

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**DIFERENTIA - Marketing de Pymes Consultores**

CIF:B22302301

C/María Moliner, Nº6  
22003 - Huesca  
Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

DIFERENTIA - MARKETING DE PYMES

#### 02 - Dirección - CP - Población

Parque Tecnológico Walqa - Edificio Ramón y Cajal  
220197 - Cuarte (Huesca)

#### 03 - Sector. Actividad

Marketing y Comunicación

#### 04 - Año comienzo actividad.

2005

#### 05 - Número de personas empleadas

2

#### 06 - Persona contacto

Sergio Bernués Coré

#### 07 - E-mail contacto

[imdp@marketingdepymes.com](mailto:imdp@marketingdepymes.com)

#### 08.- Página web

[www.diferentia.com](http://www.diferentia.com)  
[www.marketingdepymes.com](http://www.marketingdepymes.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**

En un mundo globalizado e hiperconectado las empresas deben conocer y actuar en función de los cambios globales. Pensar de forma global y actuar de forma local adaptándonos a la idiosincrasia de cada territorio.

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

No

### **2.1. Información adicional**

En estos casos la colaboración entre empresas se convierte en un elemento fundamental con objeto de establecer sinergías y ganar "músculo" ante cuestiones de este tipo.

## **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**

Dentro del plan estratégico se trata de forma relevante los aspectos sociales y ambientales

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

### **4.1. Información adicional**

A pesar de no existir un presupuesto antes de empezar el año si que se plantean posibles acciones y cada proyecto concreto se afronta de forma organizada, con unos objetivos definidos y acciones que permitan alcanzarlos, además de los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

## **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

Desarrollamos un diálogo continuo y proactivo con los grupos de interés

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

### 6.1. Información adicional

Gracias a una la comunicación proactiva y continuada con los grupos de interés podemos identificar necesidades deseos de los mismos para actuar en consecuencia.

## 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

Existe una filosofía de gestión claramente definida, con un cultura corporativa conocida por todos.

### 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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

### 8.1. Información adicional

Hay una cultura de empresa definida y estructurada consensuada por todos los componentes de la empresa aunque debido al tamaño de la misma no existe un plan específico para su comunicación. Simplemente se informa de ello a trabajadores y colaboradores.

## Plan de Responsabilidad Social

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

### 9.1. Información adicional

Se han planificado y desarrollado acciones de responsabilidad social en el ámbito social, cultural y medioambiental.

### 10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

#### **10.1. Información adicional**

Se está trabajando en desarrollar una política de RSC articulada en un plan detallado y una memoria.

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

#### **11.1. Información adicional**

Nuestros Clientes son el punto sobre el que gira toda la maquinaria del negocio. Existe en la empresa una orientación clara y definida hacia los 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**

Existe una gestión carterizada de Clientes con acciones concretas con cada uno de ellos que parten de un diálogo continuo. Se articulan en un plan de acción.

### **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**

Todos los nuevos servicios que se lanzan o la adaptación continua de los existentes se hace partido de un análisis del mercado con objeto de adecuarlos a las necesidades y deseos de nuestros Clientes

### **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**

A la hora de la prestación de los servicios se tiene en cuenta los factores sociales y ambientales

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

### **15.1. Información adicional**

Existe un garantía de continuidad de los trabajos hasta la total satisfacción de los 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**

Se presentan documentos que explican de forma transparente las características, el desarrollo y el cronograma de actuación de los trabajos a realizar.

## **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

### **17.1. Información adicional**

Enunció de las características de la empresa y del número de personas empleadas hay un diálogo continuo con ellas para conocer su satisfacción.

## **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 formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

### **18.1. Información adicional.**

Teniendo en cuenta el número de personas empleadas no hemos realizado actuaciones en esta materia.

## **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.**

Existe libertad por parte de los empleados para adecuar sus horarios a sus necesidades personales y familiares.

**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.**

No existe un canal formal por que hay un continuo diálogo con el trabajador que permite conocer sus inquietudes formativas y facilitar o proporcionar las herramientas necesarias.

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

**21.1. Información adicional.**

Se evalúan de forma continua las necesidades de cada trabajador con objeto de dotarles de herramientas y competencias que les permitan crecer profesional y personalmente.

**Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

**22.1. Información adicional.**

Existe un plan de riesgos laborales y salud

**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.**

A la hora de adquirir productos se tienen en cuenta criterios ambientales y sociales

### 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.

Se valoran los criterios ambientales y sociales a la hora de elegir a los proveedores

## 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?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### 25.1. Información adicional.

Colaboramos en distintos proyectos sociales desarrollando un plan de acción que define objetivos, recursos y acciones desarrollar. Además de valorar a posteriori el impacto y resultados obtenidos.

### 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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### 26.1. Información adicional.

Los proyectos sociales que se desarrollan están alineados con las estrategia del negocio.

### 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

En todas las acciones que se realizan hay una comunicación clara y fluida con los grupos de interés.

### **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**

Debido a las características de nuestro negocio tratamos de comunicar continuamente una forma distinta de entender el mundo de la empresa. Con metodologías propias en las que la empresa le devuelva al entorno lo que el entorno le aporta.

## **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

##### **29.1. Información adicional.**

Tenemos en cuenta los impactos medioambientales que generamos teniendo en cuenta las características de la empresa. Reciclaje, reutilización, consumo de suministros...

### **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 a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

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

Somos conscientes del cambio climático y actuamos en consecuencia aunque debido a las características del negocio y su dimensión no hemos desarrollado planes específicos.

## **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**

La organización está trabajando en mejorar estas iniciativas

### 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 comunican, pero no de manera sistemática u organizada

#### 32.1. Información adicional

Debido al escaso impacto del negocio no existe una planificación detallada

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

7

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Somos conscientes de la necesidad de las empresas de mejorar sus formas de gestión incorporando la responsabilidad social de forma clara e integrada en el ADN del negocio y desarrollamos metodologías de trabajo en esta línea que ponemos en marcha e implantamos en nuestros Clientes.

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

Ir más allá y mejorar en la sistematización de determinados procesos.

### 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 4. Educación de calidad.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.