



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

Arjé Formación S.L.



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: Arjé Formación S.L.

- *Dirección web:* [www.arje.es](http://www.arje.es)
- *Alto cargo:* Rosa Olmos Larrea, Directora
- *Fecha de adhesión:* 08/04/2004
- *Sector:* Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)
- *Actividad:* Consultoría y auditoría, Media, Comunicación y entretenimiento, Educación, Servicios públicos
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Sociedad
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:*
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Via Web
- *Día de publicación del Informe:* viernes, 12 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Cristina Sitz
- *Tipo de informe:* A



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### • Carta de Renovación del Compromiso



Madrid a 11 de octubre de 2010

Estimados miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas,

Un año más me dirijo a ustedes con el orgullo de representar a una empresa comprometida con los Diez Principios del Pacto Mundial.

En un tiempo ya prolongado de incertidumbre económica, arjé ha afrontado el reto de garantizar no solamente los puestos de trabajo de nuestra plantilla fija, sino también de continuar fortaleciendo nuestros lazos con la sociedad fomentando valores universales de respeto, tolerancia y responsabilidad tan importantes en estos tiempos difíciles. Así, hemos acometido un importante proyecto como ha sido la elaboración de nuestra tradicional "argenda", dedicada al Año Europeo de la Biodiversidad, con la colaboración de los alumnos, padres y profesores de primaria y secundaria del Colegio Virgen de Lourdes en Madrid. Los alumnos dedicaron varias sesiones a reflexionar mediante sus palabras y sus dibujos sobre los efectos que el cambio climático y la acción humana tienen sobre la biosfera, y cómo combatirlos desde su acción personal. La colaboración resultó en una exposición de pintura, en un libro conmemorativo y en la agenda que anualmente nuestra empresa remite a todos nuestros clientes y colaboradores más directos.

Inscrita en el R.M. de Madrid Tomo 14907, Folio del Libro 0 - CIF: B-19178961



Eugenia de Montijo, 75 Local  
28025 Madrid  
Tel: 914 220 560  
Fax: 914 665 645  
[www.arje.es](http://www.arje.es)



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



También contamos con orgullo nuestra colaboración con la organización 46664, perteneciente a la Fundación Nelson Mandela, en su empeño por traer a España la celebración del primer Nelson Mandela Day en un país no anglosajón. Toda nuestra organización se volcó en trasladar los valores promovidos por Nelson Mandela, adoptándolos como propios y contribuyendo a su proclamación a nivel local y regional.

Miramos al futuro con esperanza y con ilusión, desde la satisfacción del trabajo bien hecho y estudiando vías novedosas a través de las cuales contribuir a crear una sociedad más justa y llena de valor.

Un cordial saludo a todos los firmantes,

**Rosa Olmos**

Directora General de arjé

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



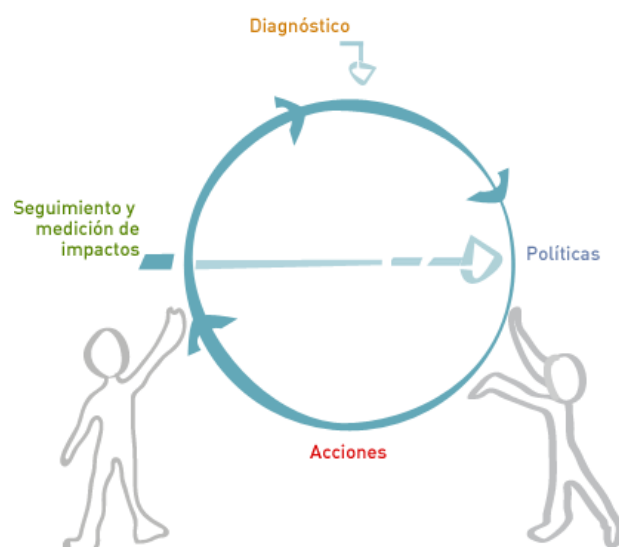
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2009, arjé ha dado un paso adelante en nuestro compromiso para con los derechos humanos, no solamente a través de la consolidación de nuestra política de RSC sino también con la participación de manera voluntaria en proyectos locales e internacionales en apoyo a los derechos humanos y el medioambiente. El código ético y de conducta sigue siendo nuestra guía en la actividad diaria de nuestro personal.

*Objetivos:* Participar de manera activa y contribuir a una sociedad más justa y más respetuosa con el medioambiente.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los empleados de la oficina central contribuyeron en la elaboración durante 2009 de la Arjenda 2010 dedicada al Año Europeo de la Biodiversidad, en donde dibujos de los pequeños de la casa aplicaban un principio concreto de respeto al medioambiente. Se colaboró con el colegio público Lourdes de la Fundación Hogar del Empleado en Madrid para la realización de dibujos. Los profesores hablaron sobre la importancia del conocimiento y el respeto a nuestro entorno y los alumnos desarrollaron su trabajo en colaboración con sus familiares.

*Objetivos:* El resultado de esta experiencia de colaboración con un colegio público resultó mucho más positiva que lo esperado, sirviendo de punto de partida para futuras colaboraciones.

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

*Respuesta:* SI

**Implantación:** A través de distintas entrevistas entre los técnicos y gerentes de las empresas receptoras de nuestros servicios y los distintos responsables de arjé; a lo largo de 2009 se han sucedido multitud de entrevistas en todos nuestros territorios de actuación y clientes para cerciorarnos de que el servicio prestado es el óptimo y ponernos a su disposición para mejorar en lo que fuéramos requeridos así como proponer distintas mejoras. La campaña duró más de 6 meses con 2 personas a tiempo completo realizando las visitas, haciendo el seguimiento y trasladando al equipo técnico las reacciones del cliente y nuevas y mejoradas propuestas.

Menusual, o trimestralmente se elaboran informes de actividad que han de ser cotejados por el clientes. A su vez, los responsables técnicos cuentan con la figura de un subcoordinador en territorio a quien transmitir de manera directa y en el momento cualquier tipo de incidencia que pudiera surgir en relación al servicio para que esta sea resuelta de la mejor manera posible a la mayor brevedad.

**Objetivos:** en 2009 se mantiene la consolidación de nuestras relaciones con el cliente buscando siempre las mejoras a nuestros servicios aportando mejoras cualitativas y cuantitativas en nuestras propuestas.



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** A través de una gestión transparente, leal y basada en el respeto al prójimo, arjé se caracteriza por ser una organización de valores en donde el respeto y la confianza, tanto en los clientes como en los empleados obtiene sus frutos a corto, medio y largo plazo, desarrollando proyectos que contribuyen a mejorar la sociedad, como talleres de conciliación, voluntariado, mejora personal, igualdad y el buen uso del tiempo libre.

También se han desarrollado a lo largo de los meses de junio-septiembre encuestas de satisfacción de todo el personal, para así tener en cuenta en futuros ejercicios las áreas en las que mejorar en el ámbito de las relaciones laborales.

**Objetivos:** En 2009 hemos conseguido trasladar a la sociedad y representantes institucionales, de manera altruista, a través de distintas colaboraciones profesionales pro-bono los valores transmitidos por organizaciones supranacionales tales como los promovidos por la Fundación Nelson Mandela.

Se han mejorado los equipamientos y las condiciones de trabajo de muchos empleados gracias a los resultados de las encuestas de satisfacción.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los resultados, no solamente obtenidos por las encuestas sino por las visitas y la percepción obtenida por el trabajo directo con la sociedad, han revertido en la planificación estratégica de la entidad para los ejercicios 2010-2013. Áreas como el fomento del voluntariado o la RSC de nuestra entidad han sido visiblemente mejoradas, atribuyéndolas una partida presupuestaria mayor, para crear propuestas como una revista trimestral "arjefugio" destinada a mostrar aquellos proyectos con valor que son llevados a cabo por administraciones públicas o iniciativas privadas y que se distribuye en toda la Comunidad de Madrid y ambas Castillas gratuitamente.



Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Debido al tipo de servicios que ofrecemos que son principalmente servicios de coordinación, formación, animación e investigación, los requisitos legales para la obtención del contrato público pasan por incluir todo tipo de documentación en relación a seguros, currícula del personal y legalidad de la organización en cuanto a su situación administrativa.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Nuestra empresa se preocupa por desempeñar un buen trabajo que al final repercute en la sociedad. Desde nuestros clientes directos hasta el empleado que desarrolla su trabajo con pasión y con dedicación, tratamos de conocer en todo momento su situación y sus demandas a través de entrevistas, formularios y encuestas varias, respondiendo a sus necesidades siempre que sea posible.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Contamos con un seguro multirriesgo y de salud laboral, a través del cual anualmente se realizan chequeos voluntarios del estado de salud de cada empleado así como del estado de los puestos de trabajo. También tenemos el sello de Madrid Excelente, quienes realizan una auditoría anual a nuestra empresa, no solamente en calidad de servicios y procesos sino en políticas de RSC y medioambiente.

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* Nuestra página Web tiene publicado el código ético del cual también se entrega una copia para revisión en el momento de la firma del contrato con nuestra entidad. También se ha enviado copia a todos los empleados por medio de correo electrónico a los supervisores quienes han derivado el código a todos los empleados bajo su mando.

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

*Respuesta:* 0



*Implantación:* No se han detectado

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No se aplica a la naturaleza de nuestros servicios

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No producimos ni recibimos ningún tipo de producto que incumpla la normativa vigente. Todos nuestros materiales están debidamente homologados y en ningún caso se adquieren productos que incluyan la normativa.

## • Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Cientes</b>	R.:Confianza, Transparencia, Información O.:Motivar y trasladar a nuestros clientes los principios del Pacto Mundial	R.:Traslado de valores, Satisfacción y Confianza O.:Incrementar la implicación de los clientes en el fomento de los derechos humanos, Consolidación de los nuevos clientes	R.:Transparencia, Legalidad, Compromiso, Legalidad O.:Contribuir a crear una sociedad más justa y con valores,	R.:Certificados de buena ejecución O.:Más clientes, más proyectos
<b>Empleados</b>	R.:Flexibilidad, Comunicación, Motivación O.:Consolidar los equipos como un valuarte de valores	R.:Transmitir y fomentar un entorno laboral de valores O.:Crecer profesional y personalmente junto con la entidad	R.:Compromiso, Respeto, Atención O.:Consolidar puestos de trabajo dignos y de calidad	R.:Formularios de satisfacción O.:Incrementar el nivel de satisfacción y salarios
<b>Sociedad</b>	R.:Igualdad, Respeto, Proactividad O.:Incrementar los canales de comunicación de valores	R.:Contribuir a una sociedad más justa y respetuosa O.:Incrementar nuestro ámbito de actuación	R.:Valores, Sensibilidad, Igualdad O.:Transmitir más y mejor los valores e ideales para una sociedad más justa	R.:Encuestas de satisfacción O.:Llegar a más destinatarios

R.: Respuesta



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

O.: Objetivo



## • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todos los materiales que adquirimos son consumibles de oficina o materiales para la impartición de talleres, que han de estar debidamente homologados y siempre siguiendo la premisa de aquellos productos que tienen una certificación ISO medioambiental.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se aplica por la naturaleza de nuestros servicios



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Ya que se cumple de manera estricta la legalidad de compra de materiales con los proveedores nacionales, no es necesario un seguimiento específico en esta materia.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

*Respuesta:* 40 %

*Implantación:* Hemos incrementado el número de proveedores con certificaciones específicas en materia de respeto al medioambiente.

*Objetivos:* Incremento del número de proveedores con certificación ISO

### • Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.:Respeto al medioambiente	R.:Legalidad vigente	R.:Legalidad vigente	
	O.:Reducir el impacto medioambiental	O.: -	O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* arjé aplica en su integridad el convenio colectivo de enseñanza no reglada que es el que aplica a nuestra entidad. Siguiendo la normativa vigente, el convenio es el propio regulador de la negociación colectiva y el que dicta las pautas del derecho de la negociación colectiva.

Tratamos de mejorar las condiciones salariales establecidas en el convenio y aportar mejoras tanto en la flexibilidad laboral como en las retribuciones económicas, así como satisfacer aquellas necesidades planteadas de manera individual por parte de los empleados.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Dado que la plantilla estable de la organización se encuentra ubicada en una oficina abierta en la que prima la política de puertas abiertas, la dirección de la empresa se reúne de manera constante con los empleados, sea cual sea su rango en la empresa, y transmite la situación tanto económica como organizativa. Los cambios, bien sean por ajustes del organigrama como por la relación con clientes determinados se comunican y se debaten en reuniones abiertas y participativas.

*Objetivos:* Mayor participación del personal en las decisiones empresariales.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Los empleados tienen representación sindical y están en su derecho de manifestarse según la legislación vigente, así como de reclamar en cualquier momento sus derechos a la dirección de la empresa. Prima la relación humana, abierta y fluida en donde el empleado no tiene necesidad de recurrir a los canales legales y siempre que sea posible la dirección trata de responder a las necesidades o peticiones del empleado.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Dentro del marco del convenio colectivo que rige nuestra actividad, no se contemplan procedimientos de seguimiento salvo la garantía de representación formal tanto sindical como a través de los directores de área, responsables directos de defender los intereses de los empleados en las mesas de discusión pertinentes. No obstante, y tal como se ha indicado en el punto anterior, la política de puertas abiertas de la entidad garantiza el derecho de todos y cada uno de los empleados de dirigirse personalmente a la dirección de la empresa para transmitir sus requerimientos.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Tal y como se ha introducido en puntos anteriores, la empresa tiene en constante funcionamiento, mecanismos formales y no formales para mejorar de forma positiva la satisfacción del empleo, con una política de puertas abiertas en las que desde la dirección de área hasta la dirección general se lleva a cabo un provecho de comunicación constante bidireccional que facilite el flujo de información y sirva de canal de comunicación y aprendizaje. arjé facilita a sus empleados la formación y las oportunidades para crecer, dentro y fuera de su puesto de trabajo.

## • Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Convenio Colectivo	R.:Reuniones constantes con la directiva	R.:Convenio Colectivo	R.:Puertas abiertas, Convenio Colectivo
	O.:Aplicar mejoras sobre el propio convenio	O.: -	O.: -	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 4

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se aplica a la naturaleza de la empresa y que todos nuestros trabajadores están en posesión de un contrato laboral o de servicios regulado por la legislación española.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se aplica el convenio colectivo de enseñanza no reglada y en ningún momento se infringe la normativa.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* arjé no solamente cumple escrupulosamente la legalidad vigente sino que se adapta a las necesidades del empleado en determinados momentos de su vida personal. Así es el caso en padres o madres de familia que han de disponer de una mayor flexibilidad laboral para atender sus obligaciones personales y que jamás son requeridos por la empresa en perjuicio de su vida personal. arjé es una empresa humana que trabaja con personas y nuestra premisa es la de facilitar la conciliación laboral de nuestros empleados aportando la flexibilidad necesaria.

## • Resumen de Implantación:





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.: Contrato laboral o de servicios <hr/> O.: -	R.: Convenio colectivo <hr/> O.: -	R.: Legalidad, flexibilidad <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La legislación española no permite la contratación de trabajadores menores de edad ni la explotación infantil. No trabajamos con países de riesgo por lo tanto no se aplica a nuestra organización.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se aplica a la actividad de la empresa por estar desarrollada dentro del territorio español.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Aunque no se aplica a nuestra actividad concreta, tratamos de transmitir a la sociedad los valores relacionados a este principio para intentar erradicar el trabajo infantil en otras empresas o lugares del mundo a través de nuestras acciones de RSC o colaboraciones con fundaciones de carácter internacional.

## • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Legalidad	R.:Normativa española	R.:RSC	
	O.: -	O.: -	O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 6

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* En todo momento las política de contratación, formación y promoción se realizan en base a las aptitudes y las necesidades de cada empleado o aspirante. Los cursos de formación son ofrecidos a la totalidad de los empleados independientemente de su puesto, género o situación personal. Son los propios empleados quienes de manera individual se interesan por los cursos ofertados o proponen cursos de formación específicos acorde a sus necesidades por proyecto. La promoción está basada en méritos profesionales exclusivamente.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Las políticas de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades se encuentran establecidas y consolidadas. El objetivo de arjé es fomentar la conciliación personal y laboral y facilitar oportunidades tales como el teletrabajo en aquellos empleados que lo solicitan o la flexibilidad en los horarios por motivos personales.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Permisos de maternidad más allá del convenio colectivo, ofreciendo la posibilidad de trabajar desde el hogar fuera de los meses de baja maternal.  
Permisos de paternidad y flexibilidad horaria en los periodos requeridos fuera del marco legal.

Permisos especiales por razones personales.

Cursos de formación específica en materias de interés para los empleados.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C2I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Durante el ejercicio 2009 no se ha estimado relevante la publicación de la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo ya que no ha sufrido cambios desde el ejercicio anterior. Nuestros empleados responsables de la ejecución de los distintos proyectos y servicios son seleccionados por sus habilidades profesionales y nunca por su origen, género u edad. No obstante, el ratio de contratación de mujeres frente a hombres es superior, por lo que no se requiere de una política de igualdad concreta. Los salarios son establecidos por convenio y por meritos profesionales exclusivamente.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Cualquier tipo de incidencia relacionada con las acusaciones y tratamiento y gestión de este punto, será acogido de inmediato por el comité del código ético y transmitido a las autoridades en el caso en que se detectara cualquier tipo de irregularidad. Hasta la fecha arjé no ha sufrido ningún caso de discriminación, acoso, abuso o intimidación.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C3I2)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No existe ningún caso en la historia de arjé

## • Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Igualdad de oportunidades	R.:Conciliación	R.:Flexibilidad	R.:Código ético y de conducta
	O.: -	O.: -	O.: -	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Durante el ejercicio 2009, y como consecuencia del proceso iniciado en 2008, arjé a formalizado su política de reducción de residuos de papel y ahorro en consumibles ofimáticos (tonner, etc). En la actualidad estamos en proceso de obtención de la ISO 9001.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Arjé no es una empresa con un alto impacto mediamabiental. No obstante, seguimos desde hace varios años una política no solo de reciclado de nuestro material de oficina sino también de reducción de consumibles, principalmente papel. También tenemos y fomentamos la reducción de energía y de consumo de agua, mediante notas informativas que recomiendan su buen uso.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

*Respuesta:* 1 %

*Implantación:* Argenda 2010 producida en 2009

Exposición en colegio Virgen de Lourdes

Minilibro conmemorativo

Envío de Argenda a más de 5000 destinatarios

Tarjetones

Felicitación digital



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Seguimiento

**Objetivos:** Tanto las publicaciones como la exposición en el colegio han supuesto un gran éxito para nuestro propósito de colaborar con la iniciativa del Parlamento Europeo. Nos llena de orgullo haber colaborado activamente con una institución educativa y con niños de primaria y secundaria.

### • Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Reducción de consumo de papel y energía, Mejora en el sistema de reciclado <hr/> O.: Continuar con la política de reducción,	

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

**Implantación:** Seguimos con los distintos protocolos de reciclado y reducción de consumo de energía.

En el año 2009, arjé se ha propuesto comenzar el proceso de obtención de la certificación medioambiental ISO 9001 y ha comenzado con los trámites para en el siguiente ejercicio obtener la certificación.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La política mediomabiental se encuentra integrada en nuestra Responsabilidad Social Corporativa, ya que por el escaso impacto medioambiental de nuestra actividad, pensamos que nuestra contribución para con la sociedad debe incidir en la educación mediomabiental. En apartados anteriores se han indicado las acciones de formación y difusión en relación a este respecto.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se han enumerado los trabajos realizados durante el ejercicio 2009, entorno a la conmemoración del Año Europeo de la biodiversidad y las acciones educativas en el Colegio Virgen de Lourdes.

**Objetivos:** La colaboración ha resultado muy positiva y esperamos poder seguir con acciones de esta índole en

futuras ediciones.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Gracias a la política de reducción de residuos de consumibles (sobre todo papel), hemos comprobado que se ha reducido su consumo, pero no nos establecemos unos objetivos a corto plazo cuantificables. Se establecerán los criterios pertinentes una vez se aplique la normativa ISO.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

**Respuesta:** 35 %

**Implantación:** Hemos incrementado el número de empresas proveedoras que disponen de certificación medioambiental.

## • Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Reciclado	R.:Responsabilidad Social Corporativa	R.:Conmemoración del Año Europeo de la Biodiversidad	
	O.:Obtención de certificación medioambiental	O.:Continuar con la labor comenzada	O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2009 se ha finalizado con la política de sustitución de equipos electrónicos por otros más eficaces desde el punto de vista de consumo energético, así como se ha finalizado la renovación de toda la iluminación de la oficina con bombillas de bajo consumo.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No se han realizado informes al respecto.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C212)

*Respuesta:* 0,02

*Implantación:* La inversión no es significativa dentro del marco de inversiones generales ya que se trata de muy pocos dispositivos.

## • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Reducción de consumo <hr/> O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnostico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El control que se efectua en todos los procesos de gestión de la entidad es exhaustivo y cubre:

*Control de calidad:* mediante formularios, entrevistas e informes diversos.

*Control económico financiero:* una monitorización constante de los ingresos y los gastos, evitando desviaciones de cualquier tipo que no estén justificadas por la actividad y autorizadas por la gerencia.

*Control sobre el personal:* la integridad de nuestros empleados, la profesionalidad de todos y cada uno de los empleados que se relacionan con el cliente y los/as usuarios de los servicios es fundamental. A través de contratos de confidencialidad, no competencia y transparencia en su gestión.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Dado que nuestro principal cliente es la Administración Pública en todos sus niveles, la transparencia y profesionalidad de nuestro equipo son fundamentales, así como la gestión económico financiera. Nuestra solvencia técnica depende de una gestión intachable y que en calidad de gran empresa está sujeta a una auditoría externa anual.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Dado que nuestra entidad diseña y ejecuta programas y acciones con dinero público, nuestra obligación es acometer nuestra función siguiendo las más estrictas pautas de legalidad y rigor en lo referente al apartado

económico y financiero así como en lo referente a regalos de empresa y otras formas de fidelización con los clientes. Nuestra forma de obsequiar a nuestros clientes actuales y potenciales es a través del envío de nuestra tradicional "argenda" que anualmente es diseñada y editada por nuestro personal y que fomenta los valores que nuestra empresa refleja en un intento de concienciar a la sociedad, sobre los principios de respeto, tolerancia y responsabilidad social.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C111)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Nuestro código ético se aplica de manera sistemática en todos y cada uno de nuestros procesos de gestión. Dado el carácter de relación entre nuestra empresa, adjudicataria de servicios públicos, y nuestros clientes, la relación no puede en ningún momento traspasar los límites de la legalidad o ir más allá de las relaciones meramente profesionales. Es por ello que no se requiere una monitorización más allá del sistema implantado en la gestión diaria de las actividades y los servicios que incluye todo tipo de monitorización para salvaguardar las garantías del servicio.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Anualmente nuestra empresa transmite el código ético y de conducta al 100% de nuestros empleados.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La responsabilidad social corporativa de arjé está relacionada con las acciones directas que los empleados de la entidad realizan a través de programas establecidos y sistematizados. No se realizan contribuciones de patrocinio directo sino que se llevan a cabo acciones de difusión de valores como la responsabilidad, la tolerancia y el respeto. Así en 2009, arjé ha colaborado con la Fundación Nelson Mandela en su empeño por trasladar los valores universales proclamados por el mismo Nelson Mandela para acercarlos a la sociedad española. Incluyendo trabajos de voluntariado y educación. La colaboración se ha realizado a través de fórmulas de trabajo pro-bono por parte de nuestra empresa.

**Objetivos:** arjé ha conseguido en 2009 que España fuera el primer país no anglosajón en acoger la celebración del Nelson Mandela Day, una serie de eventos y acciones de cultura, voluntariado y educación que se han desarrollado en Madrid a lo largo de 2010.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** No es aplicable a nuestra entidad ya que la asignación de casi la totalidad de nuestros contratos de servicios se establece por concurso público y los pagos se efectúan a través de organismos oficiales siguiendo la legalidad vigente.

## • Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Cientes</b>		R.:Profesionalidad, confianza y transparencia O.: -	R.:Legalidad O.: -	
<b>Empleados</b>		R.:Ética profesional O.: -	R.:Profesionalidad O.: -	
<b>Sociedad</b>		R.:Responsabilidad y transparencia O.: -	R.:Responsabilidad O.: -	
<b>Varios grupos de interés</b>	R.:Control constante O.: -			

R.: Respuesta

O.: Objetivo