



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Arjé Formación S.L.



Arjé Formación S.L.
C/ Eugenia de Montijo, 75
Madrid

Tabla de Contenidos

01		Carta de Renovación del Compromiso
02		Perfil de la Entidad
03		Metodología
04		COE
05		Análisis
		Clientes
		Empleados
		Administración
		Comunidad/Sociedad Civil



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Red del Pacto Mundial España

Estimados señores,
Estimadas señoras:

Es un placer reiterar nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial.

Desde nuestra responsabilidad con la sociedad, y en nuestro afán por contribuir a un mundo mejor, ARJÉ desarrolla su actividad en el ámbito comunitario con una clara visión orientada hacia el bienestar de las personas.

Un desafío que se refleja en una ambiciosa propuesta que generará frutos y en la que emplearemos tanta ilusión como esfuerzo personal.

Mi tarea desde la Dirección General continua enfocada en fomentar la capacidad creadora y facilitar oportunidades de desarrollo y crecimiento, no solamente en el ámbito profesional, sino también en el personal.

Hemos sentado las bases para estructurar nuestra política de RSC en torno a esa capacidad que tenemos todos y todas de contribuir a la sociedad directa y activamente, fomentando la reflexión y los valores. Es por ello que 2016 será el año en el que se sentarán las bases para establecer mecanismos que incrementen el valor de la responsabilidad social en los ámbitos de la vida social y económica, por lo que apostamos por abrir un campo de debate hacia todos los actores implicados.

Una vez más, aprovecho este medio para agradecer a todos y todas los y las profesionales que trabajan con esfuerzo y dedicación en trasladar a la sociedad los Principios del Pacto Mundial y son transmisores de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Atentamente,

Rosa Olmos



Directora general de ARJÉ



PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)	Servicios profesionales (Consultoría y auditoría)
Arjé Formación S.L.	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios
Tipo de empresa	Gestión de servicios públicos y de interés público de cultura, educación, acción social, consultoría social, comunicación, marketing y entretenimiento.
Empresa grande no cotizada	Ventas / Ingresos
Dirección	3.805
C/ Eugenia de Montijo, 75	Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)
Localidad	Cientes, Empleados, Administración, Comunidad/Sociedad Civil
Madrid	Países en los que está presente tu negocio o tiene producción
Provincia	España
Madrid	Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen
Comunidad Autónoma	Nada señalable
Comunidad de Madrid	Fecha de la memoria anterior más reciente
Dirección Web	2015-12-17
www.arje.es	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria
Nombre del máximo cargo ejecutivo	año fiscal
Rosa Olmos Larrea	Ciclo de presentación del Informe de Progreso
Persona de contacto	bienal
Maria Rodriguez	¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?
Número de empleados directos	
550	
Sector	

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Sí, lo incorpora.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Sociedad Limitada. Dirección general. Gerencia.
Direcciones técnicas

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Sí, los mide.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a

nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Dirección general y dirección de calidad.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

No, no posee proyectos.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.arje.es



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



6

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



7

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



0

Desafíos u Oportunidades
contemplados

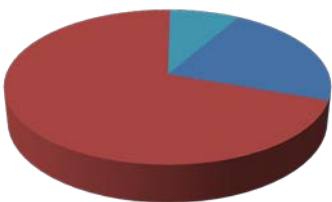
ANTI CORRUPCIÓN



4

Desafíos u Oportunidades
contemplados

**Políticas
aplicadas por grupos
de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 30
Empleados: 95
Proveedores: 0
Accionistas: 0
Administración: 11
Comunidad: 0
Medio ambiente: 0

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



247



Satisfacción del cliente

Política de Calidad - Política
Indicadores Relacionados.

Políticas Internas de Gestión - Política
Indicadores Relacionados

Comentarios

Hasta el año 2013 se realizaron informes de satisfacción del cliente con la prestación del servicio. También un indicador relativo a la fidelización. Ambos indicadores se eliminaron del sistema al no estar en concordancia con las demandas del cliente.

Memoria de RSC - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

Accesibilidad de los productos y servicios

Políticas Internas de Gestión - Política
Indicadores Relacionados

Nuestros productos/servicios son gestionados para la administración, por lo que los indicadores de accesibilidad de la sociedad vienen determinados y gestionados por la propia administración.

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Política de Calidad - Política
Indicadores Relacionados

ARJÉ posee una política de calidad a través de un SGC basado en la norma ISO 9001:2008.

Políticas Internas de Gestión - Política
Indicadores Relacionados

Para el desarrollo de las políticas de calidad ARJÉ tiene desarrollados una serie de indicadores basados en:

- La visibilidad de la organización.
- El ajuste presupuestario.
- La medición del impacto social de las políticas llevadas a cabo.
- La medición de la satisfacción de los usuarios finales.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

1 auditoría interna anual.
1 auditoría o revisión anual.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Política de Calidad - Política Indicadores Relacionados

ARJÉ realiza anualmente una auditoría de sus BBDD.
De la misma forma, incorpora en su protocolo de comunicación el tratamiento de datos personales.

Políticas Internas de Gestión - Política Indicadores Relacionados

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

Difusión de la Política - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

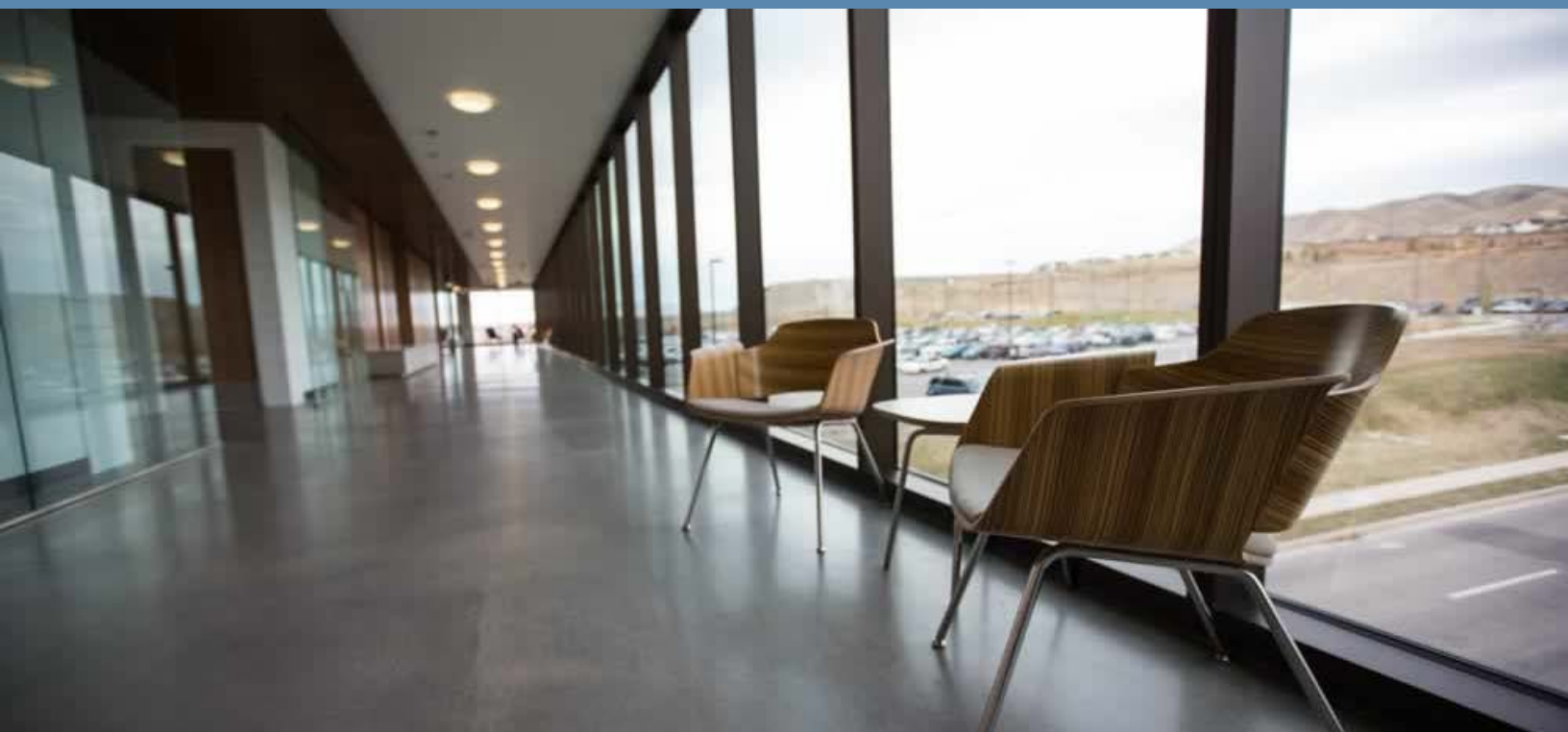
Auditorías - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Discriminación por raza

Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados

Comentarios

Uno de los ámbitos de actuación de ARJÉ es abordar desde el ámbito preventivo y de sensibilización la discriminación por motivos de raza y/o origen.

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

Plan de Carreras - Acción / Proyecto Indicadores Relacionados

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Indicadores Relacionados

Buen ambiente laboral

Plan de Igualdad - Política Indicadores Relacionados

Comentarios

Recientemente se ha puesto en marcha el Plan de Igualdad, desarrollado a partir de los principios de la Red Concilia.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política Indicadores Relacionados

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política Indicadores Relacionados

PRL - Política Indicadores Relacionados

Comentarios

Existe un plan de riesgos laborales y un análisis de riesgos por cada puesto de trabajo. A todos los empleados se les entrega esta documentación cuando son contratados.

Política de Igualdad - Política Indicadores Relacionados

Plan de Prevención de Riesgos Laborales - Política Indicadores Relacionados

Política de RRHH - Política Indicadores Relacionados

Convenio Colectivo - Política Indicadores Relacionados

Manual de Calidad y Medioambiente - Política Indicadores Relacionados

Política de Comunicación Interna - Política Indicadores Relacionados

Plan de Formación y Desarrollo - Política Indicadores Relacionados

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Plan de Prevención de Riesgos Laborales - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Plan de Carreras - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Reuniones de equipo - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Evaluación de riesgos laborales - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

Horas de formación por empleado - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

Discriminación por edad

Política de RRHH - Política
Indicadores Relacionados

Políticas Internas de Gestión - Política
Indicadores Relacionados

Plan de Carreras - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Igualdad de género

Políticas Internas de Gestión - Política
Indicadores Relacionados

Política de RRHH - Política
Indicadores Relacionados

Plan de Carreras - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Política de RRHH - Política
Indicadores Relacionados

0

Plan de Carreras - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

Porcentaje de personas con minusvalía sobre el total
de la plantilla - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

Identificación del empleado con la entidad

Política de RRHH - Política
Indicadores Relacionados

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad -
Política
Indicadores Relacionados

Política de Calidad y Medioambiente - Política
Indicadores Relacionados

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política
Indicadores Relacionados

Política de Comunicación Interna - Política
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Políticas Internas de Gestión - Política
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Plan RSE - Política
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Línea estratégica de la compañía - Política
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

PRL - Política
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Contrato de Trabajo - Política
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Memoria de RSC - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Condiciones Lugar de Trabajo - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Manual de Bienvenida - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Plan de Carreras - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Intranet - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Programa de Comunicación Interna - Acción / Proyecto

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Evaluación de Proveedores - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Buzón de sugerencias e incidencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Encuesta de clima laboral. - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna -

Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Políticas Internas de Gestión - Política

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Política de RRHH - Política

Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Código Ético / Conducta - Política

Indicadores Relacionados

0

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Observaciones Genéricas

Comentarios

Objetivos

Conciliación familiar y laboral

Política de RRHH - Política
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Además del compromiso con la Red Concilia ARJÉ ha puesto en marcha su Plan de Conciliación.

Objetivos

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Difusión de la Política - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Los perfiles de contratación se ajustan siempre a los criterios del cliente.

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados
0

Discriminación por género

Política de RRHH - Política
Indicadores Relacionados
0
Comentarios
La naturaleza de los servicios de ARJÉ hace que exista una plantilla compuesta fundamentalmente por mujeres.
Objetivos

Políticas Internas de Gestión - Política
Indicadores Relacionados
0
Comentarios

Objetivos

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados
0
Comentarios

Objetivos

Plan de Carreras - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados
0
Comentarios

Objetivos

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados
0
Comentarios

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados
0
Comentarios

Objetivos

Competencia desleal

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados
0
Comentarios

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados
0
Comentarios

Objetivos



Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública

Código Ético / Conducta - Política
Indicadores Relacionados

0

Políticas Internas de Gestión - Política
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Difusión de la Política - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Indicadores Relacionados
0

Contratos transparentes con la administración pública

Políticas Internas de Gestión - Política
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Se trata de nuestro principal cliente y por ello, ARJÉ está sometida a todas las auditorías que garantizan su capacidad para ser contratada por la administración pública.

Objetivos

Difusión de la Política - Acción / Proyecto
Indicadores Relacionados

0

Auditorías - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Indicadores Relacionados

0

Comentarios

Objetivos

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento
Indicadores Relacionados

0



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

