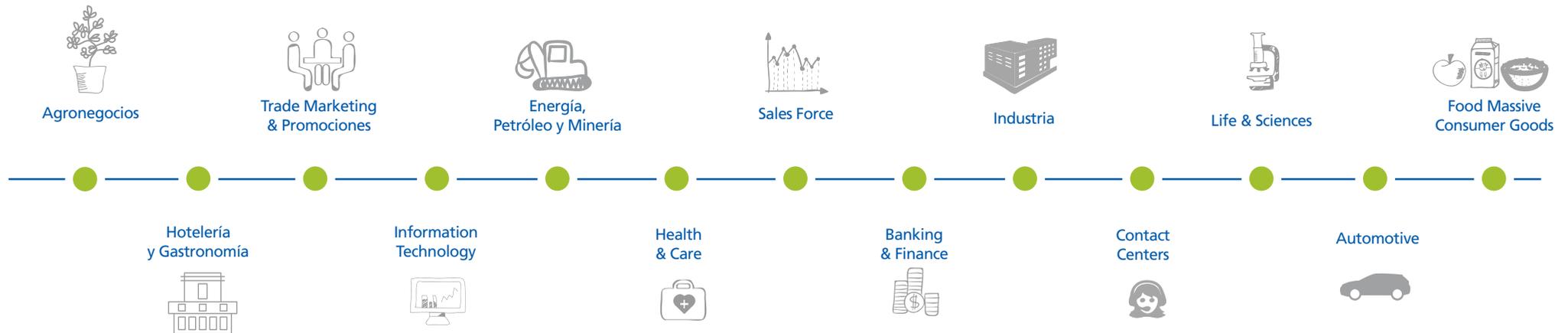


outsourcing



MERCADOS VERTICALES

El conocimiento de los diferentes mercados verticales, fruto de nuestra experiencia, nos permite ofrecer **soluciones a la medida de las necesidades específicas de cada sector** logrando resultados efectivos.



INFORMACIÓN LEGAL Y FINANCIERA

Somos parte del conjunto de empresas del Grupo Randstad en la región de Latinoamérica. Operamos 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. y Trading Servicios S.A. Cada una de ellas posee el respaldo económico del Grupo Randstad y la aplicación de las mismas depende del cumplimiento de las normas legales vigentes y de las ne-

cesidades planteadas por cada operación del mercado. Por decisión estratégica de la compañía 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. Sin embargo, en el informe de acceso público se puede encontrar información sobre sus subsidiarias <http://www.randstadannualreport.com/>.

NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA

ANTICORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y SOBORNOS

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



Conducir nuestra actividad comercial de forma justa, honesta y transparente.



No pagar ni ofrecer sobornos, ya sea directa o indirectamente, para conseguir ventajas comerciales o económicas.



No aceptar sobornos, tanto directa como indirectamente, para conceder ventajas comerciales o económicas.



Prohibir expresamente la práctica de pagos o gratificaciones especiales que tengan como objetivo facilitar negocios e influenciar decisiones en beneficio personal y/o de nuestras empresas.



No aceptar regalos y atenciones costosas o lujosas proveniente de proveedores o potenciales proveedores y/o clientes o potenciales clientes, que tengan la intención indebida de generar una ventaja comercial.



Evitar hacer negocios con quienes no acepten nuestros valores o puedan perjudicar nuestra reputación.



Establecer nuestros propios procesos para evitar el soborno, ya sea directo o indirecto, respetando y respaldando nuestros valores.



Llevar registros claros y actualizados de las gestiones y transacciones comerciales.



Asegurar que todos en nuestra empresa, al igual que nuestros clientes y proveedores, conozcan nuestros principios.



Respetar estos principios aún en las situaciones y etapas difíciles.

ÁMBITO LABORAL

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



Respetar la legislación que prohíbe el trabajo no registrado.



Promover el entrenamiento, capacitación y desarrollo de nuestro personal.



Promover condiciones de trabajo dignas y razonables.



Prevenir y erradicar el trabajo infantil.



Promover la inclusión laboral de personas con discapacidades.



Promover la equidad de género dentro y fuera de la empresa.

DESARROLLO SOSTENIBLE

Entendemos que el progreso implica la satisfacción de las necesidades presentes, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades, y pensamos que para que Argentina tenga un futuro mejor, es necesario que todos los argentinos – de hoy y mañana – tengamos acceso a las oportunidades. Además, sabemos que un entorno empresarial socialmente responsable es una condición central para el desarrollo actual y futuro, además de reconocer a las empresas como creadoras de riqueza, empleos y propulsoras de iniciativas. Por todo esto nos comprometemos a:



Involucrarnos en el acceso a la educación de nuestro personal y sus familias.



Fomentar el consumo responsable de los recursos naturales y energéticos, dentro y fuera de nuestra empresa.



Cumplir las normas medioambientales, de manera de no contaminar con nuestros procesos industriales y hacer un uso racional del agua.



Desarrollar acciones para promover la equidad de género, dirigidas a eliminar 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 difundir este compromiso a todos los públicos con los que interactuemos con la intención de influir en el cambio cultural que perseguimos.



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



ADHERIMOS A LOS 10 PRINCIPIOS ÉTICOS UNIVERSALES DECLARADOS POR EL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS
www.unglobalcompact.org

DERECHOS HUMANOS

Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ESTÁNDARES LABORALES

Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5. Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.

Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

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

MODELO DE CREACIÓN DE VALOR DE RANDSTAD

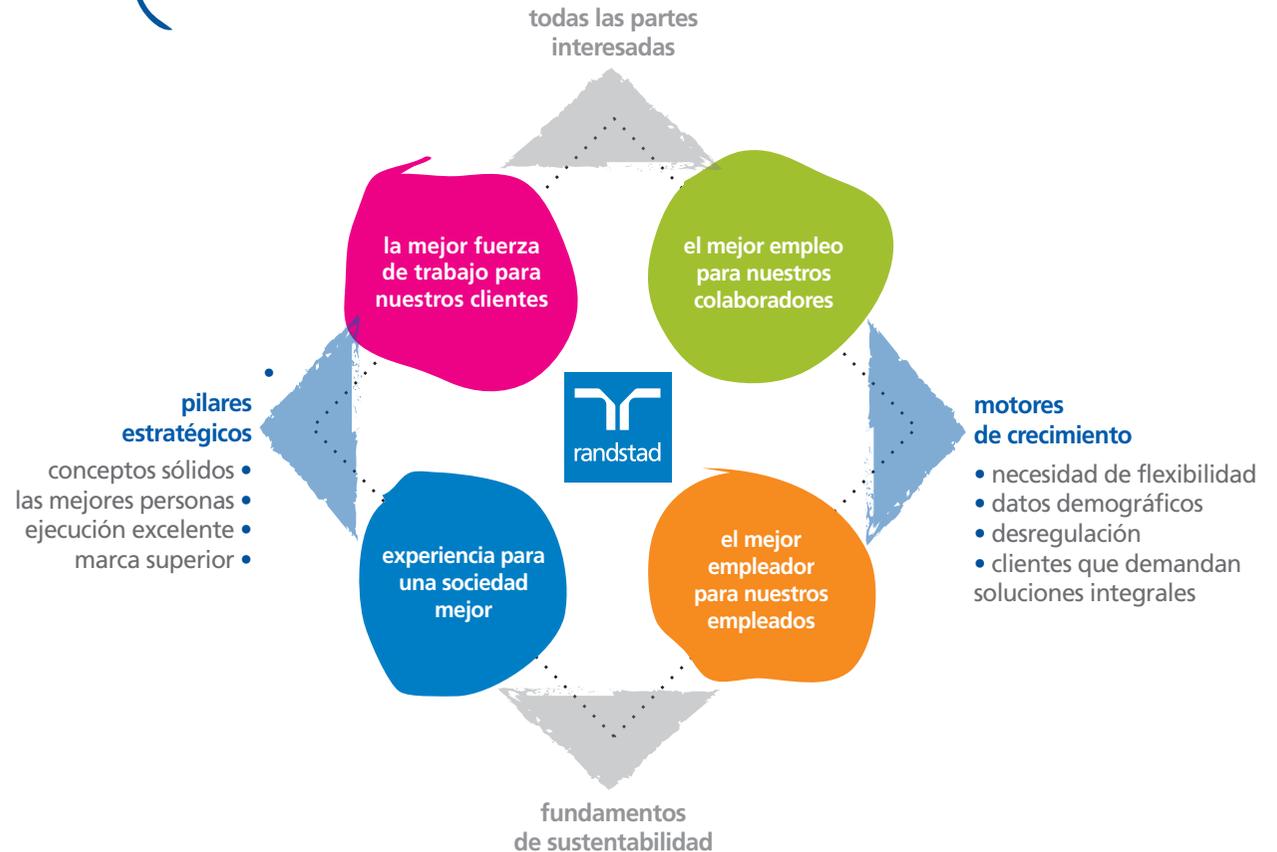
A través de la aplicación y respeto de los valores en nuestro trabajo diario construimos el marco de sostenibilidad sobre el cual creamos valor para nuestros grupos de interés, lo que nos permite expandir nuestro negocio y lograr los objetivos. Nuestra estrategia para la creación de valor se basa en la combinación de dos bloques fundamentales: los motores de crecimiento y los pilares estratégicos.

Las demandas del mercado de servicios de RRHH se definirán cada vez más por los siguientes motores de crecimiento: necesidad de flexibilidad de la fuerza de trabajo para incrementar la productividad y competitividad de los clientes, cambios demográficos, regulación del mercado de trabajo y la búsqueda de una solución completa utilizando cada vez menos proveedores por parte de los clientes.

Los pilares estratégicos que sostenemos para dar respuesta a las demandas del mercado son: conceptos sólidos en nuestro servicio que reflejen las necesidades de nuestros clientes y colaboradores; los mejores empleados para mantener y construir nuestro éxito y posicionamiento en el mercado; excelente ejecución utilizando las mejores prácticas y mantener nuestro concepto de marca superior.

nuestros principios

CONOCER, SERVIR, CONFÍAR, BÚSQUEDA DE LA PERFECCIÓN,
PROMOVER LOS INTERESES SIMULTÁNEAMENTE.



SOBRE LA BASE DE NUESTRO MARCO DE SOSTENIBILIDAD
DISEÑAMOS CINCO ESTRATEGIAS DE GESTIÓN:

1. La mejor fuerza de trabajo para nuestros clientes.
2. El mejor empleo para nuestros colaboradores.
3. El mejor empleador para nuestros empleados.
4. Experiencia para una sociedad mejor.
5. Fundamentos de sustentabilidad.

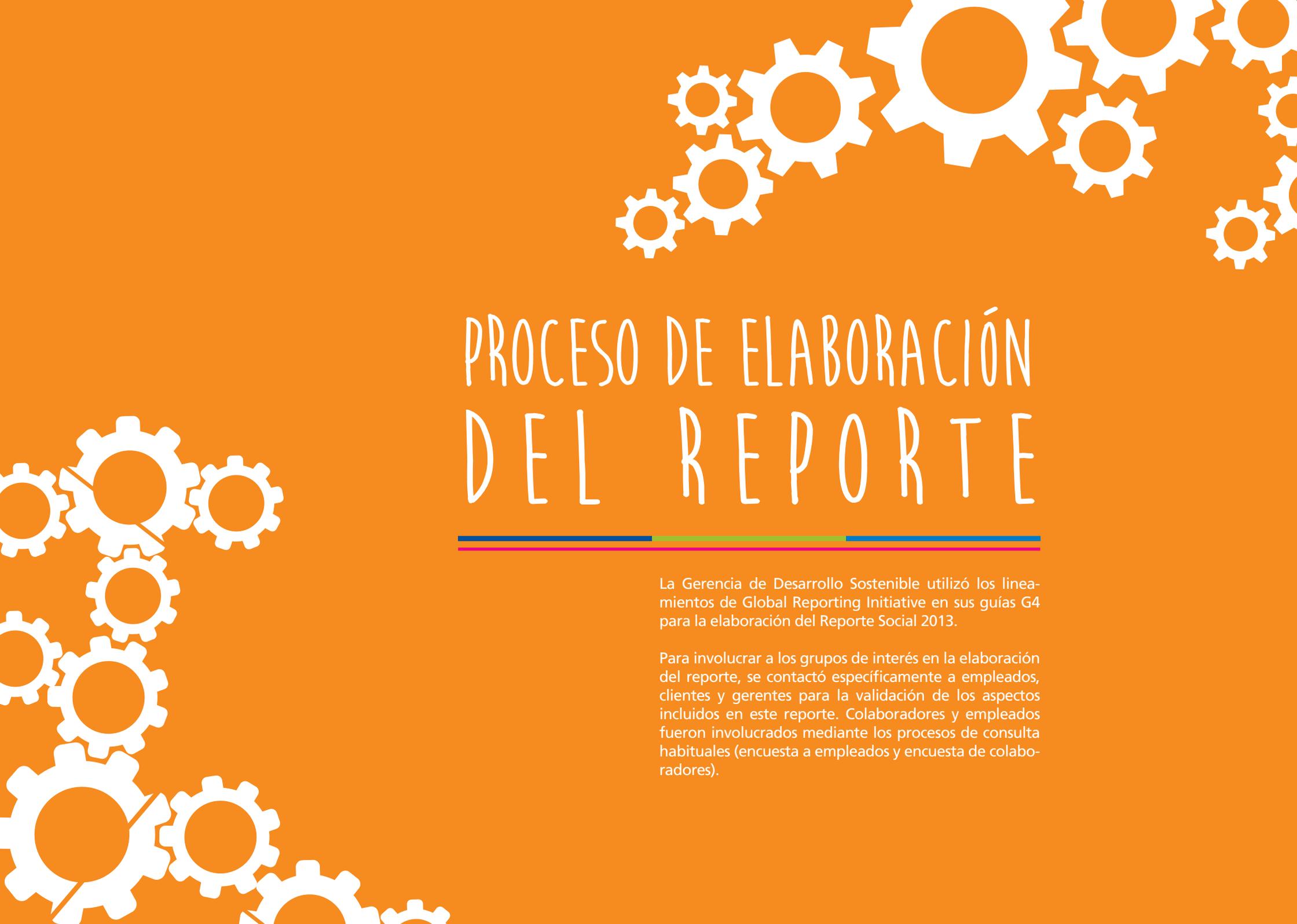
DE LA ESTRATEGIA A LA ACCIÓN

Como mencionamos anteriormente el reporte se estructuró en 5 estrategias. Dentro de cada una se puede encontrar el enfoque propuesto, la gestión y el desempeño

alcanzado durante el 2013 de los aspectos que resultaron materiales y que mayor relación tienen con la estrategia correspondiente y la planificación de largo plazo bajo el

subtítulo visión estratégica 2020. A continuación presentamos los lineamientos que utilizamos para poner nuestra estrategia en acción.

PILAR	VISIÓN 2020	MEDIDAS DE ÉXITO	CLAVES 2012-2020
La mejor fuerza de trabajo para nuestros clientes.	Somos el socio líder en soluciones de recursos humanos y ayudamos a nuestros clientes a crear una fuerza de trabajo balanceada, a ser empleadores atractivos y organizaciones eficientes.	El comportamiento de nuestros clientes indica que nuestros valores fundamentales y nuestros conceptos innovadores nos diferencian, eligiéndonos por sobre los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Proveemos conceptos innovadores de flexibilidad basados en nuestros valores fundamentales. • Apoyamos la diversificación de la fuerza de trabajo de nuestros clientes. • Tenemos un continuo diálogo con nuestros clientes en la promoción simultánea de todos los intereses. • Proveemos a nuestros clientes los mejores colaboradores. • Medimos nuestros resultados mediante encuestas.
El mejor empleo para nuestros colaboradores.	Proveemos acceso al empleo a la mayor cantidad de personas posible, dándoles alternativas de desarrollo, con iguales oportunidades para todos, y con respeto por la salud y la integridad.	El comportamiento de los colaboradores y las encuestas muestran que somos los preferidos gracias a nuestra capacidad de proporcionar a nuestros colaboradores el mejor empleo.	<ul style="list-style-type: none"> • Avanzamos en la empleabilidad de los colaboradores. • Facilitamos el empleo correcto a los colaboradores. • Nos aseguramos que nuestros colaboradores trabajen en un ambiente seguro y saludable. • Medimos nuestros resultados mediante encuestas.
El mejor empleador para nuestros empleados.	Deseamos ser un empleador atractivo y diverso, con las mismas oportunidades para todos, en un ambiente donde se desarrolle el conocimiento y la confianza, y sabiendo que logramos esto sirviendo a los demás.	Los resultados de las encuestas de potenciales y actuales empleados muestran que ofrecemos un ambiente seguro, saludable y de aprendizaje, con iguales oportunidades para todos.	<ul style="list-style-type: none"> • Atraemos, desarrollamos y retenemos a las mejores personas. • La composición de nuestra gente y nuestra gerencia es tal, que somos capaces de entender y de trabajar con los diversos grupos que conforman los mercados. • Insistimos en el comportamiento ético y en promover la incorporación de los principios en los negocios de nuestra organización global. (ej.: Salud y seguridad; derechos humanos y medio ambiente). • Medimos nuestros resultados mediante encuestas.
Experiencia para una mejor sociedad.	Aportamos valor a la sociedad desde nuestro conocimiento y experiencia. Promovemos el desarrollo del mundo del empleo con beneficios individuales y para la sociedad en general.	Somos reconocidos como un contribuyente clave en los debates públicos sobre los mercados de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuimos a remover las barreras a la movilidad global. • Trabajamos por incrementar la participación global del empleo. • Nos esforzamos por aumentar nuestro rol en la regulación del mercado del trabajo. • Contribuimos al diálogo en foros clave. • Nos comprometemos con un diálogo proactivo y continuo con accionistas. • Aportamos nuestra experiencia en beneficio de la sociedad.
Fundamentos de sustentabilidad	Deseamos tener un equipo de herramientas, principios de negocios y políticas, que se alineen con el estándar de nuestra industria y que faciliten la medición de estos elementos en este marco de trabajo.	Somos reconocidos como una empresa líder en la dirección sustentable de nuestra industria.	<ul style="list-style-type: none"> • Creamos mecanismos para salvaguardar nuestros valores fundamentales, principios de negocios y buena gerencia. • Impulsamos una cadena de suministros responsable. • Impulsamos limitar nuestra huella ambiental utilizando recursos de energía sustentable, reduciendo el uso de agua y papel. • Creamos valor para nuestros inversores.

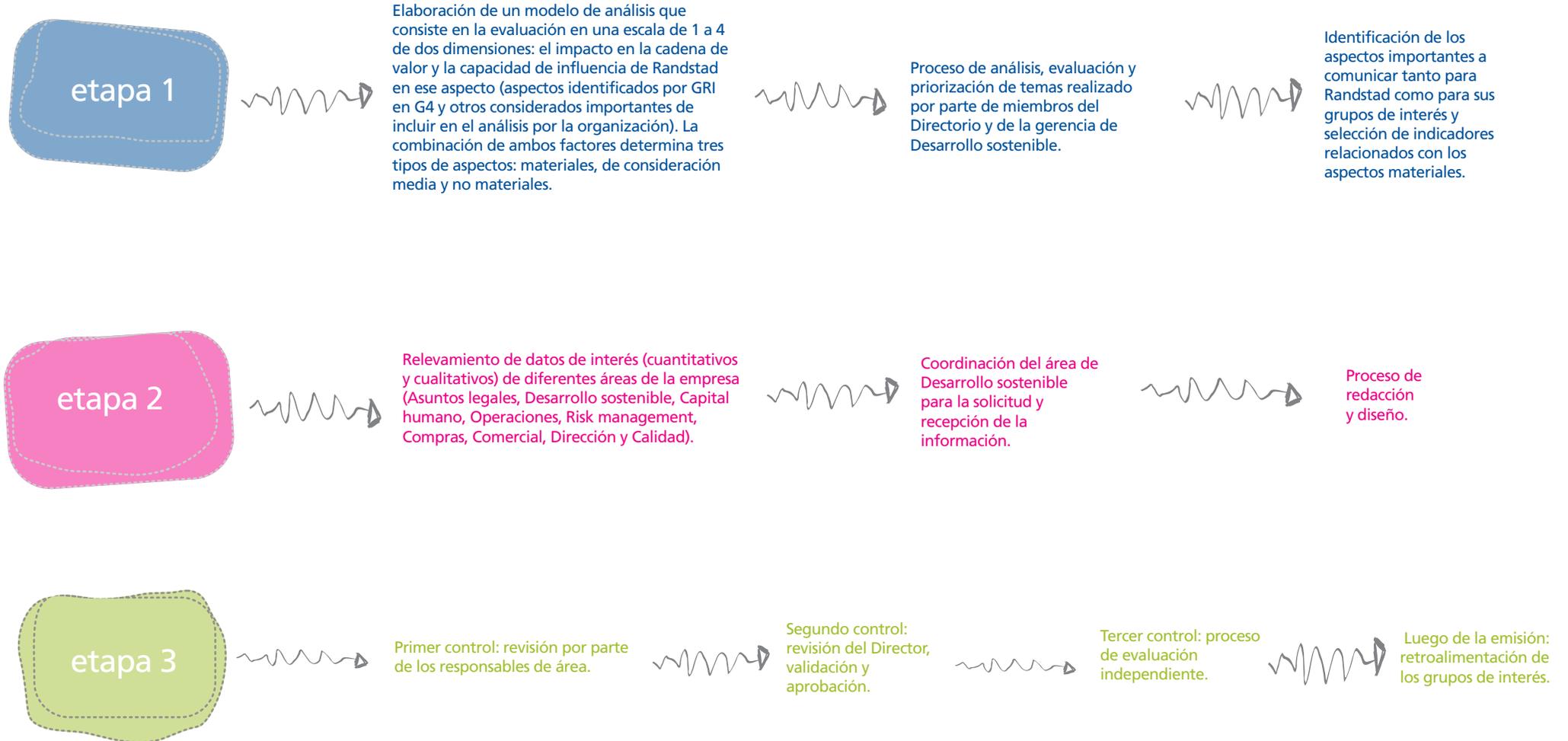


PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE

La Gerencia de Desarrollo Sostenible utilizó los lineamientos de Global Reporting Initiative en sus guías G4 para la elaboración del Reporte Social 2013.

Para involucrar a los grupos de interés en la elaboración del reporte, se contactó específicamente a empleados, clientes y gerentes para la validación de los aspectos incluidos en este reporte. Colaboradores y empleados fueron involucrados mediante los procesos de consulta habituales (encuesta a empleados y encuesta de colaboradores).

El proceso se describe en el siguiente diagrama:



La Dirección ha decidido incorporar al análisis la capacidad de generar empleo y primer empleo, la evaluación de prácticas laborales de las usuarias y la inclusión laboral de personas con discapacidad, por estar considerados en el framework de Randstad a nivel global.

A continuación presentamos nuestra Matriz de Materialidad¹, en ella se puede observar el resultado del análisis para definir el contenido de nuestro reporte y la forma en que se abordarán cada uno de los aspectos según:

- Aspectos materiales: son gestionados mediante enfo-

ques de gestión e indicadores.

- Aspectos de consideración media: son gestionados a nivel gerencial y algunos son descritos en este reporte.
- Aspectos no materiales: no están incluidos en este reporte.



Aspectos materiales

- 1 Trabajo forzado
- 2 Cumplimiento normativo específico del sector
- 3 Incidencia en la generación de empleo y primer empleo
- 4 Desempeño económico
- 5 Participación en políticas públicas
- 6 Presencia en el mercado
- 7 Consecuencias económicas indirectas
- 8 Salud y seguridad ocupacional
- 9 Empleo
- 10 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 11 Inversión en derechos humanos
- 12 Trabajo infantil
- 13 No discriminación
- 14 Igualdad de retribución entre hombres y mujeres
- 15 Evaluación de las usuarias en cuanto a prácticas de trabajo
- 16 Etiquetado de productos y servicios
- 17 Relaciones laborales (aspectos sindicales)
- 18 Lucha contra la corrupción
- 19 Capacitación y educación
- 20 Cumplimiento legal y normativo
- 21 Comunicaciones de marketing
- 22 Mecanismos de reclamo sobre las prácticas laborales
- 23 Inclusión laboral de personas con discapacidad
- 24 Prácticas de adquisición

Aspectos de consideración media

- 25 Emisiones de gases de efecto invernadero
- 26 Relación con comunidades locales
- 27 Prácticas de competencia desleal
- 28 Energía
- 29 Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores
- 30 Evaluación de los derechos humanos
- 31 Mecanismos de reclamo por impacto social
- 32 Derechos de pueblos originarios

Aspectos no materiales

- 33 Prácticas de contratación
- 34 Personal de seguridad; entrenamiento en DDHH
- 35 Materiales utilizados
- 36 Evaluación de la repercusión social de lo proveedores
- 37 Agua
- 38 Biodiversidad
- 39 Efluentes y residuos
- 40 Evaluación de la repercusión social de las usuarias
- 41 Cumplimiento legal ambiental
- 42 Impacto del transporte
- 43 Evaluación ambiental de los proveedores y prestadores
- 44 Mecanismos de reclamo ambiental
- 45 Salud y seguridad del cliente
- 46 Mecanismos de reclamo en materia de DDHH
- 47 Impactos ambientales de los servicios

¹ La memoria ha de abordar aquellos aspectos que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influyan de un modo sustancial las evalua-

ciones y decisiones de los grupos de interés. La materialidad de un asunto determina, por lo tanto, si merece ser incluido en la memoria.

La siguiente tabla muestra en qué lugar de nuestra cadena de valor impacta cada uno de los aspectos materiales.

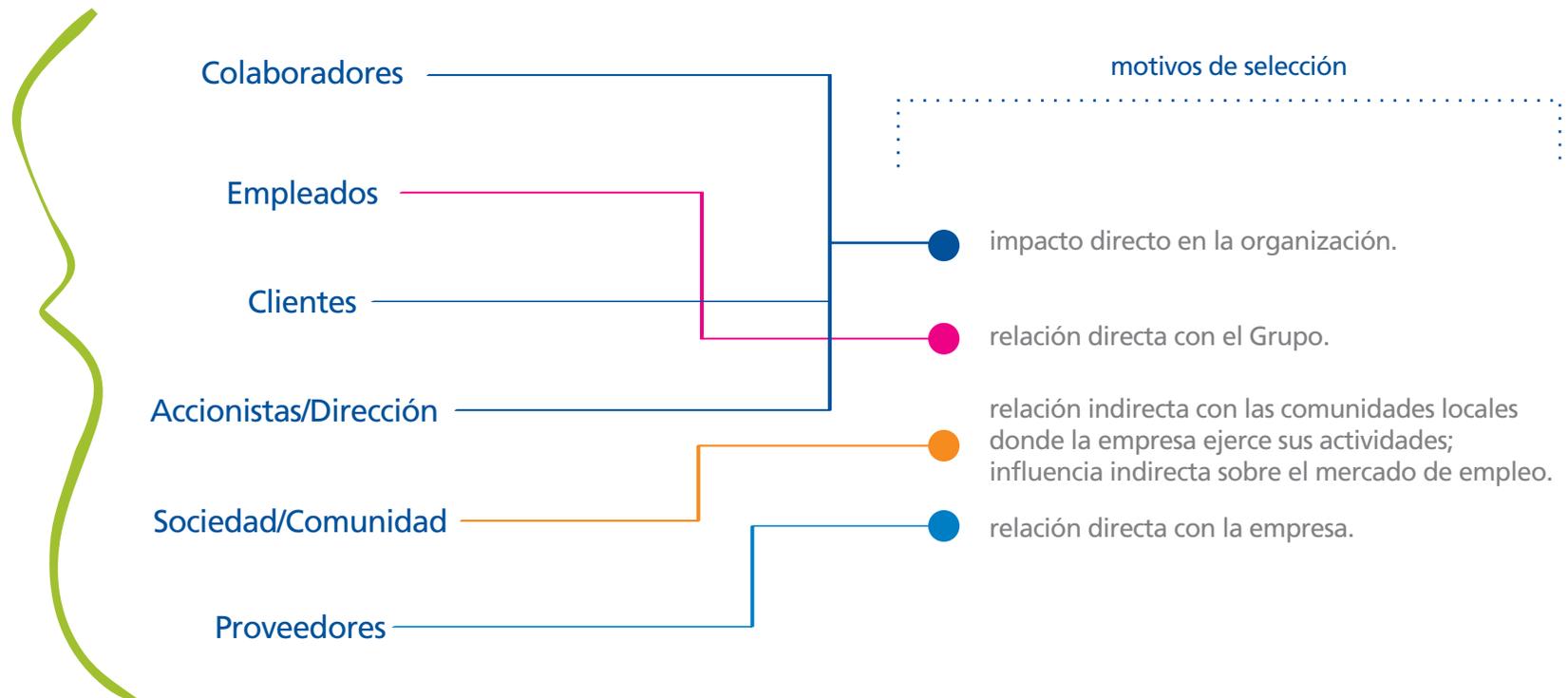
Aspectos	Colaboradores	Proveedores	Randstad	Dirección/ Accionistas	Clientes/ Usuarias
Desempeño económico	●	●	●	●	
Presencia en el mercado		●	●	●	●
Impactos económicos indirectos			●	●	
Prácticas de adquisición		●	●	●	
Empleo	●		●	●	●
Relaciones laborales (aspectos sindicales)	●		●	●	●
Salud y seguridad ocupacional	●		●	●	●
Entrenamiento y educación	●		●	●	●
Diversidad e igualdad de oportunidades	●		●	●	●
Igualdad de remuneraciones de hombres y mujeres	●		●	●	●
Evaluación de las usuarias en cuanto a prácticas de trabajo	●		●	●	●
Mecanismos de reclamo sobre las prácticas laborales	●		●	●	●
Inversión en derechos humanos	●	●	●	●	●
No discriminación	●		●	●	●
Trabajo infantil	●	●	●	●	●
Trabajo forzado	●	●	●	●	●
Lucha contra la corrupción	●	●	●	●	●
Participación en políticas públicas	●		●	●	
Libre competencia	●		●	●	
Cumplimiento legal y normativo	●	●	●	●	●
Comunicaciones de marketing	●	●	●	●	●
Cumplimiento normativo específico del sector	●	●	●	●	●
Incidencia en la generación de empleo y primer empleo	●		●	●	●
Inclusión laboral de personas con discapacidad	●		●	●	●

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En la siguiente tabla figuran los stakeholders que se mencionan a lo largo del reporte y sobre los cuales se generan acciones o se realizan trabajos en conjunto. La selección fue realizada por la Dirección Ejecutiva y la Gerencia de

Desarrollo Sostenible teniendo en cuenta los impactos, el marco de sostenibilidad de Randstad y los intereses estratégicos.

Stakeholders





LA MEJOR FUERZA DE TRABAJO PARA NUESTROS CLIENTES



VISIÓN
ESTRATÉGICA
2020

Somos el socio líder en soluciones de recursos humanos y ayudamos a nuestros clientes a crear una fuerza de trabajo balanceada, a ser empleadores atractivos y organizaciones eficientes.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

ENFOQUE

Para ser líderes en el mercado de soluciones de RRHH debemos ser socios estratégicos de nuestros clientes, no solo porque son la fuente de nuestros ingresos sino porque nuestras alianzas y relaciones con ellos son fundamentales para el desarrollo sostenido de la organización y de nuestros empleados. Además, porque influyen directamente en el crecimiento de nuestros colaboradores y en la calidad del ambiente laboral donde ellos se desempeñan.

Generalmente los desafíos de nuestros clientes se trasladan en necesidades relacionadas a su plantilla de personal, y es por ello que debemos estar preparados y ser flexibles para proveerles los mejores colaboradores y ayudarlos a ser eficientes.

GESTIÓN

El sector comercial es responsable de mantener y mejorar las relaciones y el diálogo con los clientes. Creemos que es fundamental tener un continuo diálogo con nuestros clientes en la promoción simultánea de todos los intereses. Los Principios de anticorrupción, transparencia y sobornos que son desplegados en este reporte son elementales para el correcto desempeño de este sector.

Sin dudas el hecho más relevante del año 2013 en lo comercial y lo operativo fue el cambio de modelo de negocios. Este requirió un cambio cultural y consistió en que todos los funcionarios de las sucursales se conviertan en consultores 360°. Esto significa que cada uno tiene asignada una cartera de clientes y prospects y realizan todas las tareas vinculadas con su base de datos: visita, venta, seguimiento, selección de personal, administración de los recursos, entre otras. Este cambio permite continuar aumentando la fidelización de los clientes y la polifuncionalidad de la fuerza comercial.

DESEMPEÑO

Contamos con sistemas de gestión de calidad certificados bajo la norma ISO9001 para los siguientes alcances: "Servicio de provisión de personal eventual comprendiendo la comercialización, selección, contratación y administración de personal, conforme a lo requerido por el cliente" y "Servicio de tercerizaciones comprendiendo la comercialización, reclutamiento, selección y administración de nómina, conforme a lo requerido por el cliente". Estos sistemas orientan los procesos de gestión hacia la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Medimos nuestro desempeño mediante encuestas a clientes para conocer sus percepciones.

Anualmente, realizamos un estudio de satisfacción y potencialidad de negocios, cuyos parámetros de relevamiento para el año 2013 fueron los siguientes:

- Fecha de relevamiento: octubre-noviembre del 2013.
- Universo analizado: empresas clientes y no clientes.
- Tamaño de la muestra: 200 entrevistas en total, 190 a responsables de 156 empresas clientes y 10 entrevistas a empresas no clientes.
- Método de recolección: cuestionario semiestructurado con preguntas abiertas y cerradas.
- Aspectos evaluados: velocidad de respuesta; adecuación del personal; seguridad jurídica; respaldo económico y financiero; relación precio-calidad; comunicación fluida y personalizada; flexibilidad en el diseño; procesos administrativos; presencia nacional; respaldo internacional; y desarrollo de programas de RSE.

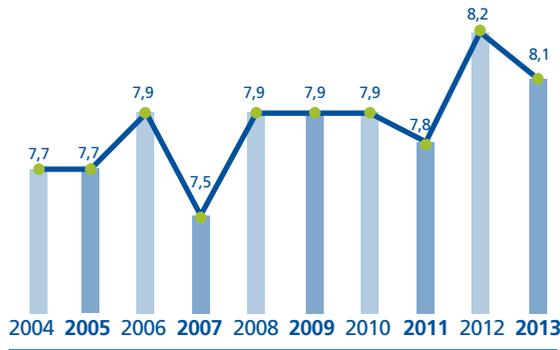
INDICADORES

Principales resultados de las encuestas

- Se sostuvo un promedio de satisfacción por encima de los 8 puntos.
- Los promedios de satisfacción por atributo se mantuvieron por encima de los 8 puntos, solamente los procesos administrativos se ubicaron por debajo de este piso (con 7,9 puntos).
- 97% de los clientes recomendarían a Randstad.
- Randstad es reconocida como una empresa socialmente responsable.

OTROS ASPECTOS DE SUSTENTABILIDAD

(COMUNICACIONES DE MARKETING
+ CUMPLIMIENTO REGULATORIO DEL SECTOR)



En 2013, desciende sólo una décima, manteniendo un promedio superior a 8 puntos, por encima de la media de la década (7,9).

“En Ultrapetrol S.A. Astillero Punta Alvear estamos trabajando con Randstad desde la apertura del mismo, allá por el año 2009. Elegimos a Randstad y continuamos trabajando juntos ya que compartimos el mismo pilar fundamental, la contribución activa y voluntaria a la mejora socio-económica y ambiental, obteniendo de esta manera el desarrollo del capital humano fomentando sus valores como fuente del progreso.

Definiría a Randstad como el puente que conecta la necesidad de la empresa de conseguir fuerza laboral y la necesidad de las personas de insertarse laboralmente en la sociedad. Gracias a Randstad, ambas partes cumplen sus metas y objetivos.”



Roberto Falcone
Jefe de Personal,
Astillero Punta Alvear
ULTRAPETROL S.A.

COMUNICACIÓN

Creemos que es importante promover simultáneamente todos los intereses y apoyar a la diversificación de las fuerzas laborales de nuestros clientes. Es por ello que mantenemos un diálogo continuo con ellos y nos aseguramos de cumplir las normativas relacionadas al momento de realizar nuestras comunicaciones de marketing. Esta responsabilidad recae en dos departamentos: comercial y marketing.



IMPACTOS

En Randstad generamos impactos positivos en las comunidades donde desarrollamos operaciones, siendo la conexión entre las personas y las empresas. Pero somos conscientes que también podemos tener impactos negativos si nuestras acciones no están respaldadas por comportamientos éticos y el cumplimiento legal. Para esto

nos apoyamos en la adhesión a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y en nuestro código de ética y los mecanismos de denuncias. Además, el cumplimiento de las leyes y reglamentos es monitoreado por lo menos dos veces al año. Este control, que es parte de la matriz de riesgos Key Control Framework, implica:



INDICADORES

Al igual que en los años 2011 y 2012, durante el 2013 no hemos tenido denuncias o reclamos respecto de nuestras comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, el patrocinio y la promoción, y tampoco hemos recibido sanciones o multas relacionadas con el suministro y uso de servicios y productos de la organización durante el período.

EL MEJOR EMPLEO PARA NUESTROS COLABORADORES

VISIÓN
ESTRATÉGICA
2020

Proveemos 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.



año 2013	indicador	año 2012
9.833	promedio de colaboradores por semana	9.717
17.854.99	total de horas trabajadas (incluye hs. extra y no incluye vacaciones)	17.967.064
91,2%	porcentaje de colaboradores que trabajaron full time	91,46%
92%	porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo de trabajo	94,9%
12%	porcentaje de colaboradores que pertenecen a un sindicato	NO REPORTADO

“Hace poco tiempo que formo parte de Randstad, como repositor de alimentos congelados. En mi corta experiencia como repositor he descubierto la posibilidad de ascenso en este rubro, cosa que antes no se me hubiera pasado por la cabeza. Desde ya que esto tiene total relación con la forma de trabajar de Randstad, al margen del buen trato y cordialidad de sus empleados.

Cuando empecé a trabajar para la empresa, todo indicaba ser una tercerizadora como cualquier otra, pero con el paso del tiempo uno se da cuenta de la magnitud de la entidad de la que forma parte. Seguramente habrá un futuro promisorio con empresas como estas ya que da esperanzas laborales muy amplias.”



Javier Michelli
Colaborador

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

En Randstad buscamos satisfacer a nuestros colaboradores facilitándoles el empleo correcto.

En un mercado de trabajo cada vez más exigente es necesario avanzar en la empleabilidad de los colaboradores porque nos permite proveer a nuestros clientes una mejor fuerza laboral.

Los trabajos eventuales dan la oportunidad de ganar experiencia y desarrollar potencial, siendo muchas veces un primer paso para lograr una posición permanente.

En el año 2013 empleamos en promedio 9.833 colaboradores por semana y se trabajaron en total 17.854.998 horas (incluye horas extras y excluye vacaciones).

Al comenzar la relación laboral, los colaboradores reciben el "Manual de inducción, seguridad y salud ocupacional", para que conozcan más sobre la empresa, sus derechos y obligaciones como empleados y las precauciones necesarias para evitar accidentes.

INDICADORES

Aplicación del plan FinEs: Plan de Finalización de Estudios Primarios y Secundarios²

SOCIOS
ESTRATÉGICOS

- Ministerio de Educación de la Nación
- Yesos Knauf (cliente)
- Cattorini
- Cartellone

NECESIDAD

Existencia de gran cantidad de colaboradores que no han finalizado sus estudios primarios y/o secundarios.

OBJETIVO DEL PROGRAMA

Mejorar la empleabilidad de las personas vulnerables otorgándoles la facilidad de la terminalidad educativa

RESULTADOS

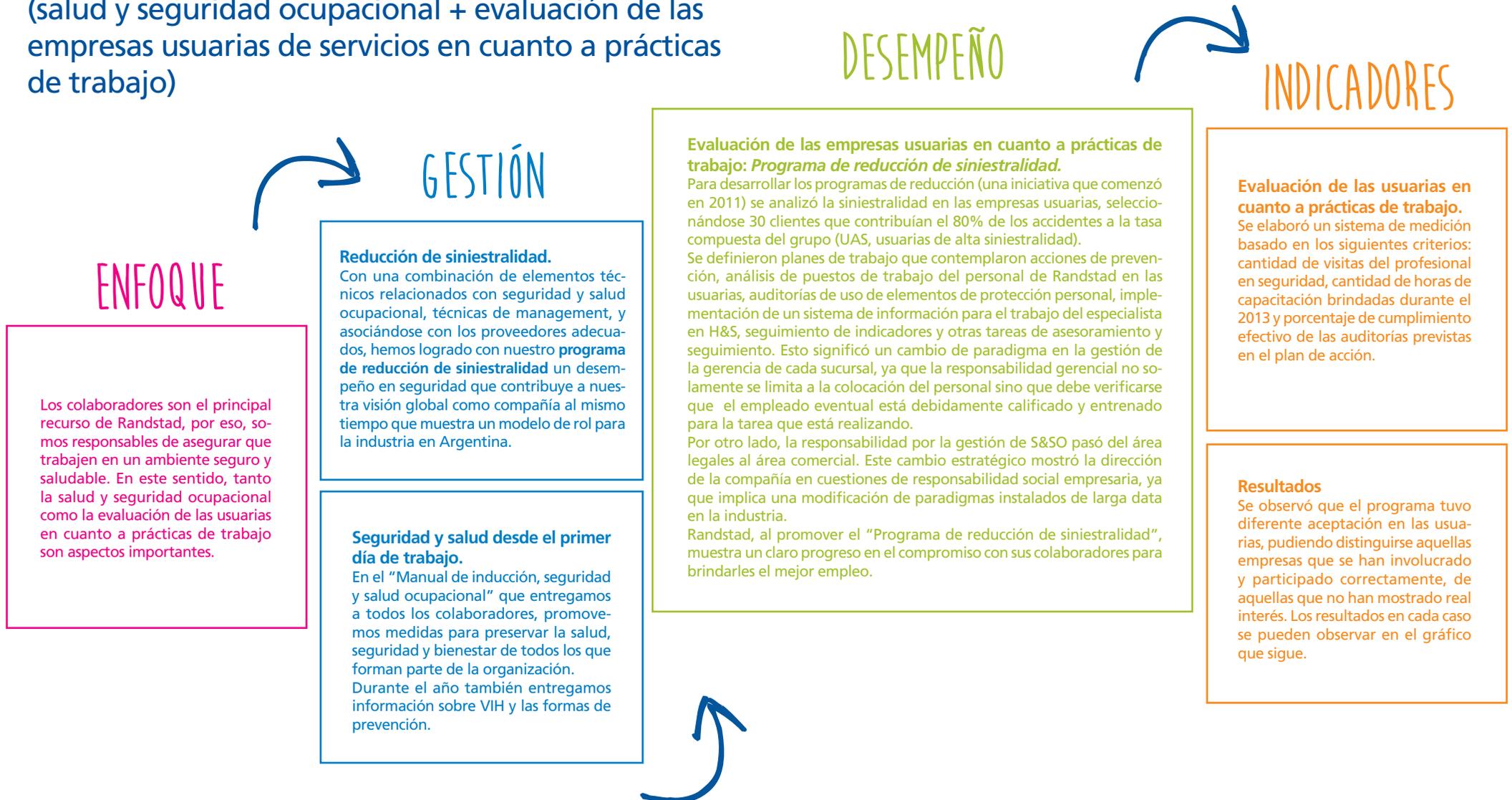
21 personas cursaron el Plan FinEs en Mendoza.

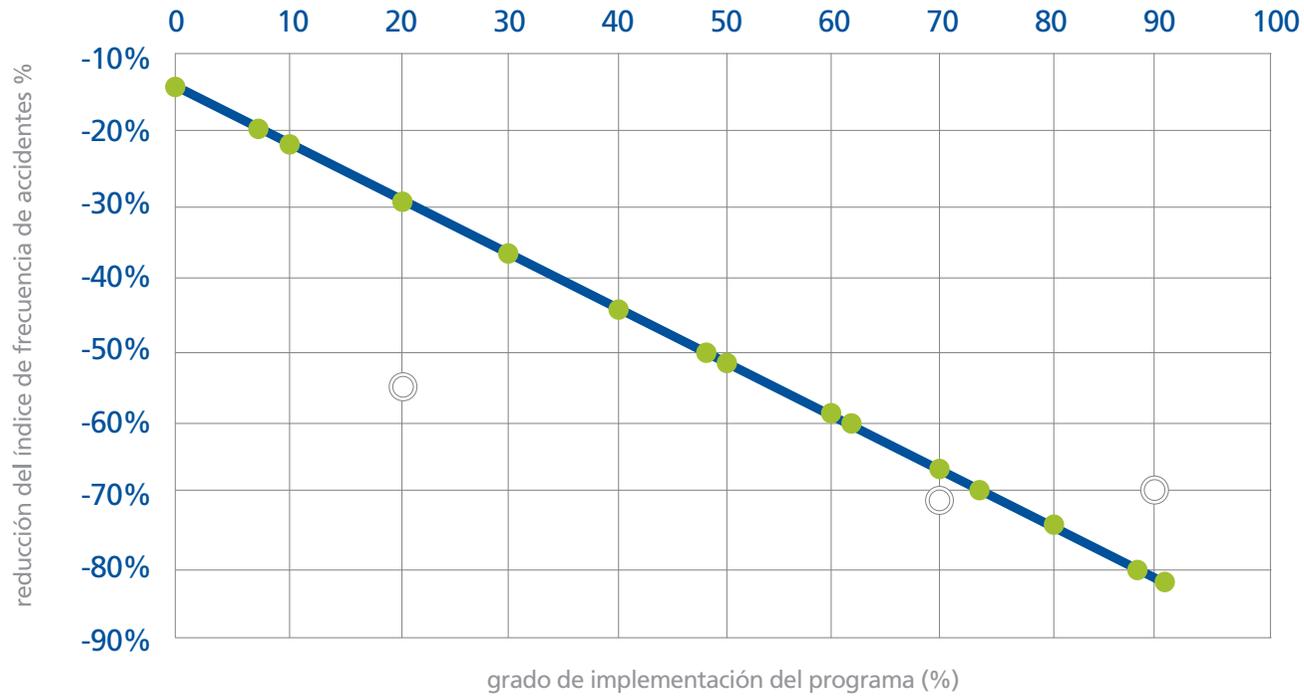
Además: (1) Fidelización de las empresas clientes participantes. (2) Fidelización de colaboradores. (3) Mejora de la empleabilidad los colaboradores.

² <http://fines.educ.ar/>

AMBIENTE DE TRABAJO

(salud y seguridad ocupacional + evaluación de las empresas usuarias de servicios en cuanto a prácticas de trabajo)





Los puntos en el gráfico representan la variación del índice de frecuencia (vertical) versus el grado de implementación del programa (horizontal). La recta que se trazó entre los puntos muestra claramente que a mayor implementación del programa menor es la frecuencia de accidentes.

Este gráfico representa el espíritu del programa, cuando la empresa usuaria genera el espacio para la intervención, los resultados ocurren, siendo la correlación entre el programa y los resultados de aproximadamente un 80%.

Ilustración 1: Relación entre implementación y reducción de accidentes

EVOLUCIÓN DE TASA DE ACCIDENTALIDAD (TACC)

Desde inicio del programa de reducción de siniestralidad en marzo de 2011 logramos disminuciones progresivas de la tasa de accidentalidad hasta enero de 2013, mes en el cual registramos un valor mínimo de 9,6%. En los meses siguientes se observó una tendencia creciente del indicador, obteniéndose en diciembre de 2013 un valor de 16,4%. Cabe destacar que si bien no se logró mantener la tendencia decreciente, en ningún mes se registraron valores superiores a aquellos que dieron origen al programa.

Esta situación generó la necesidad efectuar un análisis de causa que contribuyó a concluir que pese a esta llamada de atención, la tendencia a la baja sigue siendo sostenida

durante los últimos 4 años comprendidos entre el 2010 y el 2013 inclusive. El incremento a principios de 2013 se debe a los diferentes tipos de registro y tiempos de carga que realizan las ART (en 2013 hubo cambios de proveedores de servicios de ART) por lo que siniestros de fin de 2012 se asignaron al primer semestre del 2013.

En síntesis, el desafío es lograr la generación interna de estos datos, objetivo que implica el desarrollo de indicadores y un sistema de gestión, tarea en la que están involucradas las Gerencias de Riesgos y de Desarrollo Sostenible, de acuerdo al Plan de Sostenibilidad presentado por esta última.



MECANISMOS DE RECLAMO SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES

ENFOQUE

Randstad promueve frente a todos sus empleados el diálogo abierto en materia laboral, con el fin de:

- Reducir la conflictividad.
- Alcanzar los valores que persigue la organización.
- Concretar su visión y misión como compañía.

Estos mecanismos resultan clave para lograr un ambiente de trabajo bueno y abierto en toda la empresa y disminuir las prácticas en contra de las leyes, regulaciones, códigos internos de conducta o cualquier otra política o lineamiento de la empresa. En virtud de ello, Randstad cuenta con distintos procedimientos para prevenir tales prácticas laborales y reparar los impactos que pudieran generar, aplicables al personal interno, a aquellos trabajadores que prestan servicios en establecimientos de terceros o colaboradores, y respecto de terceros, organismos públicos de control como ministerios de trabajo provinciales y de la Nación, sindicatos y obras sociales.

GESTIÓN

Uno de los procedimientos de reparación, es la "Política para el reporte de irregularidades", aplicable para todos los empleados. En cuanto a los colaboradores, Randstad cuenta con un procedimiento específico sobre personal conflictivo, que establece la metodología para resolver situaciones de conflicto que se originan con los colaboradores durante la relación laboral y/o al término de la misma, así como también prevenir posibles conflictos futuros. En cuanto a los terceros, Randstad cuenta con un instructivo para la atención de inspecciones mediante el cual se detallan los lineamientos a seguir frente a requerimientos propios del ministerio de trabajo provincial y nacional, sindicatos y obras sociales. A través de los procedimientos detallados, Randstad busca disminuir la conflictividad, dejando como última alternativa la vía judicial, lo que implica una mayor eficiencia que beneficia a todas las partes interesadas. El número de reclamos judiciales y extrajudiciales es un indicador importante para establecer el índice de conflictividad dentro de la compañía, y el hecho de que todos cumplan con los procedimientos propuestos incidirá positivamente en la disminución de reclamos laborales.

DESEMPEÑO

Randstad promueve estas acciones para todas las áreas de la compañía y a través de su departamento de asuntos legales, interviene en el seguimiento y resolución de los conflictos que se suscitan en el marco de un procedimiento extrajudicial o judicial.

INDICADORES

Juicios iniciados en 2013: 304. Todos ellos se abordaron durante el 2013, 98 se resolvieron en dicho período.

EL MEJOR EMPLEADOR PARA NUESTROS EMPLEADOS



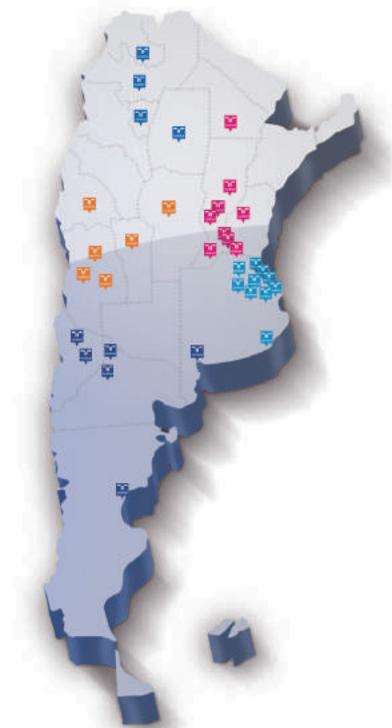
VISIÓN
ESTRATÉGICA
2020

Deseamos ser un empleador atractivo y diverso, con las mismas oportunidades para todos, en un ambiente donde se desarrolle el conocimiento y la confianza, y con la conciencia de que lo logramos sirviendo a los demás.

Randstad posee 293 empleados (personal interno). El contrato de trabajo de todos ellos es por tiempo indeterminado. El 27% está dentro de un CCT.

• **Dato:** en el año trabajaron un promedio de 300 personas full-time.

En la lista de sucursales de la derecha también figuran unidades de negocio (Trade Marketing, InHouse, Professionals, entre otras), ya que en la práctica éstas funcionan como una sucursal más, sin tener en cuenta la ubicación física de la persona. Lo mismo sucede con los gerentes y su staff, cuyo ámbito de trabajo abarca más de una sucursal (COR Litoral, COR GBA, COR Centro Cuyo v COR Sur).



Sucursales	F	M	Total
Agronegocios	3	6	9
Casa Central Rosario	74	41	115
In House	6	3	9
Licitaciones	1	2	3
Randstad Professionals	3	6	9
Cor Centro Cuyo	1	1	2
Córdoba	5	2	7
Luján De Cuyo	4	3	7
Mendoza	3	0	3
San Juan	2	1	3
San Luis	0	1	1
Tunuyán	0	1	1
Villa Mercedes	2	1	3
Avellaneda	2	2	4
Campana	3	0	3
Ciudad de Buenos Aires	10	5	15
Cor Gba	1	3	4
La Plata	2	2	4
Mar Del Plata	2	1	3
Morón	2	2	4
Pilar	3	1	4
San Isidro	6	1	7
Cor Litoral	2	1	3
Gualeguaychú	2	0	2
Rafaela	1	1	2
Resistencia	2	1	3
Rosario	13	5	18
San Lorenzo	2	1	3
San Nicolás	2	1	3
Santa Fe	2	1	3
Venado Tuerto	2	0	2
Salta	1	1	2
Tucumán	1	2	3
Bahía Blanca	5	0	5
Catriel	0	1	1
Comodoro Rivadavia	1	1	2
Cor Sur	0	1	1
Cutral Co	0	2	2
Neuquén	3	4	7
Rpo	2	3	5
Sales Force	2	2	4
Trade Marketing	2	0	2
Total general	180	113	293

MEDIMOS NUESTROS ÉXITOS MEDIANTE ENCUESTAS

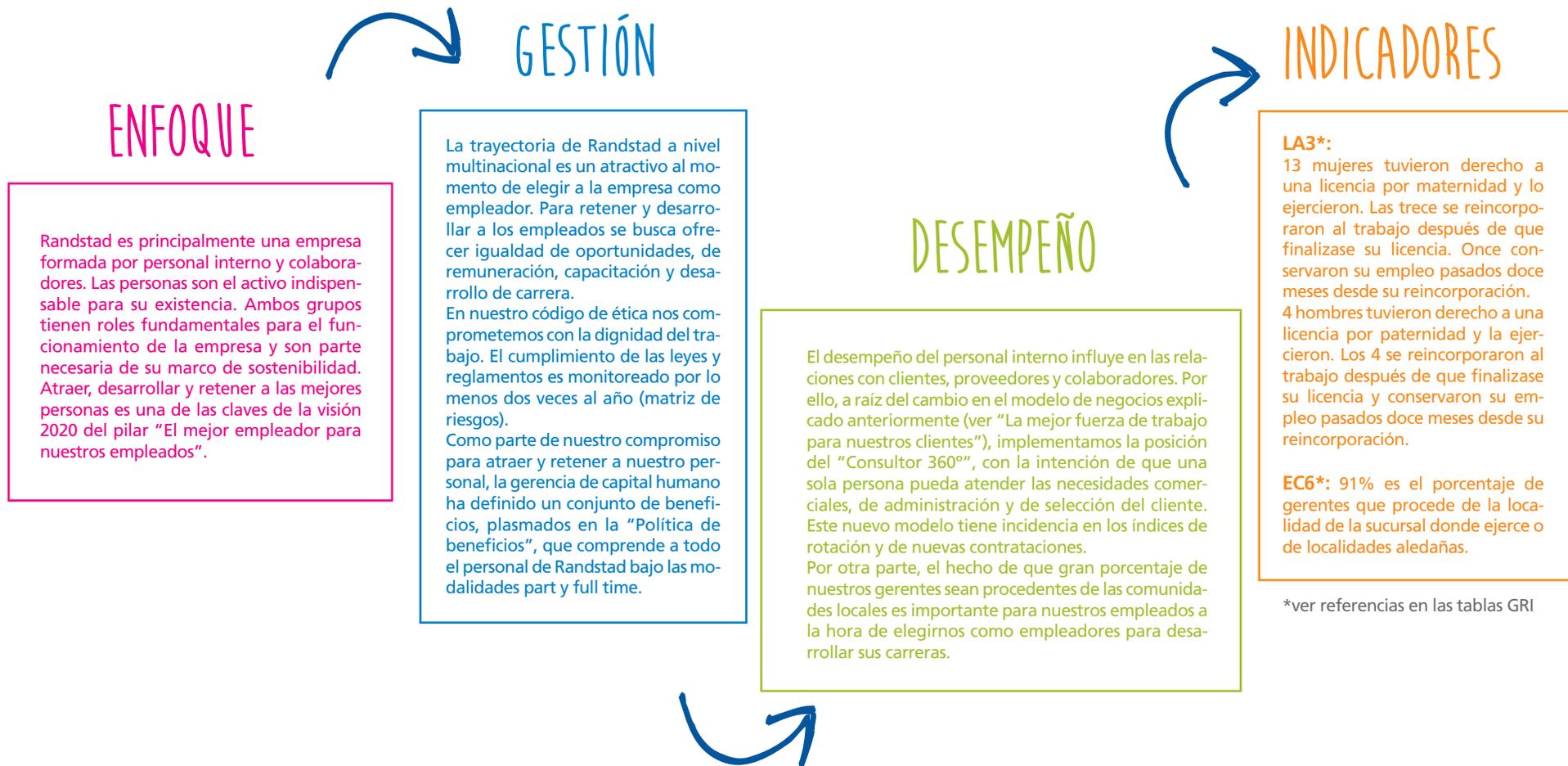
287 empleados fueron invitados a participar en noviembre del 2013. A continuación, el resumen de las 206 encuestas recibidas:

- Obtuvimos una calificación de 7,7 en Compromiso, situándonos por encima de la compañía a nivel global (7,3 puntos).
- Se superó la calificación umbral de 7,3 en 9 de las 10 preguntas incluidas en la encuesta; la única pregunta con calificación más baja fue la relacionada con VSO al no estar Argentina entre los países beneficiarios de estas acciones.
- Aspectos mejor valorados: **orgullo de pertenecer a Randstad**, involucramiento social de la compañía, y el entendimiento de las políticas corporativas.
- Se observa un menor nivel de satisfacción en la población más joven.

Plan de Acción 2014

1. Establecer planes de acción con gerentes y directores.
2. Focus Groups de clima laboral en Rosario y GBA para trabajar en acciones de mejora de clima, priorizando la participación del segmento joven.

EMPLEO



POLÍTICA DE BENEFICIOS



Fechas especiales, regalos especiales
para aniversarios por antigüedad en la compañía, día de cumpleaños, matrimonio y graduación.



Work&Life balance
día Randstad, viernes de verano y Flexi Time.



Bienestar y salud
gimnasia laboral, servicio de cafetería y vacuna antigripal.



Vida familiar

medio día libre en el mes correspondiente al día del padre y de la madre, presentes para hijos en el día del niño, kits de nacimientos y vuelta al cole; apoyo escolar y permisos especiales durante el período de adaptación y en fechas y eventos escolares especiales.



Shopping y esparcimiento

planes de financiación para adquirir equipos celulares y reconocimiento dos veces al año de gastos para indumentaria para la oficina.



nuevas contrataciones	mujeres	hombres	total
<30	27	27	49
30 - 50	17	17	28
>50	0	0	0
Total	44	44	77



tasa nuevas contrataciones	mujeres	hombres	total
<30	65,9%	100%	77,8%
30 - 50	13,3%	13,6%	13,4%
>50	0%	0%	0%
Total	24,4%	29,2%	26,3%



rotación	mujeres	hombres	total
<30	12	6,5	18,5
30 - 50	28	25	53
>50	2,5	2	4,5
Total	42,5	33,5	76



tasa rotación	mujeres	hombres	total
<30	29,3%	29,5%	29,4%
30 - 50	21,9%	30,9%	25,4%
>50	22,7%	20,0%	21,4%
Total	23,6%	29,6%	25,9%

CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

Como mencionamos anteriormente, el verdadero valor de nuestro negocio radica en nuestra gente. Su capacitación no solo ayuda a aumentar la productividad sino también la satisfacción, lo que contribuye a retener a las mejores personas.

La gestión del personal interno está a cargo del área Capital Humano. La efectividad de las capacitaciones se monitorea con las evaluaciones de desempeño anuales, las cuales son parte esencial del proceso de mejora continua de la empresa y del desarrollo de los empleados.



100% de los empleados participa de la evaluación de desempeño.

Me incorporé a la empresa en el año 2012 como selectora exclusiva para una empresa del sector automotriz. Esto me ha brindado la posibilidad de recorrer distintos lugares y trabajar en equipo con varias sucursales de la región. He participado y participo de distintos programas de RSE que Randstad brinda a la comunidad ya que considero que es nexo fundamental que debemos reforzar cada día más desde nuestro lugar. Hoy como consultora sinceramente me siento muy contenta de pertenecer a una empresa que hace foco, no solo en la construcción del mundo del trabajo, sino también, en el desarrollo de su personal y mejoras en nuestro servicio. "



Juliana Carmaran
Personal Interno

DERECHOS, INCLUSIÓN, DIVERSIDAD LABORAL E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

ENFOQUE

Buscamos ser el mejor empleador para nuestros empleados. La base de este objetivo es el respeto de sus derechos, la igualdad de oportunidades y la diversidad laboral. Los aspectos incluidos en esta sección tienen impacto en la retención de los empleados, en su rendimiento y compromiso con la empresa y en el clima laboral.

GESTIÓN

En Randstad no toleramos la discriminación, la intimidación ni en el acoso hacia o entre los empleados.
 Creemos que la diversidad en el interior de la organización es importante para enriquecer la cultura de la empresa y para que el personal interno sea capaz de entender y de trabajar con los diversos grupos que conforman los mercados laborales.
 Nuestra "Política de equidad de género" busca conseguir la igualdad de posibilidades tanto para mujeres como para varones, ya sea en el acceso al empleo, las condiciones de trabajo, la satisfacción personal, familiar, profesional y económica, como así también prevenir el hostigamiento sexual. Además, a través de un instructivo se informa a los empleados el circuito de denuncia de acoso o discriminación sexual.

DESEMPEÑO

Discriminación por HIV

Debido a que la gran mayoría de las denuncias por discriminación por HIV se dan en los ámbitos laborales, como empresa promotora del trabajo decente y la no discriminación creemos fundamental la proactividad para evitar que esto suceda en nuestra empresa o nuestras usuarias.

Discapacidad

Mediante la red "Club de Empresas Comprometidas" (CEC) promovemos la inclusión laboral de personas discapacitadas tanto fuera como dentro de la empresa. Durante el 2012 se crearon los CEC's en Buenos Aires, Rosario, Córdoba y Mendoza. En 2013 continuamos formando parte de ellos.

Grupos en situación de vulnerabilidad

Nos integramos al programa "Santa Fe Inclusiva", con el objeto de avanzar en la inclusión de distintos grupos en situación de vulnerabilidad, entre los que se encuentran las personas con discapacidad. En 2013 se firmó un convenio de alianza entre Randstad y el Ministerio de Trabajo de la provincia de Buenos Aires tendiente a mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad en esa región.

INDICADORES

En Randstad:

- Más del 61% de los empleados son de sexo femenino.
- No hay diferencias de remuneraciones por sexo.
- En 2013 trabajaron 6 personas con discapacidad (1 colaborador y 5 personal interno).
- En promedio y si tomamos posiciones similares, el personal femenino está un 31% por encima del básico de CCT y el personal masculino un 33%.
- 1% de nuestros empleados (personal interno) están afiliados a un sindicato
- Se ha constituido el comité de higiene & seguridad con alcance a casa central y sucursales de la provincia de Santa Fe (por Ley 12.913). Está constituido por igual número de representantes de la compañía y empleados y tiene entre sus funciones la ejecución del plan anual de prevención requerido por el gobierno provincial. Porcentaje de trabajadores que tienen representación: 50%. Asimismo, hemos creado un equipo de trabajo de higiene & seguridad laboral con alcance a todo el país.
- Los 293 empleados fueron capacitados para evitar la discriminación por HIV. Confeción de un "Manual en respuesta al HIV", avalado por Fundación Huésped.

Participación de los empleados: voluntariado



Las campañas de sensibilización tienen por objetivo apoyar y promover causas sobre las que se apoya la visión de Randstad.

Campañas de sensibilización

"Día del trabajador sin discriminación por VIH/Fundación Huésped"

"Objetivos de diversidad"

Difusión del foro de Moverse

Difusión "Carrera contra el trabajo infantil"

"Día de la Erradicación del trabajo infantil"

Campaña "Día de la donación de sangre"

"Día del refugiado"

"Objetivos de diversidad"

"Votá responsablemente"

Difusión "Colecta BAR"

"Día lucha contra la violencia de género"

"Día Internacional de las personas con discapacidad"

Difusión de tips sobre ahorro de recursos

Difusión "Talleres mi empleo"

Difusión del reporte social

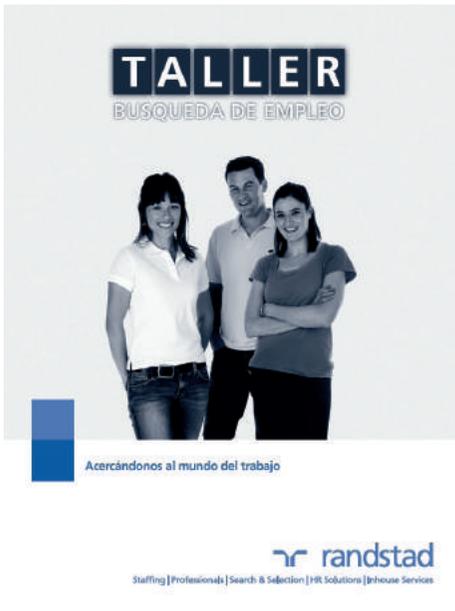
Campaña/Trivia contra la discriminación laboral por VIH

Nos propusimos en 2012 comenzar a dar Talleres de Empleo y alcanzar "pequeños logros" que nos consoliden como equipo de trabajo. Luego, conocimos la Fundación Sur Solidario y encontramos en ellos el aliado estratégico que nos dio la vía para realizarlo.

Así lo hicimos porque sentimos la necesidad de devolver nuestro granito de arena a la sociedad en la que desarrollamos nuestro negocio. Compartimos los valores de la empresa y es satisfactorio saber que contamos con ella para encauzar nuestros desafíos.



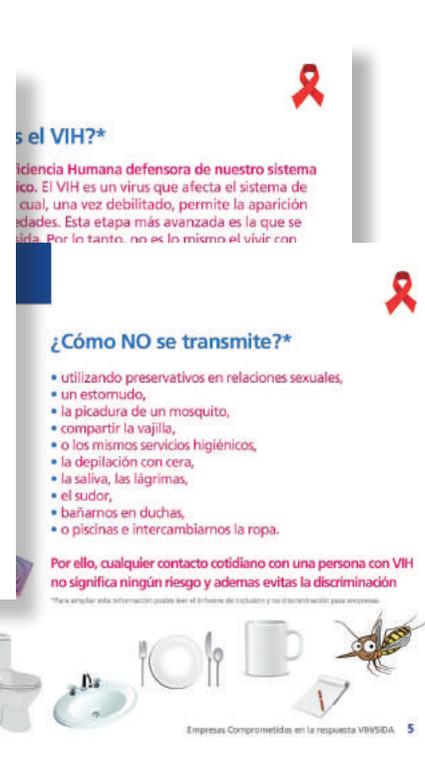
Andrea Minatta y Héctor Isidro
Consultora y Gerente
de Sucursal Avellaneda



“Difusión ‘Taller mi primer empleo’”



Campaña contra la discriminación laboral por HIV



2 Randstad | 2013



Objetivo de diversidad html



Difusión carrera contra trabajo infantil



EXPERIENCIA PARA UNA SOCIEDAD MEJOR

VISIÓN
ESTRATÉGICA
2020

Aportamos valor a la sociedad desde nuestro conocimiento y experiencia. Promovemos el desarrollo del mundo del empleo con beneficios individuales y para la sociedad en general.

CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

Entender el contexto en el cual opera la empresa y los impactos que generan sus operaciones es fundamental para conocer los riesgos y las oportunidades. Randstad encarga este análisis a profesionales con vasta

experiencia en la empresa y en el mercado. Además, las gerencias son responsables de realizar aportes y de revisar los resultados.

INDICADORES

Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.

Para cubrir la demanda de empleo eventual, en Argentina existen 79 empresas habilitadas por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Estas empresas que tienen por objeto exclusivo poner a disposición de las organizaciones usuarias el personal requerido para cubrir servicios en forma temporaria, contribuyen eficazmente al aumento de las tasas óptimas de empleo registrado bajo el marco legal vigente y promueven al sector como una herramienta válida para la inclusión y capacitación en el mundo laboral. Desde la Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporal se trabaja activamente para orientar al mercado de trabajo en su evolución y desarrollo a través del modelo de agencias privadas de empleo, en forma conjunta con el gobierno, los empleadores y los trabajadores, aportando las ventajas referidas a reglamentación laboral y disminución de manera directa de la informalidad y el subempleo.

En 2013 se observó por segundo año consecutivo una reducción de trabajadores y de horas en el mercado de trabajo temporario, aunque la caída fue menor a la del

2012. Los salarios que se abonan a los trabajadores eventuales son idénticos a los que percibe el personal efectivo de las plantas en las que prestan trabajo y nunca menor a lo reglamentado en el Convenio Colectivo de Trabajo (CCT) involucrado. De acuerdo al Índice de Evolución Bimestral de Salarios de Mercado (IEBSM), el año 2013 arrojó una evolución de los salarios de mercado, para el sector del empleo eventual, por encima del 26%.

Durante el 2013, se observó un requerimiento de mayor especialización en los perfiles de los postulantes. El requerimiento comprende cada vez mayor calificación, experiencia y alto nivel de capacitación para las distintas posiciones, apuntando a un grado mayor de eficiencia. Esto muchas veces implica la reubicación de empleados de un trabajo a otro, sin que esto redunde en una baja de la desocupación.

Por otra parte, durante el año 2013 en Randstad vimos

fuertemente los efectos positivos del cambio de marca realizado en el mes de julio del 2012, sobre todo en el sector automotriz y de consumo masivo. A través de publicidad en la vía pública se logró rápidamente una mayor recordación de marca y un mejor posicionamiento en las grandes empresas.

PARTICIPACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS

ENFOQUE

Nuestro objetivo es contribuir a darle forma a una mejor sociedad utilizando nuestro conocimiento y experiencia. Los ejes centrales del diálogo con el sector público están relacionados con temáticas del mercado del empleo tales como: desempleo, inclusión, trabajo infantil, trabajo forzado, entre otras.

GESTIÓN

La participación en los debates sobre el mercado del trabajo se realiza de manera directa mediante el diálogo con las esferas públicas y con la participación en diversas asociaciones y organizaciones.

DESEMPEÑO

- Adhesión al programa "Santa Fe inclusiva".
- Reconocimiento "Compromiso Sustentable 2013" de la Municipalidad de Rosario por nuestra contribución con el desarrollo sustentable de la ciudad.
- Convenio de alianza entre Randstad y el ministerio de trabajo de la provincia de Buenos Aires para la inclusión de personas con discapacidad.
- Participación activa en la Comisión Nacional por la Erradicación del Trabajo Infantil y en la Comisión Provincial por la Erradicación del Trabajo Infantil de Santa Fe.

La evidencia colectada respecto del problema del trabajo infantil da cuenta que se trata de una problemática agravada en sectores rurales de alta vulnerabilidad y exclusión, sin ningún tipo de protección social. A pesar de que en Randstad no contamos dentro de la cadena de valor con clientes en las actividades rurales más expuestas al trabajo infantil, sí poseemos unidades de negocio en estas zonas geográficas, justificación más que valiosa para la intervención.

La reciente aprobación de una nueva normativa sobre la penalización a responsables de trabajo infantil en Argentina abre una vez más el debate sobre dos modos de intervenir: a) sanción, control y pena; b) articulaciones y abordajes sostenidos en territorio. Desde el sector privado, podemos abordar este segundo aspecto, y por tanto se articula con organismos públicos las intervenciones territoriales y se participa en la gestión y difusión de las iniciativas. Los **Centros de Cuidado Infantil** se entienden como espacios apropiados para el cuidado de la primera infancia (no escolarizada), en tanto población priorizada, e incluye a la infancia escolarizada en relación a la educación primaria y secundaria obligatoria según la normativa vigente. El nivel de empoderamiento de integrantes de familias en cosechas intervenidas como espacios de protección de la infancia es significativo. Los actores participantes asumen la infancia y la niñez desde una perspectiva propia de sujetos de derecho (dejando de lado la vieja impronta del sujeto "menor" y sus derivaciones tuteladas).

Asociaciones y organizaciones en las cuales participamos

Asociación de Dirigentes de Relaciones Industriales del Litoral (ADRIL); Asociación de Dirigentes de Personal de la Zona Sur; Asociación Civil MOVESE; Asociación Civil Valos; Cámara Argentina de la Industria Plástica; Cámara Argentina de Servicios Empresariales (CASEEC); Cámara de comercio Argentino-Holandesa; Cámara de Comercio de los E.U.A. en la República Argentina (AMCHAM); Cámara de Comercio, Industria y Producción de Resistencia; Cámara de Comercio, Industria y Servicios de San Lorenzo; Cámara empresaria del Parque Industrial Pilar; Comisión Provincial por la Erradicación del Trabajo Infantil Santa Fe (COPRETI); Comisión Nacional por la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI); Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporario (FAETT); Federación Industrial de Santa Fe; Fundación del Tucumán; Fundación Libertad; Grupo Polo Tecnológico Rosario; Grupo Trascender S.C.; Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA); Instituto Argentino del Petróleo y del Gas (IAPG); Unión Industrial de Avellaneda; Centro Comercial e Industrial de Rafaela; Pacto Global de las Naciones Unidas y Club de Empresas Comprometidas (socios en Buenos Aires, Rosario, Córdoba y Mendoza).

EXPERIENCIA EN BENEFICIO DE LA SOCIEDAD

INCIDIENDO EN LA GENERACIÓN DE EMPLEO Y PRIMER EMPLEO

Socios estratégicos

36 aliados, entre organizaciones de la sociedad civil, empresas y organismos gubernamentales

ENFOQUE

Creemos que el trabajo proporciona dignidad, independencia y respeto tanto para el trabajador como para su familia. Por esta razón trabajamos para mejorar la accesibilidad al empleo a través de nuestra experiencia en beneficio de la sociedad.

GESTIÓN

El área de Desarrollo Sostenible es la encargada de gestionar programas de inserción e inclusión laboral.

DESEMPEÑO E INDICADORES

El principal objetivo de los programas es lograr la generación de empleo y primer empleo de diferentes grupos vulnerables, evitando su exclusión y discriminación, y mejorando su empleabilidad. Apoyamos en particular a la inclusión laboral de pueblos originarios, personas con discapacidades, inmigrantes, refugiados, jóvenes en situación de riesgo social, personas de +45 años, y egresados del sistema penitenciario.

Programas de inserción/inclusión laboral

TALLER "MI PRIMER EMPLEO"



- 1308 beneficiarios en 2013.
- Talleres de capacitación que buscan guiar a los jóvenes en su inserción laboral así como a grupos de vulnerabilidad como pueden ser jóvenes institucionalizados, personas en situación de refugiados, inmigrantes, personas con discapacidades y adultos mayores.
- Además de mejorar su capacidad de inserción laboral, reciben recomendaciones sobre el proceso de selección de personal.
- La empresa realiza la recolección de los CVs de las personas interesadas en ser parte de la base de datos.
- Mejora de las relaciones con la comunidad.
- Formación de voluntarios líderes.

COMUNIDAD QOM - "LA TRAVESÍA"



- Destinado a mejorar la inclusión educativa y laboral de personas de comunidades originarias.
- Apoyo a la escuela de deportes de la ONG "Ida y Vuelta", destinado a la inclusión social y educativa de adolescentes de la Comunidad Qom (B° La Travesía - Rosario).
- Apoyo a la carrera profesional de un joven de la Comunidad Tilián a través de la donación de instrumentos musicales.
- 4 jóvenes egresadas del curso de pastelería dictado en 2012 ingresaron a trabajar en una cadena de supermercados.

INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



- Randstad destinó un aporte a la inducción y adaptación para un puesto durante la inclusión de una persona con discapacidad visual en una empresa cliente de Tucumán.

CAPACITACIÓN EN OFICIOS



- Destinado a la comunidad de la ciudad de Rosario en general; personas jóvenes contenidas por la organización CEDiPF y colaboradores de la provincia de Mendoza.
- Realización del curso de soldadura / San José: 3 beneficiarios en situación de vulnerabilidad.
- Realización del curso de electricidad domiciliar y doméstica / San José: 4 beneficiarios en situación de vulnerabilidad.
- Realización del Curso "El arte de cuidar adultos" / OSDE.
- Realización del Curso "El arte de cuidar niños" / OSDE. Aportado: entrevistas de admisión.
- Apoyo al Programa Arbusto y donación de 20 PCs.
- Capacitación en poda de vid en Mendoza: 40 personas capacitadas.

APOYANDO LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL Y DEL TRABAJO FORZADO + INVERSIÓN EN DDHH

Insistimos en el comportamiento ético y en promover la incorporación de los principios en los negocios de nuestra organización. La aplicación de los principios éticos tiene directa repercusión en la reputación de la compañía y por ello es un aspecto material.

Randstad trabaja para la prevención del trabajo infantil y del trabajo forzado, por eso adherimos a los 10 princi-

pios del Pacto Global. Por nuestro rol en el mercado del trabajo, tenemos la oportunidad de participar en foros claves y así impulsar continuamente la importancia de prevenir estas irregularidades para beneficio de la sociedad.

Somos miembros de la comisión cuatripartita del ministerio de trabajo y seguridad social de la provincia de San-

ta Fe y socios de la "Red empresaria por la erradicación del trabajo infantil".

INDICADORES

HR1*: Contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos: Programas Jardines de Cosecha y Casitas de Santa Fe.

HR2*: El 100% de los empleados recibió inducción en responsabilidad social empresaria.

HR6*: De estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo se desprende que el trabajo forzoso en la Argentina se concentra fundamentalmente en la explotación sexual, el sector agrícola, construcción, manufacturas, minería y servicios. En Randstad, no solo somos generadores de empleo, sino que somos generadores de empleo digno y promotores del trabajo decente. Nuestro compromiso no finaliza en garantizar el trabajo regulado en nuestra propia empresa y su cadena de valor, sino que

además nos asegurarnos de no ser cómplices de trabajo forzoso en ninguna instancia. Es por ello que tomamos la decisión de difundir este compromiso entre proveedores y clientes, compartiendo nuestro Código de Ética y mediante otras herramientas tales como el alta de proveedores, la encuesta a clientes, la encuesta a proveedores, capacitaciones y comunicaciones al personal interno.

HRS*: En Randstad Argentina, debido a la extensión territorial que abarca a nivel nacional, nos encontramos con diversas problemáticas sociales que requieren intervenciones público - privadas para lograr la sostenibilidad de la comunidad donde desarrollamos nuestras actividades comerciales.

Los programas tendientes a la erradicación del trabajo infantil como Jardines de Cosecha Salta, Jujuy y Misiones y Casitas de Santa Fe, nacen como respuesta a la existen-

cia de explotación infantil en el agro en estas provincias y la necesidad de los trabajadores de la cosecha de tener espacios en donde dejar cuidados a sus hijos durante sus jornadas laborales.

A pesar de no contar con clientes en el tabaco y horticultura, nuestra intervención en la promoción y creación de los centros de contención infantil se basa en la proximidad geográfica de estas problemáticas con nuestras sucursales, a partir de las cuales detectamos la necesidad de intervención, apuntando a lograr la sostenibilidad de la comunidad donde estamos insertos como un objetivo estratégico de nuestra compañía. Estos programas brindan contención a los hijos de los cosechadores, propiciando la ejecución de actividades de apoyo escolar, recreativas y artísticas, y facilitando el ejercicio de los Derechos de los Niños. (*ver referencias en las tablas GRI)

PROGRAMAS

El objetivo de los "Centros de Contención Infantil" (CCI) es prevenir el trabajo infantil en la cosecha y garantizar la permanencia de los niños en el sistema educativo.

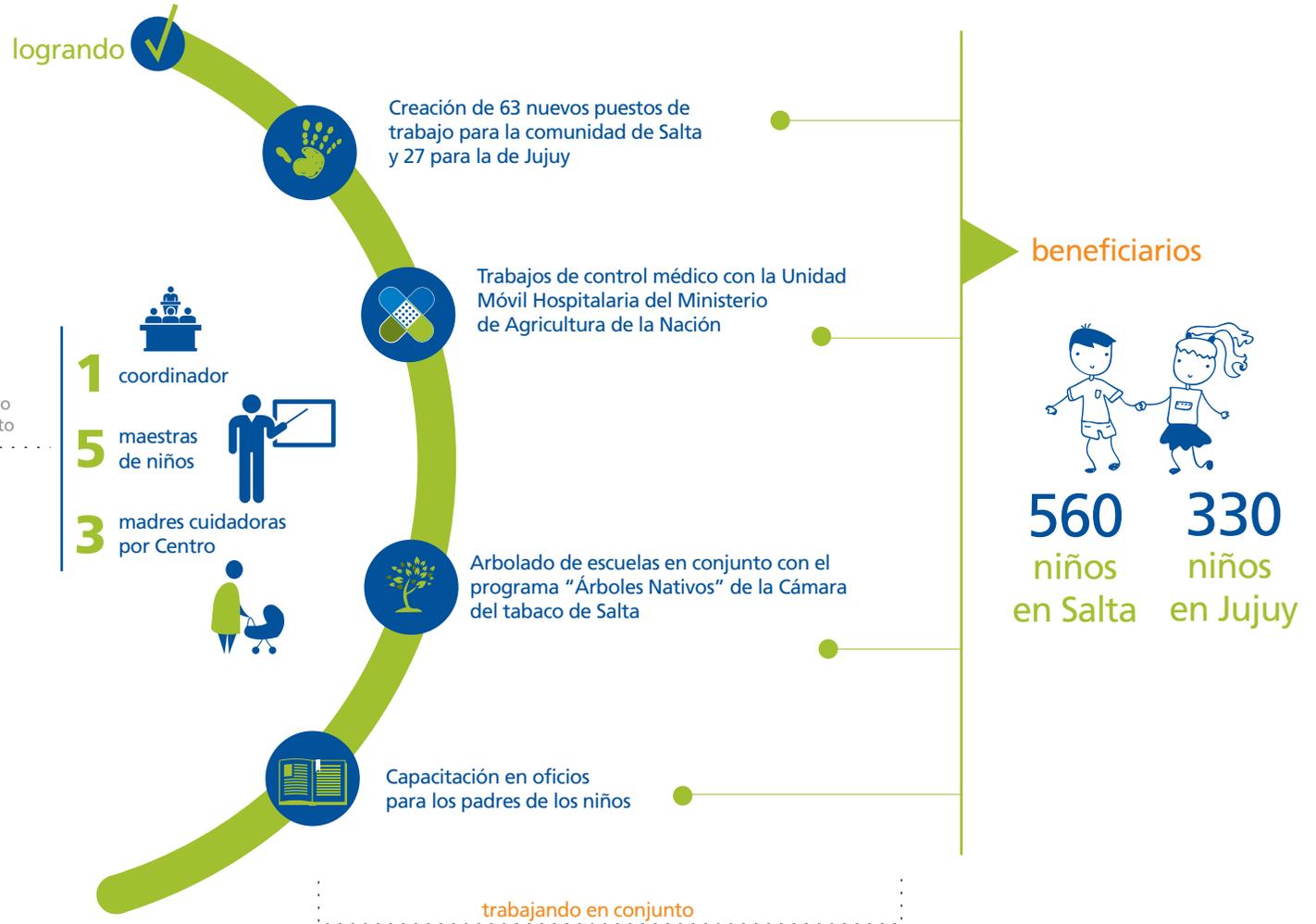
Se observó que en las comunidades donde se aplicaron los programas, a medida que los niños crecen deben destinar más horas tanto a actividades vinculadas al auto-

consumo como a las tareas domésticas y la producción de cultivos en detrimento de ejercer su derecho a ir a la escuela y al juego.

JARDINES DE COSECHA SALTA Y JUJUY



trabajando en conjunto



Socios estratégicos

14 aliados, entre empresas de la Red contra el Trabajo Infantil, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones gubernamentales.

JARDINES DE COSECHA MISIONES

Misiones



Chicos de 0 a 5 años y los padres trabajadores de la cosecha de yerba mate y tabaco. Hermanos mayores de los 50 niños y niñas vinculados a los CCI que recuperaran su normal escolaridad, liberados de responsabilidades laborales en su hogar.



logrando



Escuela Provincial N° 535 Francisca Inés Marmilich, Lote 47 Sec.XXI-Colonia Río Victoria, Municipio de San Vicente; Pcia de Misiones



Creación de centros socio educativos en las escuelas de zonas rurales.



Fortalecimiento de las familias.



Sensibilizar a la comunidad sobre la problemática del trabajo infantil.



200 NNA
de 5 a 15 años desde el nivel inicial a 2° año de nivel medio de una escuela de San Vicente.



70 familias
de productores y peones rurales.

trabajando en conjunto

Socios estratégicos
12 aliados, entre empresas de la Red contra el Trabajo Infantil, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones gubernamentales.

CASITAS DE SANTA FE

"El Programa 'Jardines de Cosecha', nació como respuesta a la necesidad de prevenir y erradicar el trabajo infantil en la cosecha de tabaco de las provincias de Salta y Jujuy y como una iniciativa de 3 empresas de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil que trabaja con la CONAETI, entre las que estaba Randstad, se desarrolló complementando el programa ya existente 'Porvenir'.

Buscábamos la manera de que los más chicos de las familias beneficiarias con el cuidado y la atención de sus hijos entre 9 y 14 años, pudiesen también confiarnos a los más gurumines y así poder concurrir a sus labores sin tener que llevarlos con ellos. Cuando se planteó la idea en el seno de la Red de Empresas, muchas otras empresas se sumaron.

Ya van cinco ediciones del programa y otras instituciones se han seguido sumando, permitiéndonos convertirlo en un ejemplo de eficaz protección para la niñez en riesgo de trabajo infantil, mediante una eficaz articulación público privada. Ejemplo que desde el sector tabacalero está siendo replicado por otras organizaciones de productores que buscan terminar con tal flagelo."



Marina Briones
Gte. de Responsabilidad Social
Cámara del Tabaco de Salta

logrando



Mejora de la calidad de vida y prevención del trabajo infantil de 530 niños y niñas de la provincia.



Asistencia por parte de: médicos pediatras, médicos clínicos, nutricionistas, fonoaudiólogos, oftalmólogos, enfermeros, psicólogos y psicopedagogos.



Creación de 108 puestos de trabajo en los CCI (42 docentes y 66 madres cuidadoras).



Talleres de formación de trabajo (oficios), salud y seguridad, cobertura social, familia, reproducción responsable, salud (nutrición y cuidados) con los adultos tutores del grupo familiar de NNA en cuidados. Adultos participantes en talleres en los 12 CCI años.

Santa Fe



- Coronda: cosecha de frutilla
- Cayasta: cosecha de zanahoria
- Desvío Arijón: cosecha de frutilla
- Reconquista: basurales
- San Antonio: cosecha de algodón y azúcar
- Colonia Durán: cosecha de batatas
- Villa Ocampo: cosecha de algodón y azúcar
- Campo Medio: cosecha de zanahoria
- Arroyo Seco
- Helvecia
- San Javier



Socios estratégicos

14 aliados, entre empresas, organizaciones de la sociedad civil y organizaciones gubernamentales.

resultado

12 CCI

en 10 localidades
para

530

niños y niñas



FUNDAMENTOS DE SUSTENTABILIDAD

VISIÓN
ESTRATÉGICA
2020

Deseamos tener un equipo de herramientas, principios de negocios y políticas, que estén en línea con el estándar de nuestra industria y que faciliten la medición de estos elementos en este marco de trabajo.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



GESTIÓN

ENFOQUE

Para la empresa es fundamental el respeto de los valores, principios de negocios y buena gerencia. Es por ello que los principios de anticorrupción, transparencia y soborno forman parte de su Código de Ética. El incumplimiento de estos principios pone en riesgo el crecimiento y la sostenibilidad de la organización, así como su respeto ayuda a mantener las relaciones con clientes y proveedores, y que Randstad sea un mejor lugar de trabajo.

La política para el "Reporte de irregularidades" establece que todos los empleados de Randstad deben reportar cualquier desvío o posible desvío de la ley, códigos internos de conducta, regulaciones, políticas y lineamientos. Allí se informan los canales de comunicación y los lineamientos básicos de manera de asegurar que cualquier empleado pueda hacerlo sin riesgo de represalia, en forma anónima, con estricta confidencialidad y con una consiguiente rápida investigación. A su vez, se informa un número de teléfono y acceso a la página web de una empresa independiente dispuesta por el Grupo, en donde cualquier empleado puede informar cualquier mala conducta detectada y que atente contra el código de conducta, de manera anónima y confidencial.

Lineamientos para la gestión de riesgos

- Los principios empresariales son parte del contrato de trabajo y están incluidos en la documentación de ingreso para los nuevos empleados. La confirmación de su recepción es parte de los legajos.
- El cumplimiento de las leyes y reglamentos está garantizado y es monitoreado por lo menos dos veces al año.
- Las políticas y procedimientos corporativos se han ajustado a las circunstancias locales, traducidos al idioma local. Se facilita el acceso de todos los empleados a todas las políticas y procedimientos corporativos internos y se los capacita.
- Se debe respetar el principio de "cuatro ojos"- principio para todas las funciones en la actividad diaria. Debe existir división de funciones entre la contratación, la entrega, la reserva y el pago de los bienes y servicios. Además de matrices de autorización.
- Existen mecanismos de prevención y detección de mala conducta o la falta de respeto de los empleados internos. En caso de existir, el empleado es sancionado y se reporta a Randstad Holding.
- Cuando el personal ingresa a la compañía, firma una serie de políticas relacionadas con la relación con los grupos de interés internos y externos: Misión y visión; responsabilidad social corporativa; código de conducta; procedimiento para denunciar mala conducta y política de equidad de género, entre otros.

DESEMPEÑO



INDICADORES

Monitoreo, control y actividades de revisión

La matriz de riesgos (Key Control Framework) incluye controles sobre fraudes, dentro de los que se incluye la corrupción. Los controles son trimestrales, y auditados anualmente por equipos externos.

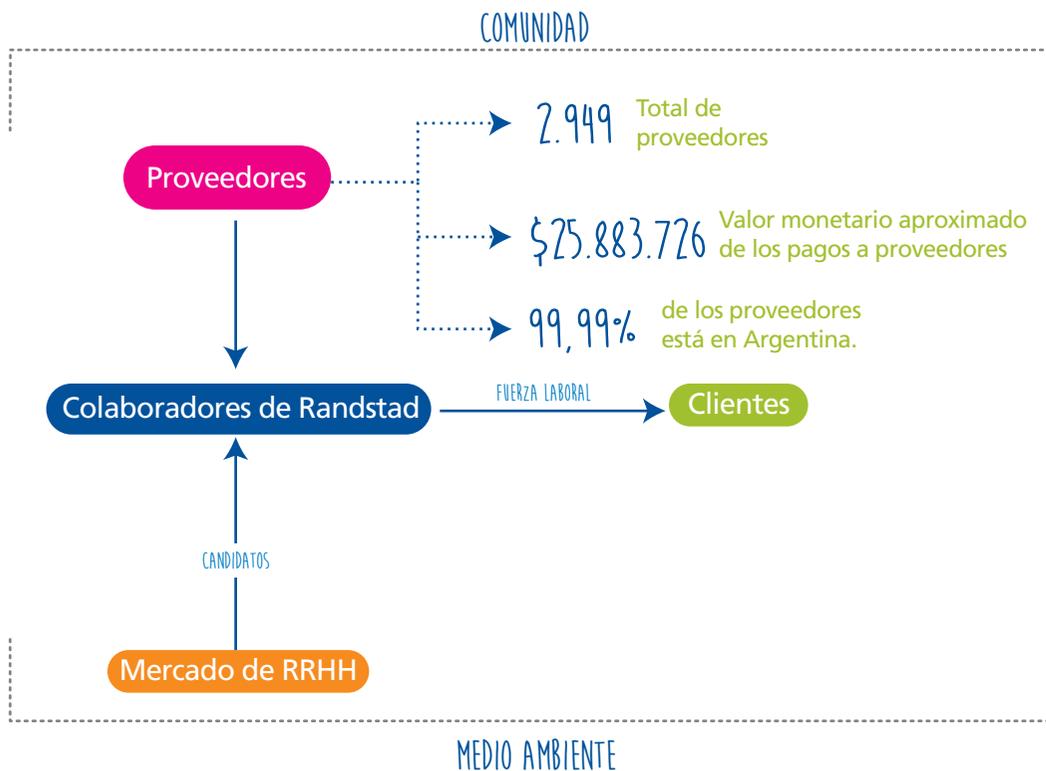
Procedimiento para investigar fraudes

Este procedimiento describe los pasos a seguir si se sospecha o tiene evidencia de un fraude dentro o en relación con Randstad (incluida la corrupción). Se basa en las siguientes políticas y procedimientos: Principios empresariales; procedimientos para reportar mala conducta y política de sobornos, regalos y hospitalidad.

El control de riesgos abarca todas las unidades y procesos de Randstad. El control de la matriz de riesgos no arrojó irregularidades. Durante 2013 no hubo casos de fraude informados (incluye corrupción).



PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN



"Gerenciamiento Empresarial SRL, realiza servicios de Logística y Transporte Especial de Pasajeros desde el año 2002. Desde hace varios años compartimos trabajo y experiencias con Trading Servicios (Grupo Randstad), realizando los traslados de colaboradores en el Citrus (Agronegocios), garantizando la seguridad y comodidad de los pasajeros, así como de la puntualidad de los traslados. Transitamos un camino de trabajo, esfuerzo y coordinación, cuyos resultados celebramos cotidianamente".



Camilo Murhell
Gerente
 Gerenciamiento Empresarial SRL,
 Transporte Sol Naciente

ENFOQUE

En Randstad impulsamos una cadena de suministros responsable. Consideramos importante compartir los valores y buenas prácticas de trabajo con nuestros proveedores. Invitamos a nuestros proveedores a aceptar nuestro "Código de ética" y a que evalúen nuestro desempeño en la relación comercial.

DESEMPEÑO

Para evaluar las prácticas de compras realizamos evaluaciones a nuestros proveedores. Para cada rubro crítico definimos diferentes aspectos a evaluar. Para el año próximo se espera mejorar el sistema para que sea posible obtener mejor calidad de información. A su vez, solicitamos a nuestros proveedores que nos evalúen sobre el cumplimiento de condiciones acordadas y el tiempo de respuesta ante problemas o necesidades y la satisfacción con la relación comercial. Para el año 2014 se relanzará la encuesta, se hará un seguimiento bimestral y se enviará recordatorios a los proveedores para obtener mayor cantidad de devoluciones.

INDICADORES

Número de proveedores a los cuales se les envió la encuesta: 98
 Número de proveedores que respondió: 28
 Para los 3 aspectos evaluados se obtuvo al menos un 64% de respuestas satisfactorias (buenas y muy buenas). Un 28% de los proveedores que respondieron no nos calificó en estos tres aspectos. El 64,7% está interesado en articular iniciativas vinculadas a RSE en conjunto con Randstad y el 76,47% desea recibir información sobre nuestras acciones de RSE.

OTROS ASPECTOS DE SUSTENTABILIDAD: IMPULSAMOS LIMITAR NUESTRA HUELLA AMBIENTAL

Nuestro consumo energético será monitoreado a partir del 2014.

Creemos que controlando el uso del transporte podemos disminuir nuestro impacto ambiental. Por esta razón, la primera acción será medir durante el año 2014 el impacto del transporte registrando la medición de los traslados en kilómetros.

PERFIL DE LA MEMORIA

Este reporte incluye las actividades vinculadas a la sostenibilidad de Randstad entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2013.

El último reporte se publicó el 31 de diciembre de 2012. Esta comunicación se realiza de manera anual.

La compañía ha decidido contar con Crowe Horwath como una tercera parte independiente para la evaluación externa del reporte utilizando como criterio la guía G4 de GRI, de acuerdo a la autodeclaración realizada por la compañía.

REFERENCIAS A LAS GUÍAS GRI

Este reporte ha sido preparado de conformidad con la guía G4 de GRI (Global Reporting Initiative) para su versión esencial. El informe de verificación externa es provisto a continuación de la tabla siguiente que permite identificar los contenidos de G4 a lo largo del reporte.

Randstad 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 ejecutada por

el área de Desarrollo Sostenible como actividad delegada por 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.

El detalle sobre los contenidos básicos generales de la guía G4 se pueden consultar en <https://www.globalreporting.org/resource/library/Spanish-G4-Part-One.pdf>

Contenidos básicos generales				
Contenidos básicos generales		Página / Respuesta	Verificación externa	Pacto Global de las Naciones Unidas
Estrategia y Análisis				
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.	5, 7	66	
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización.	10,13	66	
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	12	66	
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	61	66	
G4-6	Países en los que opera la organización.	11	66	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	13	66	
G4-8	Mercados servidos	13	66	
G4-9	Dimensiones de la organización.	10, 12-13	66	
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	10, 29, 37	66	Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	29, 37	66	Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	54	66	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	No se presentaron cambios significativos durante el año 2013.	-	
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.	-	

Contenidos básicos generales		Página / Respuesta	Verificación externa	Pacto Global de las Naciones Unidas
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	15, 46-51	66	
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	46	66	
Aspectos Materiales y Cobertura				
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	13	66	
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	16-19	66	
G4-19	Listado de aspectos materiales.	20	66	
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	21	66	
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	21	66	
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No aplica	-	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se presentaron cambios significativos durante el año 2013.	-	
Participación de los Grupos de Interés				
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	22	-	
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	22	-	
G4-26	Descripción de los enfoques adoptado para la participación de los grupos de interés.	23	-	
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.	20-21, 23	-	
Perfil de la Memoria				
G4-28	Período objeto de la memoria.	56	66	
G4-29	Fecha de la última memoria.	56	66	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	56	66	

Contenidos básicos generales		Página / Respuesta	Verificación externa	Pacto Global de las Naciones Unidas
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	61	-	
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.	57-66	-	
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	57	-	
Gobierno				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	11	66	
Ética e Integridad				
G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	14-16	66	

Contenidos básicos generales						
Aspectos materiales: enfoque de gestión e indicadores		Página / Respuesta	Información omitida	Razones por omisión	Verificación externa	Pacto Global de las Naciones Unidas
Categoría: Economía						
Desempeño Económico						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	16, 25	-	-	-	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	13	Estado de Valor Agregado para las operaciones en Argentina.	La compañía expone esta información de manera consolidada en su reporte anual global (indicado en el página 13).	-	
Presencia en el Mercado						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	41	-	-	-	
G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	41	-	-	66	
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local.	38	-	-	66	
Consecuencias Económicas Indirectas						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	41	-	-	66	
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	41	-	-	66	
Prácticas de Adquisición						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	55	-	-	66	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	55	-	-	66	
Categoría: Desempeño Ambiental						
	Principios ambientales del PG	15,17,55	No surgieron aspectos ambientales en el análisis de materialidad según GRI G4	-	-	Principios 7,8,9

(*) Referencias:

DMA (Disclosure on Management Approach): Información sobre el enfoque de gestión.

EC1 (Economía): Desempeño Económico.

EC5 y EC6 (Economía): Presencia en el Mercado.

EC8 y EC9 (Economía): Impactos Económicos Indirectos.

Aspectos materiales: enfoque de gestión e indicadores		Página / Respuesta	Información omitida	Razones por omisión	Verificación externa	Pacto Global de las Naciones Unidas
Categoría: Desempeño Social						
Sub-Categoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno						
Empleo						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	38	-	-	66	Principio 6
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados.	39	-	-	66	
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa.	39	-	-	66	
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	38	-	-	66	
Relaciones Entre los Trabajadores y la Dirección – Relaciones Laborales (Aspectos Sindicales)						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	15, 41	-	-	66	Principios 3 y 6
G4-LA4	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	No aplica	-	-	66	
Propio	(pertenencia a sindicato)	29, 41	-	-	66	
Salud y Seguridad en el Trabajo						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	32	-	-	66	Principio 6
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados.	41	-	-	66	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales .	34	-	-	66	
Capacitación y Educación						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	30, 40	-	-	66	Principio 6
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado.	40	-	-	66	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua.	30	-	-	66	
G4-LA11	Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño.	40	-	-	66	

(*) Referencias:

DMA (Disclosure on Management Approach): Información sobre el enfoque de gestión.
LA1, LA2, LA3, LA4, LA5, LA6, LA9, LA10, LA11: Prácticas laborales y trabajo digno.

Aspectos materiales: enfoque de gestión e indicadores		Página / Respuesta	Información omitida	Razones por omisión	Verificación externa	Pacto Global de las Naciones Unidas
Diversidad e Igualdad de Oportunidades						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	41	-	-	-	Principio 6
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla.	11, 37, 41	-	-	-	
Igualdad de Retribución entre Hombres y Mujeres						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	41	-	-	-	Principio 6
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.	41	-	-	-	
Mecanismos de Reclamación sobre las Prácticas Laborales						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	35	-	-	66	Principio 6
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	35	-	-	66	
Sub-Categoría: Derechos Humanos						
Inversión						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	48	-	-	66	Principios 1 y 2
G4-HR1	Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	48	-	-	66	
G4-HR2	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	48	-	-	66	
No Discriminación						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	41	-	-	66	Principios 1, 2 y 6
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Ninguna de las empresas del Grupo Randstad recibió denuncias por trato discriminatorio durante el 2013.	-	-	66	
Trabajo Infantil						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	30	-	-	66	

(*) Referencias:

DMA (Disclosure on Management Approach): Información sobre el enfoque de gestión.

LA12, LA13 y LA16: Prácticas laborales y trabajo digno.

HR1, HR2 y HR3: Derechos Humanos.

Aspectos materiales: enfoque de gestión e indicadores		Página / Respuesta	Información omitida	Razones por omisión	Verificación externa	Pacto Global de las Naciones Unidas
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.	48-51	-	-	66	
Trabajo Forzoso						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	48	-	-	66	Principios 1,2 y 4
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.	48	-	-	66	
Sub-Categoría: Sociedad						
Lucha contra la Corrupción						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	53	-	-	66	Principio 10
G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	53	-	-	66	
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	53	-	-	66	
Política Pública						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	46	-	-	66	Principio 10
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	-	No reportado.	El valor total de las contribuciones políticas no es significativo. Por ende se ha optado por una descripción cualitativa de las contribuciones (página 46).	66	
Sub-Categoría: : Responsabilidad sobre Productos						
Etiquetado de los Productos y Servicios						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	25	-	-	66	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	25-26	-	-	66	

(*) Referencias:

DMA (Disclosure on Management Approach): Información sobre el enfoque de gestión.

HR5 y HR6: Derechos Humanos.

PR5: Responsabilidad sobre productos.

SO3, SO5 y SO6: Sociedad.

Aspectos materiales: enfoque de gestión e indicadores		Página / Respuesta	Información omitida	Razones por omisión	Verificación externa	Pacto Global de las Naciones Unidas
Comunicaciones de Mercadotecnia						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	26	-	-	66	
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	48	-	-	66	
Cumplimiento Regulatorio (Incl. Cumplimiento Regulatorio de subcategoría SOCIAL)						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	26	-	-	66	
G4-PR9	Multas por incumplimiento de la normativa en relación con productos y servicios.	27 (INCL SO8)	-	-	66	

(*) Referencias:

DMA (Disclosure on Management Approach): Información sobre el enfoque de gestión.

PR7 y PR9: Responsabilidad sobre productos.

HR1, HR2 y HR3: Derechos Humanos.

Aspectos materiales: enfoque de gestión e indicadores		Página / Respuesta	Información omitida	Razones por omisión	Verificación externa	Pacto Global de las Naciones Unidas
Otros Aspectos Materiales						
Evaluación de las Prácticas Laborales de las Usuarías						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	32	-	-	66	
PROPIO	(Impactos de las prácticas laborales en las usuarias y medidas al respecto)	32-33	-	-	66	
Incidencia en la Generación de Empleo y Primer Empleo						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	47	-	-	66	Principio 6
PROPIO	(Medidas tomadas para contribuir a la generación de empleo y primer empleo)	47	-	-	66	
Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad						
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	41	-	-	66	Principio 6
PROPIO	(Medidas tomadas para la inclusión de personas con discapacidad)	41, 46-47	-	-	66	

(*) Referencias:

DMA (Disclosure on Management Approach): Información sobre el enfoque de gestión.



Informe de Verificación Externo, Al Directorio y accionistas de RANDSTAD¹

Hemos sido contratados para realizar una verificación independiente del Reporte de Sustentabilidad, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2013 de RANDSTAD para sus operaciones e instalaciones en 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 verificación.

Nuestra responsabilidad ha sido reportar de manera independiente sobre la base de nuestros procedimientos de análisis de la información.

Hemos tomado como guía las prácticas sugeridas por ISAE3000 (International Standard On Assurance Engagements 3000) y hemos definido nuestro alcance como encargo de asegura-

miento limitado.

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

- Comprobación del alineamiento con los contenidos básicos recomendados para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.
- Realización de pruebas sustantivas diseñadas para evidenciar, sobre la base de muestreo, la razonabilidad y consistencia de las bases y criterios de preparación del Reporte de Responsabilidad Social Empresaria
- Revisión de documentación relevante, incluyendo políticas corporativas, estructura de la organización y programas de Responsabilidad Social
- Entrevistas en profundidad con el personal relevante de la firma.
- Información proveniente de partes interesadas identificadas por la compañía dentro de su esfera de influencia.

Nuestro equipo de trabajo ha incluido profesionales calificados en la verificación 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 2013 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 junio de 2014

CP Marcelo Navone
Socio

Ing. Luis Diego Piacenza
Socio

¹ RANDSTAD es una organización multinacional. En este reporte se habla genéricamente de RANDSTAD y de todas sus operaciones en la Argentina actuando bajo las siguientes sociedades: SESA Internacional S.A., Trading Internacional S.A., International Career Program S.A., Rest Division Servicios S.A., Rest Personal Eventual S.A., Desarrollo Humano S.A., Sapphire Internacional S.A. y Trading Servicios S.A.

**La Casa Central de Randstad en Argentina
se encuentra en:**
Sarmiento 991, Rosario,
Provincia de Santa Fe, Argentina

**Punto de contacto para cuestiones relativas
a este reporte y su contenido:**
Elsa Zorrilla
Gerente de Desarrollo Sostenible
ezorrilla@randstad.com.ar



/Randstad-Argentina



/RandstadArg



/RandstadArg

www.randstad.com.ar