



Informe de Responsabilidad Social Corporativa Adecco España 2010

índice

1	Nuestra visión de la responsabilidad corporativa	p.	1
1.1	Carta del Presidente	p.	1
1.2	Nuestro Modelo de Responsabilidad Corporativa	p.	2
1.3	Nuestros principales Grupos de Interés	p.	4
2.	Cómo creamos valor	p.	9
2.1	Nuestros servicios.....	p.	9
2.2	Colaboradores	p.	11
2.3	Trabajadores internos	p.	13
2.4	Otros grupos de interés	p.	16
2.5	Resultados de negocio	p.	21
3.	Cultura y gobierno corporativo	p.	22
4.	Fundación Adecco, el máximo exponente de la RSC del grupo	p.	24
5.	Seguimos avanzando	p.	27
5.1	Nuestros compromisos a corto plazo	p.	27
5.2	Su opinión nos interesa.....	p.	28



Nuestra visión de la responsabilidad social corporativa

1.1 Carta de agradecimiento

Me complace compartir la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Adecco España y correspondiente al ejercicio 2010. Durante este año, muchas organizaciones empresariales han vivido tiempos difíciles y para nosotros por igual, ha sido un espacio importante para reflexionar, asegurar nuestra responsabilidad, y demostrar que nuestras acciones pueden seguir aportando con la oferta de nuestros servicios en el campo de los Recursos Humanos.

Seguiremos en este nuevo periodo, apostando por el mercado laboral justo, ecuatoriano e integrador. Es nuestro deseo que ningún trabajador se encuentre en situaciones de riesgo y mucho menos en la línea de la exclusión social. Por ello seguiremos afianzando nuestras relaciones con clientes, administración pública, universidades y asociaciones para dar a conocer la importancia del trabajo para todos, como un derecho y un deber que todos debemos respetar y promover.

El convencimiento por el desarrollo de un futuro mejor, sostenible y con personas cualificadas, eficientes, y comprometidas con su labor social, nos harán seguir buscando oportunidades laborales para las miles de personas que hoy las necesitan.

Desde nuestra Fundación Adecco, que lleva ya 11 años de actividad, seguiremos impulsando la integración laboral de las personas desfavorecidas. Un dinamismo además, que no hemos dejado de lado y que para satisfacción de todos, sigue aumentando a pesar de la complejidad presente.

Como empresa líder en materia de Recursos Humanos en España y a nivel global, desde Adecco nos sentimos responsables por el impulso de las buenas prácticas en el tejido empresarial y su repercusión en la sociedad. Por eso continuaremos reivindicando que las políticas de empleo responsable sean un eje transversal en las organizaciones.

Como Presidente de Adecco en España, me siento orgulloso de los resultados que como empresa y entidad responsable reflejamos hoy aquí. Estos son el fruto del esfuerzo y compromiso de todos los trabajadores internos y externos del Grupo Adecco. La presente memoria busca resumir de alguna forma nuestros avances, dificultades y objetivos en el desarrollo del sector de un mercado laboral responsable.

Aprovecho esta oportunidad para agradecer a todos los que han participado y hacen posible día a día este proyecto continúe; y a las empresas y entidades que depositan su confianza en nosotros para la contribución al desarrollo del talento humano.

**Enrique Sánchez, Presidente de Adecco España
CEO Adecco Group, Iberia & LatinAmerica**

I.2 Nuestro Modelo de Responsabilidad Corporativa

En Adecco España consideramos la responsabilidad corporativa como algo inherente a nuestra actividad empresarial. En este sentido, no hay separación entre nuestras operaciones de negocio y nuestras políticas de responsabilidad corporativa. La Figura 1 representa de forma gráfica esta visión de la RSC de Adecco España.

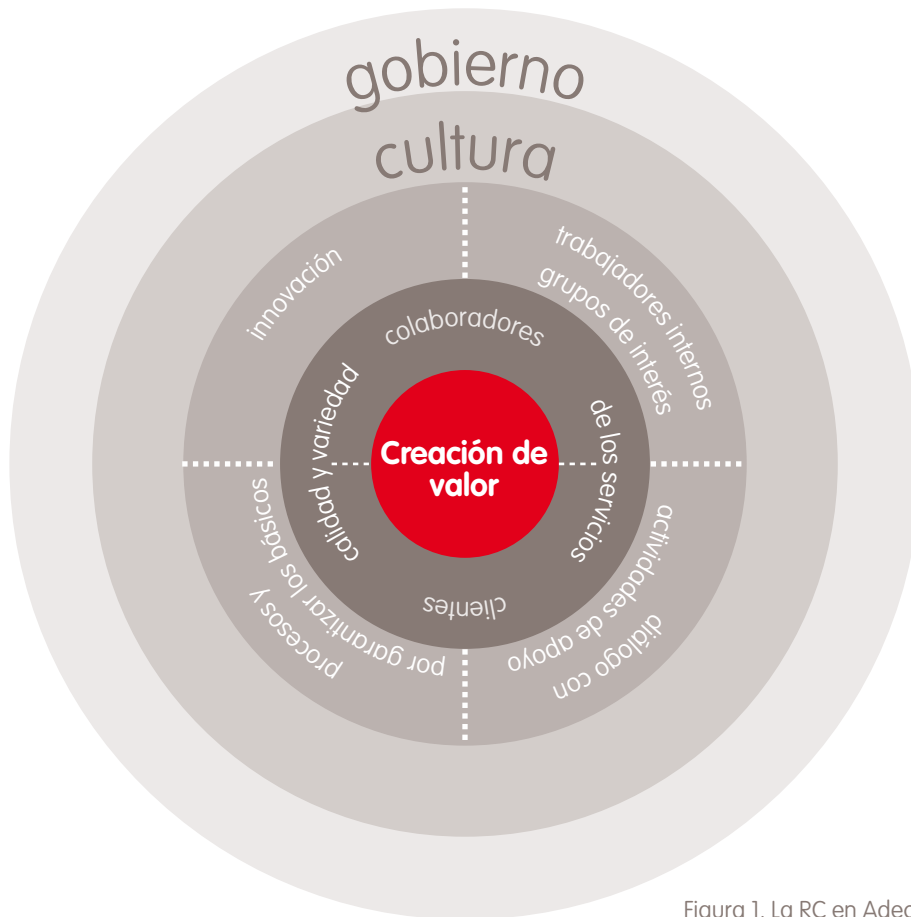


Figura 1. La RC en Adecco España

Como puede apreciarse en dicha figura, el objetivo final de nuestra política de responsabilidad corporativa es la creación de valor para Adecco y para nuestros grupos de interés: trabajadores internos, colaboradores, clientes, proveedores, Administraciones Públicas, sindicatos, organizaciones empresariales, medios de comunicación, la academia (escuelas de negocio y universidades) y las organizaciones representantes de los grupos sociales que lo tienen más difícil (personas con discapacidad, mujeres con cargas familiares no compartidas y víctimas de violencia de género, hombres y mujeres de más de 45 años, y deportistas y ex deportistas).

La capacidad de Adecco España de crear valor, depende, en último término, de la calidad de los servicios que prestamos a nuestros colaboradores y empresas cliente, así como nuestra capacidad para adecuarlos a las necesidades cambiantes del entorno. La satisfacción de colaboradores y clientes con dichos servicios redundará en la capacidad de Adecco España para crear valor de forma permanente en el tiempo

La calidad de los servicios de Adecco España se fundamenta en cuatro grandes elementos interrelacionados entre sí:

Políticas relacionadas con nuestros trabajadores internos. La satisfacción de nuestros colaboradores y empresas cliente con los servicios que reciben de Adecco España depende, en buena medida, del compromiso y orgullo de pertenencia de los trabajadores internos de Adecco. Por otro lado, la capacidad de éstos de prestar un buen servicio depende, a su vez, de su satisfacción con Adecco en general y con los diversos servicios que reciben de otros departamentos de la empresa.

Diálogo con las partes interesadas. En Adecco España creemos en el mantenimiento de un diálogo fluido y honesto con los diversos grupos interesados en nuestras actividades. Por un lado, porque la sociedad está demandando una mayor apertura de las empresas hacia su entorno. Asimismo, porque el propio proceso de diálogo favorece la satisfacción de nuestros grupos de interés con nuestras actividades. Por último, y como motivo central, porque es la manera de tener una percepción directa y rápida de los requerimientos y necesidades cambiantes de dichos grupos de interés.

Procesos y actividades de apoyo. La importancia de las personas en una organización como Adecco es fundamental, y su capacidad de prestar unos servicios de calidad a nuestros colaboradores y empresas cliente depende del apoyo que reciben de las diversas áreas funcionales en Adecco, que realizan una labor constante de revisión interna.

Innovación y garantía en el mantenimiento de los básicos. En Adecco España somos conscientes de que nuestra capacidad de crear valor, de satisfacer a nuestros diferentes grupos de interés y diferenciarnos de nuestros competidores, depende de nuestra capacidad de innovar y de hacer bien lo que ya forma parte de nuestra operativa. Por ello, en Adecco España perseguimos la innovación continua y la excelencia en los servicios que prestamos.



En una empresa como Adecco, la cultura empresarial es un elemento central que hace posible que todos los que formamos parte, persigamos la creación de valor y la excelencia en los servicios que prestamos a nuestros colaboradores. Ello se consigue a través de unos trabajadores comprometidos y motivados, de canales de diálogo permanentes con nuestros grupos de interés, del buen rendimiento de nuestros procesos y actividades de apoyo y de una capacidad de innovación adecuada. Para conseguir que nuestros valores y, por ende, nuestra cultura estén vivos y sean conocidos tanto interna como externamente, nuestros directivos los comunican a sus colaboradores y se comportan de forma coherente con los mismos.

Por último, los órganos de gobierno de Adecco España refuerzan la vigencia de la cultura de Adecco. Nuestros ejecutivos son los primeros valedores de la responsabilidad corporativa, persiguen que sus órganos de gobierno respalden dicho compromiso, y priorizan sus tareas buscando que las mismas apoyen y sean coherentes con la cultura y objetivos organizativos del Grupo Adecco a nivel mundial.

I.3 Nuestros principales grupos de interés

Aunque en las páginas siguientes presentaremos de forma más detallada cómo, mediante el diálogo y nuestras acciones, creamos valor para cada uno de nuestros grupos de interés, a continuación ofrecemos un resumen centrándonos en los tres colectivos que consideramos clave: candidatos que acuden a nuestras oficinas a buscar empleo (en adelante, colaboradores externos), empresas cliente y trabajadores internos. Si creamos valor para ellos, no nos cabe duda de que también lo haremos para el resto de grupos de interés.

El valor que el Grupo Adecco aporta, se refiere a su compromiso con una de las principales preocupaciones de la sociedad española: el empleo. Nuestra actividad va dirigida a aminorar los problemas que España tiene en términos de desempleo, temporalidad, formación, siniestralidad, recolocación, integración de colectivos en riesgo de exclusión y desarrollo de la eficacia en el servicio. Esta aportación se basa en la "flexiseguridad": flexibilidad para nuestras empresas cliente y seguridad para nuestros colaboradores externos.

Centrándonos en estos últimos, uno de los ejes básicos de actuación de Adecco es mejorar la carrera profesional de las personas, tanto activas como inactivas, interviniendo en su reclutamiento, selección, orientación y formación, e integración en el mercado de trabajo.

Para nuestros colaboradores externos, Adecco no es sólo una forma de conseguir empleo, sino una vía de mejorar su carrera y futuro profesional. En Adecco trabajamos para ofrecerles la oportunidad de conocer empresas diferentes, sectores distintos y nuevas formas de trabajar; como método para adquirir más y mejores competencias laborales. Asimismo, vale la pena resaltar que las nuevas formas de trabajo, basadas en la flexibilidad aplicada a las características individuales, hacen posible compatibilizar un empleo con los estudios o con responsabilidades familiares.

En relación a nuestros colaboradores externos, podemos destacar los siguientes datos relativos al año 2010:

- **Más de 101.342** personas encontraron empleo con la ayuda de Adecco España
- **18.601** inmigrantes fueron contratados con plenas garantías

Por otra parte, a través de la intermediación laboral de la **Fundación Adecco**, **1.695** personas con especiales dificultades pudieron acceder al mercado laboral. En concreto se beneficiaron:

- **871** personas con discapacidad.
- **510** hombres y mujeres mayores de 45 años.
- **93** mujeres con responsabilidades familiares no compartidas y/o víctimas de la violencia de género.
- **93** deportistas y ex deportistas de alto rendimiento
- **198** personas en riesgo de exclusión social pertenecientes a otros colectivos.

Adecco ha realizado **345.565** contratos durante 2010, a 101.342 trabajadores.

Nuestro compromiso con el empleo contribuyó a que en el año 2010, un 30% de nuestros colaboradores externos hayan encontrado un empleo indefinido a través de Adecco. Con ello, contribuimos a uno de los objetivos de la administración, sindicatos, y la sociedad española en general: la lucha contra la precariedad laboral.

En Adecco España somos conscientes de que cada persona es única. Es por ello que cada candidato que acude a nuestras oficinas, tiene la oportunidad de recibir orientación laboral, como acceder a un itinerario de búsqueda de empleo personalizado, adecuado a sus necesidades y expectativas.

La relación con los colaboradores externos no termina cuando éstos encuentran empleo, un seguimiento posterior a la contratación se realiza, con el fin de constatar su adaptación al puesto de trabajo y su satisfacción personal, así como la apreciación por parte de la empresa.

En líneas generales, el proceso que se realiza es el siguiente:

- 1 Recepción de candidatos y orientación laboral
- 2 Búsqueda de ofertas de trabajo adecuadas a competencias
- 3 Reclutamiento sin discriminación
- 4 Información detallada del puesto de trabajo
- 5 Formación en Prevención de Riesgos Laborales
- 6 Seguimiento de la contratación
- 7 Continuidad en las colaboraciones
- 8 Ingreso a Adecco Ventajas
- 9 Orientación profesional continua



Por otra parte, en el Grupo Adecco ofrecemos a nuestras empresas cliente un servicio integral en el área de Recursos Humanos, con el compromiso de proveerles cada día de soluciones eficaces y competitivas. Para ello, hemos desarrollado divisiones especializadas, con metodologías específicas, que cubren las necesidades de nuestros clientes en los ámbitos de: **Trabajo Temporal, Selección, Formación, Consultoría, Externalización, Recolocación e Integración laboral.**

Nuestro liderazgo en la materia, se sustenta tanto en nuestra presencia internacional como en el servicio local que proporcionamos a nuestros clientes.

La especialización se gestiona a través de diversas áreas de negocio en función de los profesionales que demandan nuestros clientes:

Adecco Office y Adecco Industrial proveen un servicio integral en aquellas áreas de actividad que tradicionalmente han formado parte del negocio del Grupo Adecco. Ofreciendo así un valor añadido a sus servicios de trabajo temporal, formación, externalización y selección, que lo convierten en un proveedor de RRHH especializado en los principales sectores de la economía española.

Dentro de estas dos grandes líneas, se encuentran las siguientes divisiones especializadas: **Adecco Aeropuertos, Adecco Administraciones Públicas, Adecco Aeronáutica, Adecco Alimentación, Adecco Automotive, Adecco Hostelería, Adecco Logística y Transporte, Adecco Químico-Farma, Adecco Puertos, Adecco Top Secretaries, Adecco Distribución, Adecco Banca y Seguros, Adecco Audiovisual y Adecco Call Center Solutions.**

Nuestras líneas de negocio especializadas en la búsqueda y selección de mandos intermedios, directivos y técnicos se engloban bajo la marca Adecco Professional, en la que se integran las siguientes divisiones:

Adecco Finance & Legal ofrece un servicio integral personalizado para profesionales del sector financiero y legal.

Adecco Information Technology está orientada a la búsqueda de candidatos cualificados con formación en el área informática y de las telecomunicaciones y que posean experiencia contrastada en el mercado.

Adecco Engineering & Technical es la línea especializada en servicios de selección de perfiles en el campo de la Ingeniería y áreas técnicas, así como del área industrial y cualquiera de sus especialidades.

Adecco Medical & Science ofrece servicios altamente especializados para la búsqueda, selección y contratación de los mejores profesionales con conocimientos y experiencia en asistencia sanitaria, actividades científicas, farmacéuticas y preventivas.

Adecco Sales & Marketing ofrece un servicio integral a profesionales del área del marketing y ventas, tales como directores comerciales, jefes de producto, directores de marketing o brand managers.



Además, Adecco tiene otras divisiones que completan el paquete de servicios integrales que ofrece para satisfacer la demanda de todos sus clientes:

Adecco Training es la consultora de formación del Grupo Adecco. Aporta soluciones formativas innovadoras gracias al conocimiento sectorial de las líneas del Grupo, ofreciendo soluciones específicas a sus necesidades de desarrollo y cualificación en los Recursos Humanos.

Creade Lee Hecht Harrison, es una compañía especializada en servicios de transición de carreras, que trabaja para facilitar la gestión de los procesos de cambio en los que se ven inmersos los profesionales y las organizaciones. Líder en el sector del coaching y outplacement en España, cuenta con divisiones especializadas en recolocación, reindustrialización, reestructuración, programas institucionales de empleo y consultoría estratégica en el área de capital humano.

Adecco Outsourcing, ofrece soluciones especializadas en externalización de procesos cuyo gran valor añadido son los Recursos Humanos: aporta los medios técnicos y humanos necesarios para la correcta realización del servicio subcontratado y se responsabiliza globalmente de la actividad.

Adecco Outsourcing además ha apostado por la especialización de sus servicios, reorganizando su estructura a través de divisiones especializadas en:

Extel crm: Especializada en la dirección y gestión de centros de atención telefónica (Call centres) y de relación con los clientes (CRM).

Eurovendex: especializada en externalización de procesos comerciales. Ofrece soluciones integrales en servicios de promoción, gestión del punto de venta y fuerzas de venta.

Eurocen: especializada en el diseño y gestión global de proyectos de outsourcing de procesos intensivos en personal en las áreas de producción y en las cadenas de aprovisionamiento de las empresas.

La especialización, con la que conseguimos crear valor añadido, la aplicamos en todos sus ámbitos: por actividades, por la cualificación del candidato, por el conocimiento sectorial, por los equipos dedicados y por las metodologías utilizadas.

Los servicios que ofrecemos a nuestras empresas cliente los diseñamos y ofrecemos, buscando dos características básicas en el mundo empresarial actual: **la combinación entre flexibilidad y competitividad**. Sin duda, se trata de dos cualidades esenciales para poder evolucionar y progresar en la actual economía de mercado globalizada. Partiendo desde la facilitación a nuestros clientes sobre la optimización de costes, el traspaso de costes fijos a costes variables, la flexibilización de estructuras y el desarrollo de su capacidad de adaptación al cambio; mejorando la calidad de sus procesos, permitiéndoles centrarse en la actividad principal de su negocio; ofreciéndoles flexibilidad laboral; ayudándoles a optimizar su gestión; y proporcionándoles el acceso a tecnologías especializadas.

Los procedimientos que seguimos en Adecco para prestar servicios a nuestros clientes están avalados por la **Certificación UNE-EN ISO 9001:2008, elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización**, que designa un conjunto de normas sobre gestión continua y calidad. Asimismo, somos una empresa que se compromete tanto con nuestros colaboradores externos, como con nuestros clientes ofreciendo una serie de compromisos de calidad que formalizamos por escrito en los siete "Compromisos de Adecco con sus clientes", y que son los siguientes:

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---------------------------------|
| 1 | Análisis de las necesidades | 5 | Prevención de Riesgos Laborales |
| 2 | Respuesta inmediata | 6 | Asesoramiento especializado |
| 3 | Satisfacción en el periodo de prueba | 7 | Seguimiento del Servicio |
| 4 | Continuidad del servicio | | |

Además, Adecco también posee la certificación UNE-EN ISO 14001:2004 en sistemas de gestión ambiental mediante su división Atlas y la OHSAS 18001:2007 en sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

En resumen, ayudamos a nuestros clientes a incrementar su flexibilidad y competitividad, les ofrecemos soluciones integrales en el área de Recursos Humanos y garantizamos los servicios que les prestamos bajo acuerdos escritos.

La calidad garantizada de los servicios que ofrecemos a nuestras empresas cliente y a nuestros colaboradores externos no sería posible sin el compromiso, involucración y satisfacción de todos los que, desde nuestras diferentes responsabilidades, formamos parte del colectivo de trabajadores internos del Grupo Adecco. Los siguientes hechos son ejemplos del valor que el Grupo crea para sus trabajadores internos:

- La formación es uno de los aspectos más relevantes de la política de Recursos Humanos, ya que se constituye como un elemento clave para el desarrollo y capacitación de los profesionales. Por ello, en Adecco consideramos indispensable invertir en la formación de nuestros trabajadores internos. En este sentido, cabe destacar que en el ejercicio 2010 hemos invertido más de **1.000 euros en formación por empleado**.
- **Ofrecemos 6 días de formación para cada empleado** en materias tanto relacionadas con el desarrollo del negocio como en la capacitación de las competencias profesionales de la plantilla. Igualmente, los procesos de inducción a la compañía contienen un programa formativo de un mes de duración combinando formación en aula como formación de campo tutelada por compañeros expertos.



- Además de esta formación genérica, hay programas de desarrollo directivo dirigidos a colectivos específicos organizados en colaboración con prestigiosas escuelas de negocio como el Instituto de Empresa, **ESIC e IMD Business School en Suiza**.
- Una clara muestra de creación de valor para nuestros trabajadores es la política de Adecco de favorecer la promoción interna. Prueba de ello es que el **95%** de los miembros de la alta dirección del Grupo y el **90%** de los mandos intermedios proviene de promoción interna. Siguiendo dicha política, el **6%** de la plantilla ha promocionado en el ejercicio de 2010.
- La descentralización de la toma de decisiones es otra de las piedras angulares de nuestra política de Recursos Humanos. En este sentido, Adecco pone en mano de sus directores de delegación la posibilidad de dirigir por completo un negocio y su cuenta de resultados, lo cual facilita un desarrollo profesional orientado a asumir una serie de responsabilidades notablemente mayor que en otras organizaciones.
- Nuestros trabajadores internos gozan de un completo paquete de beneficios sociales y de ayuda a la conciliación de la vida personal con la laboral asumidos en nuestro propio convenio colectivo: seguro médico y seguro de vida, paquete de apoyo para empleados (servicio de teleasistencia, ayuda domiciliaria, asesoramiento médico, jurídico, etc., tratamientos especializados, etc.), tickets guardería, plan familia (para hijos de personal interno con algún tipo de discapacidad) y sistema de retribución flexible (cada trabajador decide cómo percibir su retribución), Adecco Ventajas o acuerdos con establecimientos que hacen un descuento especial a los empleados de Adecco, ayudas en la gestión de viajes personales a través de Viajes Iberia; asesoramiento y orientación telefónica en temas médicos, jurídicos, psicológicos, sociales y dietéticos.
- Servicio de Teleasistencia preventiva las 24 horas del día y Servicio de Ayuda Domiciliaria extensivo a padres, suegros, cónyuge o pareja de hecho e hijos de nuestros trabajadores internos para urgencias. Disposición de un paquete de 70 horas al año divididas en 56 horas de ayuda personal y 14 de tratamientos especiales (por ejemplo, fisioterapia, psicología, profesores para niños, etc.)
- Con el fin de facilitar el desarrollo y progresión profesional de toda la plantilla, tenemos un sistema de evaluación que, con carácter semestral, se aplica a toda la organización. Esta evaluación tiene el objetivo de realizar un seguimiento del nivel de consecución de los objetivos, identificando y reconociendo la aportación de cada persona así como sus áreas de mejora.
- Adicionalmente, con carácter anual o bianual, todas aquellas personas con responsabilidades sobre equipos reciben una evaluación ascendente y/o de 360° que nos permiten identificar sus fortalezas como líderes y sus áreas de necesario desarrollo en este ámbito de la dirección.
- Por último, en 2010 nuestros gastos de personal, incluyendo sueldos, beneficios sociales y formación supusieron **54 millones de euros**.
- Además, en el Grupo Adecco valoramos la diversidad como un activo esencial para el desarrollo sostenible de nuestra compañía. En este sentido, en el año 2010 nuestros trabajadores internos procedieron de **27 nacionalidades diferentes**.

Cómo creamos valor

En el Grupo Adecco somos conscientes de que nuestra capacidad de crear valor para nuestros diferentes grupos de interés depende de nuestra capacidad de innovar en los servicios que ofrecemos a nuestras empresas cliente y nuestros colaboradores. En este apartado del informe, presentamos información detallada de cómo dialogamos con cada grupo de interés y creamos valor para los mismos, y de cómo, mediante la innovación, mejoramos continuamente la calidad y variedad de los servicios que prestamos a clientes y colaboradores.

2.1 Nuestros servicios

A la hora de relacionarnos con nuestros colaboradores y empresas cliente, nuestra política siempre ha sido la de innovar más allá de nuestros compromisos. Ello se debe a que en Adecco siempre hemos considerado la innovación la base en la que se sustenta nuestra capacidad de crear valor para los diferentes grupos de interés de forma permanente en el tiempo. En este sentido, nos sentimos orgullosos de haber sido y continuar siendo el motor de la innovación en el sector. Nuestro objetivo no es únicamente venderle servicios al cliente, sino escucharle, entender sus necesidades y proponerle la mejor solución. A continuación, ofrecemos información sobre algunos de los servicios más innovadores del Grupo Adecco:

- Fuimos la primera empresa del sector que a través de su grupo empresarial diversificó sus servicios, ofreciendo servicios de selección de personal, formación, prevención, "outplacement", "outsourcing", etc. Somos una empresa que proporciona a sus empresas cliente una asesoría integral en Recursos Humanos. A través de su contacto habitual o, si es necesario, mediante un especialista en el tema, la empresa cliente puede plantear y encontrar la solución más adecuada a todas sus necesidades en el ámbito de los Recursos Humanos.
- Fieles a nuestro valor de servicio al cliente, nos especializamos en ofrecer a las empresas cliente los colaboradores óptimos. Para ello, invertimos en reclutar y seleccionar perfiles con determinadas habilidades y conocimientos.
- **Fundación Adecco** (*ver página 24). En nuestro afán por ir más allá en nuestro campo de actividad, hemos sido la primera empresa del sector de los Recursos Humanos en crear una Fundación. El objeto social de la Fundación Adecco desde hace 11 años, es ayudar a los que lo tienen más difícil (como las personas con discapacidad, mujeres y hombres de más de 45 años, mujeres con responsabilidades familiares no compartidas y/o víctimas de la violencia de género y deportistas y ex deportistas), a integrarse en el mundo laboral. La Fundación Adecco, máximo exponente de la RSC de Adecco España, cuenta con un patronato independiente, lo cual asegura la autonomía de sus miembros para velar por el correcto funcionamiento y por el futuro de la entidad. A través de la Fundación, ofrecemos a nuestras empresas cliente soluciones para el cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI) y asesoramos a cualquier empresa interesada en poner en marcha un plan de Responsabilidad Social Corporativa.

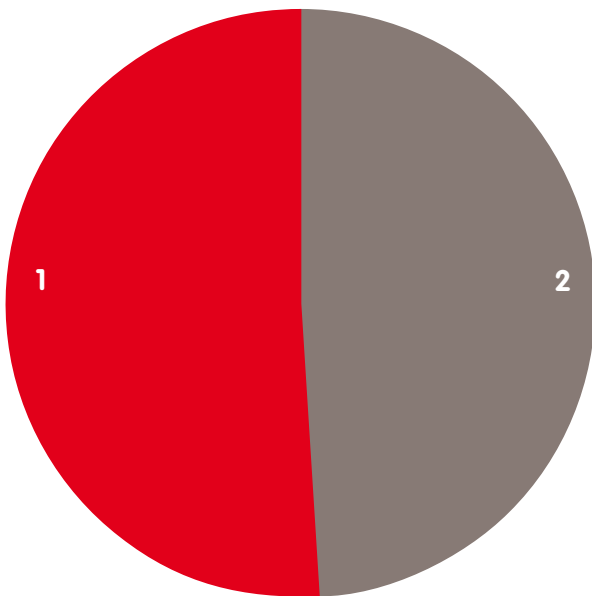


- Somos la primera empresa del sector en constituir una **Comisión de Responsabilidad Corporativa** que, de forma transversal, representa a todos los niveles y departamentos funcionales de la empresa.
- **Xpert Selección**. Se trata de un sistema de evaluación de capacidades, aptitudes y actitudes de los colaboradores potenciales.
- Hemos sido la primera empresa del sector en crear un **servicio de prevención de riesgos laborales comercializado a través de Preventium, S. A.** Además de asesorar a la empresa cliente en cómo gestionar sus riesgos laborales y reducir su siniestralidad, hemos desarrollado un sistema de formación multimedia.
- **Balance de servicio**, innovación que permite a nuestros clientes tener una información, tanto cualitativa como cuantitativa, muy detallada sobre nuestra colaboración. Se trata de una información muy valiosa que facilita el análisis y la mejora de la gestión de sus recursos humanos. Por ejemplo, analizar los índices de siniestralidad y sus motivos permite el desarrollo de planes de formación específicos o la introducción de cambios en los procesos de producción.
- **Firma digital**, innovación que supone una clara mejora en el proceso de firma de los contratos. Asegura el cumplimiento de las normas legales, supone un notable aumento de la eficiencia y la simplicidad del proceso y nos ayuda en nuestro objetivo de avanzar hacia un futuro sin papel.
- **Connect**, innovación que permite a nuestros clientes el acceso directo a información sobre la gestión de los recursos puestos a su disposición, lo que supone, como en el caso de la firma digital, una importante mejora en términos de eficiencia y simplicidad.
- **Factura electrónica**, innovación que permite aumentar la eficiencia, reducir el papel y simplificar las relaciones con nuestros clientes.
- **Adecco Time** es un servicio dirigido tanto a empresas cliente como colaboradores que facilita el control de las horas trabajadas por éstos últimos. Entre otras ventajas, elimina la necesidad de firmar y sellar el boletín de trabajo, facilita información semanal sobre los horarios realizados y las horas trabajadas, elimina papel, ahorra tiempo, agiliza los procesos de nómina y facturación, mejora los controles de presencia en los centros de trabajo, etc.
- La **Adecco Web**, que facilita las relaciones y el contacto entre Adecco, clientes y colaboradores, multiplicando nuestra capacidad de ofrecerles mejores servicios y de crear valor para los mismos. La decidida apuesta por la gestión de las candidaturas y de las ofertas de empleo a través del entorno Web, nos permiten ahorrar papel y fomentar el respeto al medioambiente. Además, desde el año 2009, Adecco y su Fundación consolidaron la accesibilidad Web de sus portales de empleo, obteniendo el icono de conformidad con el Nivel Triple A de las directrices de accesibilidad para el contenido Web 1.0 del W3C (Consortio para la World Wide Web), el máximo nivel de seguridad y accesibilidad que existe actualmente. Durante el año 2010, los portales Web de Adecco y la Fundación Adecco gestionaron **13.239 ofertas de empleo** en más de 20 áreas de actividad.
- Por último, es de destacar que fuimos la primera empresa del sector en obtener la certificación de calidad del sistema de gestión, otorgada por **AENOR**, y del servicio de prevención propio, otorgada por **Riskaudit y AENOR**.

2.2 Colaboradores

En las páginas precedentes hemos destacado cómo uno de los ejes básicos de la actuación de Adecco es ayudar a nuestros colaboradores externos a encontrar el empleo que mejor se adecua a sus circunstancias y contribuir a mejorar su "empleabilidad". Además, hemos resaltado el hecho de que somos la única empresa de trabajo temporal que garantiza por escrito los servicios prestados y hemos presentado información cuantitativa sobre las personas que han encontrado empleo, y mejorado la calidad del mismo, a través de nuestros servicios. Algunos datos adicionales sobre nuestras actividades de diálogo y nuestra capacidad de crear valor para nuestros colaboradores son los siguientes:

Por sexo, los 101.342 trabajadores/as que encontraron empleo en 2010 a través de los servicios de Adecco, se dividen de la siguiente forma:



Trabajadores según sexo

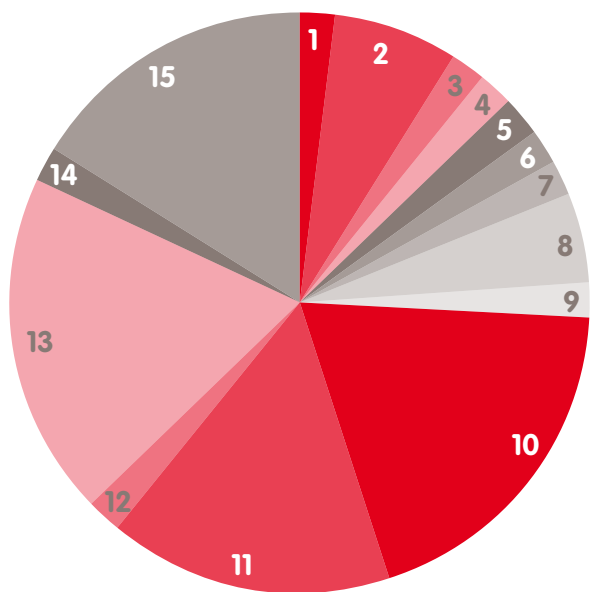
1	Hombre	53,20%
2	Mujer	46,80%

La sociedad española es plenamente consciente de la importancia de la integración laboral de los inmigrantes. En este sentido, nos sentimos orgullosos de que nuestros colaboradores externos en 2009 representaran más de **100 nacionalidades**.

Otra forma de crear valor para los colaboradores externos es la inversión que hacemos en su formación. En 2010, **Adecco invirtió 4,6 millones de euros en la formación de sus trabajadores externos**.

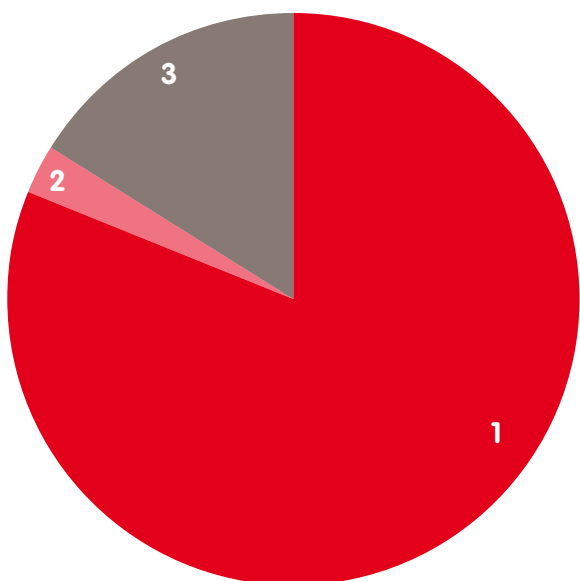


- Asimismo, nos esforzamos porque, en caso necesario, nuestros colaboradores puedan expresarnos sus quejas y reclamaciones. Para nosotros son una importante fuente de información y de mejora. En la figura 6 presentamos las reclamaciones de los colaboradores por tipo.



1	Adecco.es	2%
2	Altas / Bajas SS	7%
3	Certificado de empresa	2%
4	Condiciones de una promoción	2%
5	Darse de baja	2%
6	Falta de información	2%
7	Falta de pago días trabajadores	2%
8	IPC	5%
9	Malas referencias	2%
10	Nómina	19%
11	Oferta oficina	16%
12	Pago de devolución	2%
13	Proceso de selección	19%
14	Pruebas Xpert	2%
15	Trato oficina	16%

A todos estos datos objetivos cabe añadir la prueba que consideramos más clara del valor que creamos a nuestros colaboradores: su alto grado de satisfacción con nuestros servicios. Tal como se refleja en la siguiente figura, el 81% de nuestros clientes recomendaría Adecco a un familiar, amigo o conocido, 5 puntos porcentuales más que en el año anterior.



1	Si	81,14%
2	No	2,97%
3	NS / NC	15,89%

En Adecco siempre hemos considerado a los colaboradores externos como clientes. Este sentimiento se ha integrado en la cultura corporativa y se refleja en la relación que todos los miembros de Adecco establecemos con ellos. En las delegaciones existe la figura del **“Responsable del Trabajador”**, cuya labor está plenamente volcada a conseguir su satisfacción con los servicios que le presta Adecco.

2.3 Trabajadores internos

El compromiso y satisfacción de nuestros trabajadores internos es un elemento fundamental para mejorar continuamente nuestra capacidad de crear valor para el resto de los grupos de interés de Adecco. A continuación, presentaremos información adicional sobre cómo en Adecco dialogamos y creamos valor para nuestros trabajadores internos.

Uno de los objetivos de la comunicación interna es garantizar que todas las personas que trabajamos en Adecco contemos con la información necesaria sobre nuestro puesto, delegación, competencia y entorno, para de esta forma desarrollar nuestras funciones teniendo la información necesaria en el momento apropiado, y a través del canal más eficaz. Además potenciamos la comunicación ascendente.

El objetivo es que todos los empleados de la empresa “podamos caminar en la misma dirección” y dispongamos de las herramientas necesarias para desarrollar nuestro trabajo diario. Para ello, contamos además con mecanismos, online, con el propósito de crear una cultura corporativa ágil, sostenible y responsable con el medio ambiente:

- **Adecco Flash.** Mensajes de máxima importancia para el 100% de las personas de la compañía.
- **Meteosat.** Revista electrónica semanal con los principales resultados de contrataciones a nivel nacional y otras noticias de interés.
- **Fotosat,** Revista electrónica regional, de similares características al Meteosat, pero con un enfoque local.
- **Comunicados emitidos por los Departamentos de Servicios centrales.** Mensajes dirigidos a determinados departamentos o personas de la compañía.
- **AOL Blog.** Que utiliza la Fundación Adecco para intercomunicarse con sus 14 delegaciones en España, y mantener informado al equipo sobre las actividades a nivel nacional.

Además, consideramos que las reuniones presenciales son de máxima importancia para tratar asuntos clave, ya sean relativos a la situación del propio empleado o al negocio en sí. Es por ello, que además de las reuniones semanales que todos nuestros equipos realizan, se celebra una convención anual: la **Adecco University**, para intercambiar experiencias, ideas y reflexiones, así como diseñar las líneas estratégicas para el nuevo año.

Otro importante canal de diálogo con nuestros trabajadores internos que además sirve para facilitar sus tareas es la intranet. En 2005 actualizamos nuestra intranet bajo los principios de usabilidad y arquitectura de la información. Esta intranet tiene un funcionamiento muy intuitivo y está diseñada para que el personal interno pueda acceder a toda la información necesaria para desarrollar sus funciones.

Otra de las oportunidades de diálogo con nuestros trabajadores internos la constituyen los procesos de evaluación del desempeño. En ellos seguimos la metodología denominada “**evaluación 360º**”. Mediante la misma, todos los que trabajamos en Adecco evaluamos y somos evaluados por nuestros directivos, colaboradores y compañeros del mismo nivel.

Todos los que tienen responsabilidades directivas en Adecco son conscientes de la importancia de reconocer los esfuerzos y logros de todos los empleados. El reconocimiento de éxitos, esfuerzos realizados, implicación, solidaridad y dedicación, es una importante herramienta de motivación que además sirve para demostrarle a la persona que su labor es apreciada por la empresa y por sus superiores. Aunque esta afirmación parezca de sentido común, sabemos que hemos de mejorar en esta parcela. Efectivamente, los resultados de las encuestas sobre el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores demuestran que hemos de avanzar en este tema.

Por esta razón, como se explica a continuación, identificamos a aquellos directivos que han de mejorar sus competencias en este terreno y les proporcionamos formación. Asimismo, hemos creado programas formales que sirven a los directivos para reconocer a sus colaboradores.

1. Identificación de las personas que necesitan ayuda en la tarea de reconocer. Esta información la obtenemos a través de 3 sistemas de evaluación que tenemos instaurados en estos momentos:

- Evaluación ascendente.
- Evaluación 360°.
- Entrevista semestral de evaluación del desempeño.

2. Capacitación en dirección de personas y, específicamente, en reconocimiento. Actualmente contamos con 3 programas formativos sobre dirección de equipos cuyos contenidos incluyen el reconocimiento.

- Dirección de equipos para Directores de Delegación.
- Liderazgo para los Directores de Delegación de mayor potencial, dentro del Programa de Desarrollo Directivo que realizamos con el Instituto de Empresa.
- Desarrollo de personas dentro del Programa de Desarrollo Directivo para los Directores Regionales.

3. Programas de reconocimiento formalizados diseñados exclusivamente a este efecto.

En Adecco somos conscientes de que el **Voluntariado Corporativo** constituye el mejor vehículo para la contribución activa de la empresa en la lucha contra las desigualdades sociales y a favor de un mundo más justo y solidario. Además de un elemento clave de nuestro plan estratégico de RSC, también es una excelente herramienta de generación de valor para la empresa, ya que mejora la motivación y la capacitación de los empleados, entre otros importantes beneficios.

WIN4YOUTH. Es una iniciativa del Grupo Adecco a nivel global, con el que se busca ampliar la RSC de la empresa a través de la participación de sus empleados y grupos de interés, por medio de la realización de deporte. Los kilómetros recorridos en competiciones de atletismo se han sumado a la contribución económica de diferentes causas sociales en el mundo que el Grupo Adecco ha patrocinado.

La edición 2010, fomentó el atletismo por medio de carreras solidarias en las que cada kilómetro recorrido por los participantes se convirtió en **\$1 dólar** que el Grupo Adecco donó a diferentes proyectos para jóvenes en seis países distintos. Se recorrieron un total **228,002 Km**, gracias al apoyo de todos los empleados del Grupo Adecco.

En la edición 2010 fue donado por parte del Grupo Adecco un total de: **\$230.000 US**

Los proyectos beneficiarios estuvieron ubicados en los países de: ; todos ellos orientados hacia el fomento y desarrollo de los niños y jóvenes en situaciones de riesgo de exclusión socio-laboral.

Proyectos apoyados:

- **Parikrma Humanity Foundation (India).** Objetivo: transformar la vida de jóvenes sin privilegios en la India urbana ofreciendo formación a través de clases de primera calidad.
- **Centres ruraux d'éducation participative (CREP) y el Eglise Unie d'Haïti (Haití).** Ofrecimiento de clases de primaria en niños habitantes en zonas rurales desprotegidas.
- **Fundación de Solidaridad Romanos XII (Chile).** Objetivo: entrenamiento para mejorar el empleo de jóvenes y adolescentes en edad laboral, en el campo de la tecnología computarizada y las telecomunicaciones.
- **Entreprendre pour Apprendre (Francia).** Objetivo: proyecto de emprendimiento juvenil para fomentar su inserción en el mundo del trabajo y empresarial. Programa de formación de dos años.
- **Nacional Urban League (USA).** Objetivo: proveer mejoras académicas y soporte social a estudiantes de secundaria afro americanos de bajos recursos, mientras se preparan para el comienzo del pregrado.
- **Fundación Exit (España).** Objetivo: lograr la inserción social y laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social en las ciudades de Madrid y Barcelona.

Por ello, a través de la **Fundación Adecco**, el Grupo Adecco sigue desarrollando actividades en torno al Voluntariado Corporativo, como herramienta de integración social de las personas desfavorecidas.

Durante 2010 logró desarrollar con 42 empresas colaboradoras que implantaron acciones de voluntariado Corporativo, 105 acciones en las que participaron, **2.894 voluntarios** que ayudaron y dieron apoyo a **2.977 beneficiarios** (personas con discapacidad) a adquirir mayores habilidades para el empleo.



2.4 Otros grupos de interés

Además de nuestras empresas cliente, colaboradores externos, trabajadores internos y el propio Grupo Adecco, en Adecco nos relacionamos con otros muchos actores sociales: las Administraciones Públicas, los sindicatos, organizaciones empresariales, colectivos desfavorecidos, proveedores, medio ambiente, medios de comunicación y la sociedad en general. Para tener un buen conocimiento de sus requerimientos y necesidades, nos esforzamos por mantener abiertos canales de diálogo con todos ellos. A continuación resumimos los aspectos más importantes.

Adecco mantiene canales de comunicación abiertos, fluidos y permanentes con las diferentes Administraciones Públicas relacionadas con el empleo. De esta forma, conocemos de primera mano sus necesidades y podemos contribuir mejor al cumplimiento de sus objetivos. Estas relaciones se producen en todos los ámbitos: estatal, autonómico, provincial y local, en calidad de interlocutor social, como proveedor o desarrollando programas conjuntos de colaboración.

Administración Pública

Nuestra actividad de Trabajo Temporal está sometida a una Autorización Administrativa. Adecco la tiene de ámbito nacional, la de mayor cobertura geográfica, siendo la primera empresa en obtener dicha autorización tanto con carácter provisional como definitivo. Este hecho ofrece la garantía y la solvencia de saber que se trabaja con una empresa homologada por el Ministerio de Trabajo para realizar la cesión legal de trabajadores y que dicha autorización se construye en base a criterios muy rigurosos y exigentes de legalidad, transparencia, solvencia, infraestructura y responsabilidad.

Esta Autorización, junto con nuestra política interna, es la que nos hace prescribir una forma de trabajo absolutamente respetuosa con la legislación vigente, promocionando el cumplimiento de la normativa en todas nuestras acciones comerciales y de divulgación, al considerarlo un valor intrínseco de nuestra actividad.

El hecho de tener una infraestructura que cubre todo el territorio del estado, y de tener una red de clientes que aglutina a todos los tamaños de empresa, pequeñas, medianas y grandes, nos da una cercanía con respecto a la problemática y a las necesidades reales de empresas y candidatos, que utilizamos para mejorar nuestra contribución.

Todas las contrataciones laborales que Adecco realiza cumplen rigurosamente con las obligaciones legales. Tanto desde el punto de vista laboral, como de Seguridad Social, en plazo, forma y contenido. Toda relación laboral se articula mediante un contrato que se registra en las oficinas en empleo y un alta en la seguridad social. Esta práctica hace que Adecco contribuya de manera importante en la lucha contra la economía sumergida, en la defensa de las garantías y los derechos de los trabajadores, en mercados y situaciones como la temporalidad, o la inmigración, en los que todavía existen importantes bolsas de fraude. De esta manera se contribuye igualmente con las correspondientes aportaciones a la Seguridad Social al mantenimiento del sistema de protección social y con los impuestos sobre la renta a la Hacienda Pública y los subsiguientes servicios que presta el Estado.

Asociaciones sindicales

Como empresa que desarrolla sus actividades en el mundo del empleo, Adecco reconoce al sindicato como interlocutor social, como una figura relevante en el ámbito de las relaciones laborales y del empleo. Y en este sentido, las relaciones con las organizaciones sociales más representativas son abiertas, directas, fluidas y de reconocimiento y respeto mutuo.

Adecco ha sido la primera empresa del sector del trabajo temporal en realizar elecciones sindicales. Es la empresa de RRHH con mayor representación sindical, representación que incluye a las dos organizaciones empresariales mayoritarias que articulan su presencia mediante secciones sindicales, comités de empresa y delegados de personal. Junto a los sindicatos hemos puesto en marcha organismos paritarios internos referidos a la Prevención de Riesgos Laborales, a la Igualdad y a la Formación. Adecco está adherida al Convenio Sectorial, y ha ampliado y desarrollado dicho acuerdo mediante acuerdos de empresa.

Gracias a nuestros servicios de asesoría y formación en prevención de riesgos laborales y a la formación en este campo que reciben el 100% de nuestros colaboradores, nos sentimos especialmente orgullosos de contribuir de forma importante a la reducción de una de las lacras de nuestro mercado laboral: el alto índice de siniestralidad.

Asociaciones de Trabajo Temporal

Adecco siempre ha defendido y promovido el asociacionismo empresarial y ha participado en el mismo. Una prueba de ello es nuestra contribución a la creación de asociaciones empresariales de los sectores en los que participamos. Por ejemplo, formamos parte de la Asociación de Grandes Empresas de Trabajo Temporal (AGETT), de la asociación de empresas de recolocación, y de la CEOE. Tanto mediante nuestra participación en asociaciones sectoriales como directamente, tenemos también representación en diferentes asociaciones empresariales territoriales y sectoriales.

Nuestra colaboración con este tipo de organizaciones no es nunca como meros socios, sino que nuestra vocación es de participación activa, de colaboración estrecha, de desarrollo de programas e iniciativas que promuevan desarrollos empresariales, buenas prácticas, respeto a la legalidad vigente, oportunidades empresariales, etc.

Proveedores

Respecto a nuestros proveedores de servicios, todos ellos pasan por un proceso de evaluación en base al cual se establece una posterior homologación. En esta homologación uno de los criterios que se analizan es si tienen o no un programa de Responsabilidad Corporativa y si están adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Además en el contrato que se formaliza con los proveedores se incluye una cláusula por la que se les informa de los Principios del Pacto Mundial y se les pide su respeto a los mismos.

Respeto medioambiental

A pesar del bajo impacto medioambiental que puede tener nuestra actividad, en Adecco tenemos el objetivo de compatibilizar el desarrollo económico y la expansión comercial con la protección del entorno y el uso sostenible de los recursos. Asimismo, pensamos que una de las mejores formas de alcanzar dicho objetivo pasa por nuestra responsabilidad sobre el desempeño medioambiental de nuestros colaboradores externos. Por ello, hace más de tres años que incluimos formación específica medioambiental en la formación que reciben los mismos; así como implementamos una política activa interna por la colaboración común al medioambiente. Sin duda, promover al igual el buen comportamiento medioambiental de los colaboradores externos que diariamente realizan sus funciones en las instalaciones de nuestros clientes, es una buena manera de contribuir a la protección y mejora del medio ambiente.

Por último, otras actuaciones reseñables en el terreno medioambiental son la sustitución de los agentes extintores basados en halones por otros gases respetuosos con el medio ambiente, así como la instalación de tubos halógenos de ahorro energético en la red de oficinas de Adecco y la recogida selectiva en todas nuestras instalaciones, para su posterior reciclaje, de papel y tonners.

La sede central de Adecco en Madrid, ubicada en Pozuelo de Alarcón, es un edificio de reciente construcción que cuenta con un control medio-ambiental en el consumo y utilización de agua, energía y desechos de oficina.

Educación y Formación

En Adecco colaboramos estrechamente con las principales Escuelas de Negocio del país para la ejecución de los programas de formación y desarrollo de nuestros empleados. De este modo garantizamos una formación de calidad que nos ayuda en la identificación y retención de nuestro talento. Con esta relación de ayuda mutua, las Escuelas de Negocio nos permiten garantizar la correcta orientación de nuestra gestión del conocimiento incorporando las últimas tendencias y por nuestra parte acercamos la realidad socio-laboral a las aulas.

Asimismo, tenemos acuerdos de colaboración con las principales escuelas de negocios de España, como ESIC, Instituto de Empresa, IESE, ESADE y San Telmo, para la realización de actividades de investigación en materia de recursos humanos y para la organización de jornadas y seminarios dedicadas a formar en las últimas tendencias en nuestro sector. Algunos de los resultados más notables de dichos acuerdos son los siguientes:

- **Euroíndice Laboral (EIL).** También en colaboración con IESE, este índice evalúa mensualmente la situación del mercado de trabajo en los países de la UE. En su elaboración se tienen en cuenta temas como el crecimiento y la calidad del empleo y la contratación de mujeres, jóvenes y mayores de 45 años.
- **Índice Laboral por Comunidades Autónomas (ILCA).** Este índice mensual, que considera las mismas variables que el EIL, es asimismo realizado en colaboración con IESE.

Medios de Comunicación

En cuanto a los medios de comunicación, en Adecco siempre hemos mantenido una política de total transparencia y hemos estado dispuestos a responder a sus preguntas y necesidades informativas. En 1995 Adecco creó el primer Departamento de Comunicación del sector, consciente de la importancia de atender a todos los grupos de interés y, por supuesto, a los medios de comunicación. Era y es muy importante poder transmitir a la sociedad qué hacemos, como trabajamos y, sobre todo, cuál es nuestra aportación al mundo del empleo.

Quince años después, gracias a su presencia en medios de comunicación, Adecco se ha convertido en todo un referente no sólo del sector, sino del empleo y del mundo de los Recursos Humanos. Adecco ofrece una información de calidad que no sólo es interesante para los medios, sino que también sirve de análisis para Instituciones, Organismos Públicos y privados y, en definitiva, para toda la sociedad.

Seguimos esforzándonos para crear un valor añadido con nuestro trabajo, que no es sólo dar empleo, sino ayudar a través de nuestra información y de nuestros conocimientos a generar más y mejor trabajo. Buena prueba de esta actitud es que **en 2010 Adecco apareció en 7.180 noticias**, sin incluir entre las mismas las relacionadas con nuestras actividades de patrocinio deportivo.

En 2010, Adecco ha realizado más de **83 estudios sobre el mercado laboral**, previsiones de empleo y paro, tendencias en los recursos humanos, absentismo, formación, externalización, recolocación, igualdad y otros temas de interés. Entre otros, destacan:

- II Encuesta sobre el uso de la externalización.
- IV Encuesta a mujeres directivas.
- IV Estudio Perfil de la Mujer Trabajadora 2010.
- IV Encuesta qué le pedirías a tu empresa por Navidad.
- VI Encuesta ¿Qué quieres ser de mayor?
- V Informe de Recolocación.
- V Informe Los Más Buscados.
- VI Informe de contratación veraniega.
- Encuesta sobre opciones para salir del paro.
- Encuesta perspectivas de contratación de las empresas.
- Cómo encontrar empleo si estás en paro.
- Carreras con más salidas profesionales.
- Cambios en los demandantes de empleo.
- I Estudio sobre españoles que emigran al extranjero.
- I Encuesta de formación.
- I Estudio sobre reorientación profesional.
- I Estudio sobre empleabilidad e idiomas.
- I Estudio de empleo y postgrados.
- Estudio sobre Formación Profesional.
- Encuesta sobre redes sociales y profesionales.
- Guía de entrevistas exitosas.

Además, la Fundación Adecco realizó en 2009, 5 estudios sobre el empleo de los colectivos más desfavorecidos y otros temas relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa:

- I Estudio El ciudadano español y la Responsabilidad Social Corporativa.
- III Estudio El reto de la inserción laboral del deportista español.
- II Estudio Mayores de 45 años en el mundo laboral.
- I Estudio sobre la implantación de la LISMI en Andalucía.
- II Estudio La ONG que yo quiero, realizado conjuntamente con Achalay España.
- Estudio sobre la situación laboral de las personas con discapacidad visual en activo.
- I Estudio Directivos y Responsabilidad Corporativa.
- Aspectos psicosociales de la integración laboral de las personas con discapacidad en el mercado ordinario, realizado conjuntamente con la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.
- I Estudio ¿Qué tres deseos le pides al nuevo año?

Además de lo anterior, en Adecco y en la Fundación Adecco siempre hemos procurado crear valor para la sociedad española a través de nuestras actividades de patrocinio y mecenazgo. En este sentido, hace nueve años escogimos el deporte como uno de nuestros ejes fundamentales de comunicación.

Actualmente, Adecco continúa promoviendo el deporte, y hoy es patrocinador de:

- El mutua Madrid Open de tenis
- Conde de Godó de tenis
- La Federación Española de Baloncesto
- La Selección Española de Baoncesto
- Patrocinador de las Ligas Adecco de Baloncesto.
- Real Club de Golf de La Herrería
- La Carrera de las Empresas
- Circuito Padel Pro Tour de Tenis

Además de impulsar nuestras propias iniciativas, siempre hemos estado abiertos a participar y apoyar proyectos y asociaciones alineados con los principios de la Responsabilidad Corporativa. En este sentido, cabe destacar nuestro impulso y colaboración con las siguientes actividades:

- **Club de Excelencia en Sostenibilidad**, junto con la Fundación Adecco, realizaron en Bruselas la presentación de la Guía de Accesibilidad para Empresas en el Parlamento Europeo. Una nueva versión de ésta exitosa guía, se encuentra ahora disponible en inglés y de libre acceso en las Web de ambas organizaciones. A su vez continuó la introducción de este material y las otras herramientas desarrolladas en foros y encuentros en España. Durante 2010, se tuvo la oportunidad de compartir este material con empresarios de Santander y Navarra (Pamplona).
- **Fundación MásFamilia**, y la Fundación Adecco han organizado varias jornadas de sensibilización sobre conciliación laboral y la integración de la diversidad en la empresa. Durante el año 2010, tuvimos la oportunidad de presentar nuestras actividades en las ciudades de **Zaragoza, Valencia, Málaga y Bilbao**.
- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, miembros fundadores de la red en España desde 2003 con la Fundación Adecco y en 2004 con la participación del Grupo Adecco. Nuestro firme compromiso se mantiene en apoyo a los 10 principios fundamentales por el respeto y promoción de los Derechos Humanos, como una obligación de todos los integrantes de nuestra organización y los colaboradores externos.

- **Programa de la OIT (PREJAL).** Este Programa, desarrollado en colaboración con la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), comenzó en 2005 con una previsión de duración de cuatro años. Su objetivo fue la formación y promoción del empleo de jóvenes en Latinoamérica. La Fundación Adecco, a través de la red de oficinas del Grupo Adecco en **Argentina, Colombia y Perú**, capacitó hasta la finalización del programa a **1.820 jóvenes**. El conjunto de todas las organizaciones participantes han logrado un hito, con más de **17.000 jóvenes formados** para el empleo. El programa ha finalizado en 2010 y se prevé que la Fundación Adecco continúe de forma independiente, con el diseño de nuevas líneas de acción en los que pueda contribuir al desarrollo de los jóvenes en riesgo de exclusión en Latinoamérica.
- Por último, la Fundación Adecco y el Grupo Adecco son miembros de la **Fundación SERES** y pertenecen a la **Comisión de RSC de la CEOE**.

Sensibilización social

El trabajo de la Fundación Adecco se acompaña además de una red de colaboradores externos que apoyan la transmisión del mensaje de integración social de las personas más desfavorecidas en el tejido empresarial.

Pablo Pineda Ferrer (Primer Licenciado europeo con síndrome de Down). Conferencias **“La Diversidad en Primera Persona”** charlas en las que traslada su experiencia de vida para introducir el tema de la discapacidad en la empresa, un tema repleto de tabúes y falsas creencias. El objetivo: la diversidad y su integración en las estructuras empresariales como parte de una realidad global.

Durante 2010, junto con la Fundación Adecco, Pablo Pineda tuvo la oportunidad de llevar su mensaje de superación y eliminación de barreras a diferentes ciudades: Bilbao, Málaga, Canarias, Zaragoza, Santiago de Compostela, Mallorca, Valencia, y Castellón.

Así mismo, para la celebración del **Día internacional de las personas con discapacidad** (03 de diciembre). Pablo Pineda y la Fundación Adecco, presentaron por España ante la Comisión Europea en Bruselas los avances que en materia de integración socio-laboral se han ido llevando a cabo.

Raquel Domínguez. (Deportista con discapacidad). Las jornadas **“Vivir Superando Límites”** para empleados y directivos, son una herramienta de acercamiento a la discapacidad a partir de aquellos valores que hacen que las personas alcancen sus metas superando las dificultades con las que se van encontrando. Raquel ha colaborado en numerosas ocasiones en la sensibilización de empresarios y empleados.

Cabe destacar que durante el 2010 realizamos **más de 450 acciones de Relaciones Públicas a las que asistieron más de 25.000 personas**. Estas acciones se orientaron tanto a informar sobre distintos aspectos del mercado laboral o de las políticas más eficaces en el mundo del Management -sirva de ejemplo el patrocinio de Expomanagement- como a hacer vivir a nuestros clientes los grandes eventos deportivos que durante el 2010 se realizaron en España: el Mutua Madrileña Masters Series de Madrid, el trofeo Condé de Godó, el Open de España de Golf y las ligas Adecco Leb de Baloncesto. Asimismo, Adecco estuvo presente en las fases jugadas en territorio nacional de la Copa Davis o vibrando en nuestro Piso Box con las carreras de F1 o moto GP en Montmeló.



2.5 Resultados de negocio

En Adecco creamos valor para nuestros accionistas y creamos valor para otros grupos de interés, consideramos que ambos objetivos son como dos caras de una misma moneda: no excluyentes sino indispensables, y perfectamente compatible. A continuación presentamos algunos de los datos de negocio del **Grupo Adecco en España** en 2010 que consideramos más significativos:

- **Más de 300** oficinas abiertas en toda España.
- **1.300** personas en plantilla interna.
- **14.600** clientes de todos los sectores.
- **637** millones de euros de facturación.
- **18** millones de euros de beneficios.
- Una Cuota de Mercado del **29%**.

Cultura y gobierno corporativo

Nuestra concepción de la Responsabilidad Corporativa y, por tanto, nuestros objetivos y forma de operar, se basan en la cultura y gobierno corporativo que compartimos.

Nuestro afán no es sólo responder a las demandas de nuestros grupos de interés, sino anticiparnos a ellas y ofrecer nuestra colaboración más allá de lo que nos exigen. Es por ello que durante el año 2009, el Grupo Adecco ha definido y consolidado los 4 principales valores internos que guían la actuación de todos aquéllos que trabajan en la compañía.

- 1 Espíritu de equipo.** Las funciones de todos y cada uno de los empleados de Adecco forman parte de un engranaje en el que hay una mutua dependencia. Para que el engranaje funcione correctamente, todas las personas deberán apoyarse y ayudarse mutuamente y no olvidar que forman parte de un equipo.
- 2 Orientación hacia el cliente.** Nuestra labor consiste en cubrir y superar las expectativas que nuestro cliente tiene en nosotros. Conocer al cliente, estar cerca de él y ayudarlo a ser más competitivo y socialmente responsable es nuestro enfoque.
- 3 Responsabilidad.** Es la máxima que guía de nuestras actuaciones en todos los ámbitos: económico, social y medioambiental. Esta responsabilidad se traduce en compromiso, obligación, competencia, sensatez, juicio y seriedad. Sólo de este modo podemos no sólo satisfacer las demandas de nuestros grupos de interés, sino anticiparnos a ellas y ofrecer un servicio de calidad.
- 4 Espíritu emprendedor.** En el Grupo Adecco no perdemos de vista nuestra naturaleza de empresa y por ello fomentamos el espíritu empresarial. Ello supone lograr un clima laboral que no sólo permita, sino que fomente el orgullo de pertenencia y promueva la creatividad y la innovación, que son el primer peldaño hacia la prosperidad.

En Adecco tenemos un **Código de Conducta**, aprobado por el Consejo de Administración, que guía la forma de trabajar de todos los que formamos parte de la empresa. Los ejes básicos de dicho Código son los siguientes:

- Demostrar respeto por los derechos y la dignidad de todas las personas y organizaciones siendo honrado, justo y compasivo.
- Ser responsables de nuestras acciones y ser consecuentes con lo que decimos y hacemos.
- Comunicarnos con honestidad con nuestros colegas, colaboradores, inversores, clientes, proveedores, gobiernos y las comunidades en las que trabajamos.
- Actuar con integridad demostrando valor y fuerza de carácter para hacer lo correcto, incluso cuando es difícil y no resulta popular.

Estos ejes básicos se concretan en las normas y principios relacionados con la conducta en el lugar de trabajo, los controles e informes financieros, las prácticas comerciales, y las actividades políticas y relaciones con el gobierno.

- **Conducta en el lugar de trabajo.** El Código de Conducta considera los siguientes temas: respeto mutuo, formación y desarrollo profesional, salud, seguridad y medio ambiente, uso de los recursos de la compañía, conflictos de intereses e información interna y comercio de valores bursátiles.
- **Controles e informes financieros.** El Código de Conducta incluye normas sobre los sistemas de control financiero internos y los informes de todo tipo que se redacten para nuestros diferentes grupos de interés.
- **Políticas comerciales.** El Código de Conducta establece normas sobre los siguientes temas: defensa de la competencia y competencia honrada, contratación, información confidencial y protección de datos personales, regalos y atenciones especiales, propiedad intelectual, leyes anticorrupción y gestión de registros.
- **Actividades políticas y relaciones con el gobierno.** El Código introduce criterios claros e inequívocos sobre actividades políticas y contribuciones, y relaciones con la administración pública.

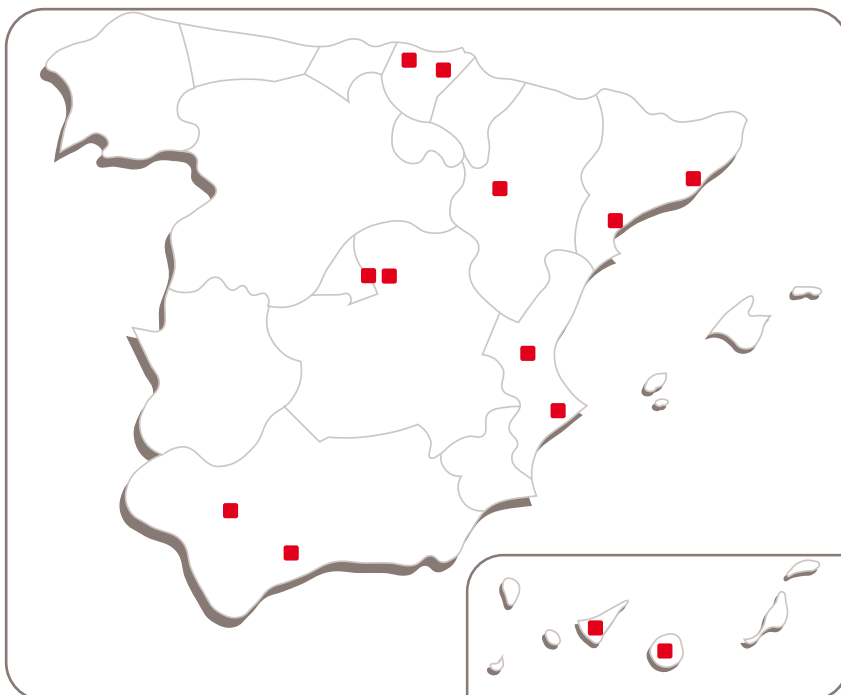


Fundación Adecco, el máximo exponente de nuestra RSC

Adecco creó en 1999 la Fundación Adecco (www.fundacionadecco.es), que trabaja para ayudar a las personas que lo tienen más difícil a encontrar empleo: mayores de 45 años, mujeres con responsabilidades familiares no compartidas y/o víctimas de la violencia de género, personas con discapacidad y deportistas y ex deportistas de alto rendimiento. El objetivo de la Fundación Adecco es corregir los desequilibrios de un mercado laboral tradicionalmente discriminatorio, y hacerlo más ecuánime e integrador.

Delegaciones

En el año 2010, la Fundación Adecco amplió su actividad con la apertura de una nueva delegación en Pamplona para atender las necesidades de empresas, entidades y personas de la Comunidad Foral de Navarra. Actualmente, la Fundación Adecco cuenta con 15 oficinas operativas en todo el territorio nacional.



Resultados

Desde su creación hasta diciembre de 2010, la Fundación ha permitido que **7.823 personas con discapacidad, 168.703 mayores de 45 años y 27.210 mujeres con responsabilidades familiares no compartidas y/o víctimas de violencia de género** puedan acceder al mercado laboral. Al mismo tiempo, cerca de **430 deportistas** han participado en seminarios de formación y **258 se han integrado laboralmente** con los itinerarios de empleo desarrollados por consultoras de la Fundación Adecco.

Todos estos grandes éxitos se consiguen a través de planes de integración individuales que van desde un servicio de orientación y asesoramiento laboral, hasta cursos de formación y búsqueda activa de ofertas de empleo adecuadas a las circunstancias y características de cada persona.

Durante el ejercicio de 2010, la Fundación Adecco a través de la intermediación laboral con sus empresas colaboradoras logró que, **1.695** personas con especiales dificultades pudieran acceder al mercado laboral. En concreto se beneficiaron:

- **871** personas con discapacidad.
- **510** hombres y mujeres mayores de 45 años.
- **93** mujeres con responsabilidades familiares no compartidas y/o víctimas de la violencia de género.
- **23** deportistas y ex deportistas de alto rendimiento
- **198** personas en riesgo de exclusión social pertenecientes a otros colectivos.

Para lograr que la integración laboral de estos colectivos sea una realidad, La Fundación Adecco colabora con diferentes grupos de interés. Algunos de los principales son:

Empresas, con las que Fundación Adecco pone en marcha las siguientes acciones:

- Identificación de puestos de trabajo que puedan ser cubiertos por los colectivos con los que trabaja.
- Puesta en marcha de programas de no discriminación dentro de su organización.
- Asesoramiento sobre el cumplimiento de la Ley en materia de bonificaciones y contrataciones.
- Apoyo a la empresa para la consecución del cumplimiento de la **Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI)**, que obliga a las empresas de más de 50 trabajadores a integrar a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2% de la plantilla.
- Durante el año 2010, la Fundación Adecco trabajó con **206 empresas** en el marco de las medidas alternativas través de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI).

Movimiento asociativo y fundaciones, con las que desarrolla y pone en marcha de acciones de sensibilización que favorezcan la incorporación de las personas en riesgo de exclusión del mercado laboral. Durante 2010, la Fundación Adecco colaboró con **78 asociaciones** en las que realizó una inversión de **1.655.512 euros** para el desarrollo conjunto de programas de orientación, capacitación y preparación laboral para personas con dificultades de integración laboral.

Administración Pública. La Fundación Adecco es entidad colaboradora de los Servicios Públicos de empleo de Cataluña, País Vasco, Andalucía, Comunidad Valenciana, Canarias, Aragón, Navarra, Baleares y Madrid, con las cuales desarrolla Programas Experimentales de Empleo. Durante 2010, la Fundación Adecco ha desarrollado diferentes programas experimentales de Empleo, dirigido a personas desempleadas que quieren trabajar y necesitan de una orientación profesional y de itinerarios de empleo.

Universidades. Durante 2010, la Fundación Adecco se ha involucrado en varios proyectos vinculados con el mundo universitario. Actualmente existen convenios de colaboración para desarrollar cátedras de investigación, ferias de empleo y jornadas de sensibilización, todas estas, actividades orientadas a la promoción y creación de puestos de trabajo para personas con discapacidad. Algunas de las universidades participantes son: U. de Alicante, U. de Valencia, U. de Castellón, U. de Deusto, U. Las Palmas de Gran Canaria, U. Rey Juan Carlos (Madrid), U. San Jorge, U. de Lleida, U. de Madrid, U. de Castilla La Mancha, U. de Extremadura, U. de Valencia, U. de Salamanca y la U. de Extremadura.

El principal nexo de unión con la universidad nació del acuerdo con Indra y diferentes facultades para la investigación en el desarrollo de tecnologías accesibles, que culminó en la creación del "Headmouse": ratón virtual que funciona con movimientos faciales y de cabeza, y facilita el desempeño personal y profesional de personas con discapacidad.

*Para más información sobre la Fundación Adecco, entidad sin ánimo de lucro, y cuya gestión de cuentas son auditadas por un ente externo autorizado, visite:
(www.fundacionadecco.es) Sala de Prensa/ Publicaciones/Memoria.



Seguimos avanzando

Todos nuestros resultados obtenidos, son siempre la mejor demostración de que aún se puede hacer mucho más. Somos conscientes de que hemos de seguir avanzando y mejorando, por ello, nos hemos propuesto una serie de objetivos a perseguir.

5.1 Nuestros compromisos a corto plazo

Para poder seguir creando valor para todos nuestros grupos de interés y teniendo una sólida posición de negocio, a lo largo del próximo ejercicio nos proponemos los siguientes objetivos:

- **Implantación de la estrategia internacional.**
- **Consolidación de las nuevas líneas de negocio.**
- **Reforzar el modelo de marca única Adecco.** En este sentido, desde octubre de 2009, la empresa temporal Alta Gestión forma parte del Grupo Adecco. Este proceso se lleva a cabo cuatro años después de la compra del Grupo HumanGroup y con él, su filial Alta Gestión por parte de Adecco, reforzando así su posición de liderazgo en España. Esta integración responde a la estrategia de única marca que puso en marcha el Grupo Adecco a nivel internacional en 2006, para reforzar el reconocimiento global de la marca Adecco y su posición en nuevos mercados profesionales. Sin embargo, en España no se realizó la integración de Alta Gestión pues el proceso de compra se había realizado tan sólo un año antes. Ahora, tras cuatro años operando como marcas diferentes dentro del Grupo Adecco, se ha decidido completar la estrategia de única marca en nuestro país con este movimiento estratégico.
- Participación activa con la Administración en materia de empleo, de intermediación laboral y de políticas activas, y apertura hacia los sectores a los que las empresas de trabajo temporal tienen prohibido su acceso.
- Apuesta por soportes tecnológicos efectivos para una mejor gestión.
- Optimizar los recursos internos y financieros.
- Seguir potenciando nuestro compromiso con las empresas cliente, colaboradores y trabajadores internos.
- Continuar promoviendo el acceso al mundo laboral de los colectivos desfavorecidos (jóvenes, mujeres con cargas familiares no compartidas y víctimas de violencia familiar, mujeres y hombres de 45 años, personas con discapacidad y deportistas y exdeportistas).
- Estrechar nuestra relación con los grupos de interés creando plataformas de diálogo con cada uno de ellos, a fin de tener un mejor conocimiento de sus necesidades y requerimientos, así como continuar creando valor para los mismos.

- Diseñar nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa a nivel Iberoamericano y partir de las responsabilidades y necesidades de los diferentes grupos de interés, como de las oportunidades que surjan en nuestros sectores de actividad.
- Continuar desarrollando de forma anual el informe de Responsabilidad Corporativa en el que, de forma transparente, rendiremos cuenta de nuestros avances, resultados y oportunidades de mejora

5.2 Su opinión nos interesa

El presente informe es fruto de nuestro compromiso en la transparencia con nuestros grupos de interés y la sociedad. Sin embargo, somos conscientes de que más información detalle por espacio ha podido quedar fuera del Informe. Por ello, estamos abiertos a recibir los comentarios y sugerencias de todas las audiencias que, estén interesadas en nuestras acciones o se ven afectadas por nuestras actividades:

- Personas de contacto:

Francisco Mesonero Fernández de Córdoba

Director de Responsabilidad Corporativa Adecco Iberia y Latinoamérica
 Director General de la Fundación Adecco

David Morales

Área de Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación
 Telf. 91 700 49 20
 prensa.fundacion@adecco.com

- Correo postal:

Dirección de Responsabilidad Corporativa Adecco

C/ Génova 18
 28004-Madrid

Adecco es miembro de:

