

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**DIGITAL HAND MADE, S.L.**

CIF:B50881895

C/Acacias 9 Local.

50011 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Digital Hand Made

#### 02 - Dirección - CP - Población

Acacias 9

50011 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

TIC, Informática, Internet y Comunicaciones

#### 04 - Año comienzo actividad.

2001

#### 05 - Número de personas empleadas

27

#### 06 - Persona contacto

Ana Larrosa

#### 07 - E-mail contacto

[gestion@digitalhm.com](mailto:gestion@digitalhm.com)

#### 08.- Página web

[www.digitalhm.com](http://www.digitalhm.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)

**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1 Información adicional**

Realizamos estudios a nivel de empresa con implementación de Canvas.

Realizamos reuniones Semestrales de viabilidad, seguimiento y crecimiento del negocio y empresa.

Realizamos estudios de mercado y competencia anualmente.

Implementamos mejoras de servicios e incorporación de nuevos servicios realizando estudios detallados por el personal de nuestra empresa.

**2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

Si

**2.1. Información adicional**

No es más importante el tamaño de la empresa, sino las inquietudes e iniciativas realizadas por las empresas y el personal de las mismas.

**Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

**3.1. Información adicional**

DigitalHM plantea y planifica aspectos sociales y ambientales en los procesos de la organización.

**4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

**4.1. Información adicional**

Cada año valoramos la aportación económica para destinara a acciones sociales solidarias.

**Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión

específica de cada uno de ellos.

#### **5.1. Información adicional**

Tenemos segmentación con los grupos de interés diferenciados por cliente, proveedores, colaboradores, y entidades para colaboración social.

Realizamos acciones de comunicación y difusión con nuestro grupos de interés de forma directa y especializada.

#### **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

##### **6.1. Información adicional**

Tenemos integrados en el negocio de nuestra empresa la comunicación con los diferentes grupos de interés y disponemos de medios de comunicación mediante los cuales disponemos de datos directos y estadísticas de la relación con cada uno de ellos.

### **Gobierno de la organización**

#### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

##### **7.1. Información adicional**

Estamos en proceso de redacción del Código de Conducta de Empresa para complementar las directrices de la empresa informadas a nuestros empleados, clientes y proveedores.

#### **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

##### **8.1. Información adicional**

Valoramos el conocimiento de nuestros empleados del conocimiento de la empresa, su futuro y el valor del conocimiento y crecimiento del equipo de empresa.

### **Plan de Responsabilidad Social**

#### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

##### **9.1. Información adicional**

Estamos desarrollando la implementación de un Plan de Responsabilidad Social en nuestra empresa.

#### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se**

### **establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **10.1. Información adicional**

Conforme desarrollemos el Plan de Responsabilidad Social estableceremos los objetivos e indicadores de seguimiento del plan.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

##### **11.1. Información adicional**

Conocemos la satisfacción de nuestros clientes dada la cercanía de nuestra relación con ellos por los servicios cercanos que les ofrecemos.

Tenemos implementado un sistema de comunicación interno para que nuestros empleados informen de la satisfacción de nuestros clientes.

#### **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

##### **12.1. Información adicional**

Estamos realizando implementación de mejoras de los Servicios e implementación de nuevos Servicios a nuestros clientes.

Realizamos un estudio e implementación tanto desde el punto de vista técnico como de funcionalidad.

Realizamos pruebas de valor de nuestros servicios en clientes y proyectos pilotos con el fin de valorar el funcionamiento y la satisfacción de nuestros clientes.

### **Innovación en los productos y servicios**

#### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

##### **13.1. Información adicional**

En este año estamos en pleno desarrollo e implementación de nuevos productos y servicios con planificación detallada de:

Estudio, desarrollo, pruebas de laboratorio, prueba de valor en cliente, valoración satisfacción, desarrollo de negocio.

### **Calidad de los productos y servicios**

**14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

**14.1. Información adicional**

DigitalHM incorpora aspectos ambientales y sociales en la prestación de los servicios, analizándolos en los procesos de gestión.

**15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

**15.1. Información adicional**

En nuestros servicios de mantenimiento realizamos actuaciones activas y proactivas para la valoración preventiva y resolución de las incidencias.  
Con documentación continuada de los servicios ofrecidos a nuestros clientes.

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

**16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

**16.1. Información adicional**

Realizamos documentación detallada de los productos y servicios, con actualizaciones periódicas e informes técnicos detallados específicos para servicios individualizados de nuestros clientes.

**PERSONAS EMPLEADAS**

**Satisfacción de las personas empleadas**

**17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

**17.1. Información adicional**

Realizamos reuniones personalizadas con cada uno de los empleados de forma periódica para evaluar su situación en el equipo de la empresa, sus inquietudes y su crecimiento profesional.

**Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o**

**convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

**18.1. Información adicional.**

Valoramos de forma individualizada la situación profesional de cada empleado, con valoración anual de crecimiento profesional mediante la realización de formaciones técnicas y profesionales de forma continuada.

**Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

**19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

La empresa decidió la implementación de horarios reducidos en Verano para la mejora de la calidad de conciliación laboral.

La empresa valora y facilita la Conciliación de la vida personal y familiar con la laboral de forma individualizada con cada empleado,

**Formación y desarrollo profesional**

**20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

**20.1. Información adicional.**

La empresa promueve la formación continuada de los empleados.

Facilitando la formación en las relaciones en la empresa y gestión de equipos.

Promovemos y facilitamos formaciones técnicas para el crecimiento profesional de los empleados.

**21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

**21.1. Información adicional.**

DigitalHM está diseñando e implementando un modelo de desarrollo de carrera, formación continua y crecimiento profesional para todo el personal de la organización.

**Seguridad y Salud**

## **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

### **22.1. Información adicional.**

DigitalHM realiza trabajo continuado en la evaluación y prevención de riesgos laborales, al igual que realizan seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo con sus correspondientes registros.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

## **23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

### **23.1. Información adicional.**

DigitalHM realiza compras con la consideración de aspectos ambientales y sociales en la selección de productos, bienes y servicios. Ofreciendo servicios con personal local cercano a las instalaciones.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

## **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

### **24.1. Información adicional.**

DigitalHM realiza compras con la consideración de aspectos ambientales y sociales en la selección de productos, bienes y servicios. Ofreciendo servicios con personal local cercano a las instalaciones.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

## **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

### **25.1. Información adicional.**

Realizamos colaboraciones puntuales de acción social y local.

Valoramos acciones sociales específicas de forma individualizada, intentando apoyar evento y/o grupos específicos.

## **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

#### **26.1. Información adicional.**

Valoramos y realizamos acciones puntuales en la comunidad con el fin de contrubuir al desarrollo socioeconómico local.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Realizamos comunicación y difusión digital de los eventos de caracter social que realizamos y/o colaboramos puntualmente en la empresa.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **28.1. Información adicional**

Tenemos un plan anual de comunicación y difusión digital con el fin de dar a conocer la implicación social de nuestra empresa.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia



ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

Tenemos implantado un plan de reciclaje de los residuos generados en la empresa con la recogida individualizada de residuos: Papel, Plástico y recogida y reciclaje específico de residuos de equipos tecnológicos.

### **Compromiso frente al cambio climático**

#### **30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

##### **30.1. Información adicional.**

Realizamos comunicación interna y externa del compromiso de recogida de residuos, la empresa está adherida al plan de Ecoembes.

### **Economía circular**

#### **31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

##### **31.1. Información adicional**

DigitalHM realiza iniciativas diarias en el reciclado de materiales y residuos.

### **Comunicación ambiental**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

##### **32.1. Información adicional**

Realizamos comunicación y difusión interna y digital para la concienciación medioambiental de la empresa.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

#### **33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes

- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 10 - Disponer de presupuesto

### **Valoración Global**

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Nuestra empresa realiza valoraciones detalladas del estado actual y futuro teniendo en cuenta su responsabilidad con trabajadores, cliente, proveedores tanto desde el punto de vista económico y social.

Realizamos acciones medioambientales y sociales relacionadas con nuestra empresa.

**36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Nuestra empresa tiene intención de mejorar en la futura planificación de acciones Sociales de forma continuada en nuestra comunidad.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.