

RSA - AUTONOMOS-AS

Empresa evaluada

JAVIER SANZ ARAGONÉS

CIF:251*****

50500 - Tarazona

DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

OFICINA COMERCIAL DKV SEGUROS TARAZONA

03 - Sector. Actividad

SEGUROS

04 - Año comienzo actividad.

2013

05 - Persona de contacto

JAVIER SANZ ARAGONÉS

07.- Página web

<https://delegacion.dkv.es/oficina-dkv-tarazona-7488351346a0>

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, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1. Información adicional.

Al pertenecer directamente a DKV Seguros, es la matriz la que realiza un análisis de estos temas y nos lo traslada directamente a los agentes y oficinas comerciales.

Estamos directamente afectados por temas económicos y políticos, por ejemplo con las

alianzas que DKV tiene con el Gobierno por el tema MUFACE que nos afecta directamente en la comercialización de nuestros productos. Del mismo modo, también estamos afectados por temas tecnológicos con el avance de la tecnología en el proceso de producción y firma de contratos y de las redes sociales como medio de publicidad de los productos. También afectan de manera directa los temas sociales en el ámbito de la formación continua y de la conciliación de la vida familiar y profesional, así como los temas medioambientales, realizando acciones para reducir, por ejemplo el uso del papel y la reducción de consumo de energías.

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

2 - 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

2.1.- Información adicional.

La compañía nos lanza ideas para en relación con aspectos sociales y medioambientales que de manera voluntaria podemos poner en marcha, tales como plogging

3 - ¿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.

3.1. Información adicional.

Cuando ponemos en marcha algunos proyectos destinamos una cantidad a los mismos.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4 - Tiene identificados 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.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

4.1. Comentarios

En este caso, al gestionar la Oficina Comercial de DKV en Tarazona, tenemos identificados los diferentes grupos de interés como asociaciones, clientes tanto particulares como empresas, no sólo de la localidad de Tarazona, sino de toda su Comarca

5 - ¿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

5.1. Comentarios

Mediante reuniones con las diferentes asociaciones (tanto comerciales, empresariales y sociales) identificamos las posibles necesidades que pueden tener y las analizamos de

manera personalizada para poder dar la mejor respuesta posible a esas necesidades. Del mismo modo, con reuniones con empresas se mantiene este diálogo y les ofrecemos soluciones para una mayor satisfacción de sus empleados como pueden ser los seguros médicos dentro del Plan de Compensación Flexible.

Gobierno

6 - ¿Sigue en su negocio algunas normas de actuación, pautas de comportamiento o código de conducta?

Existe un código de conducta que se revisa periódicamente

6.1. Comentarios

Este código de conducta viene marcado desde la matriz de DKV Seguros.

Plan de Responsabilidad Social

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

7.1. - Comentarios

El Plan de Responsabilidad Social viene marcado por DKV, con su Plan de Negocio Responsable desde 2016, con diferentes acciones que como Oficina Comercial de la compañía vamos realizando en la medida de nuestras posibilidades.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales,

8.1. - Comentarios

Dentro de este Plan la compañía lanza a sus mediadores y oficinas comerciales una serie de retos. En este sentido en el año 2021 fui uno de los ganadores del reto social en el que todos los mediadores de la compañía podían proponer diferentes asociaciones y las que más votos sacasen por parte de los asegurados DKV les donaba 2.000?. Participé con Cruz Roja Tarazona y gracias a los clientes y su implicación, además de el resto de asociaciones de la localidad que eran conocedoras de este reto dado ese diálogo que mantenemos se pudo lograr ese premio.

CLIENTES

Satisfacción de Clientes.

9 - ¿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

9.1. - Comentarios.

Existe una metodología en DKV mediante mails y encuestas solicitando la opinión de los clientes para saber su grado de satisfacción, así como pueden dejar sus reseñas en google en la posición de la oficina o bien directamente a través de la página web de la misma.

Calidad del servicio y Transparencia informativa.

10 - ¿Cómo realiza en su negocio la producción del producto o la prestación del servicio?

Se ha definido un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

10.1. - Información adicional

Como en anteriores puntos, al depender directamente de DKV, es la propia compañía la que realiza estos aspectos y nos los extiende a las oficinas comerciales.

11 - ¿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

11.1.- Información adicional

La transparencia informativa es pieza fundamental en nuestro servicio. Al cliente se le facilita toda la información relativa a características y coberturas del producto. Se le explica personalmente y se le entrega el documento IPID, documento de información previa que contiene toda la información relevante del producto que va a contratar.

PERSONAS EMPLEADAS

Seguridad y salud.

12 - ¿Tiene implantados en su negocio mecanismos de salud y seguridad laboral?

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y se gestiona por una empresa especializada

12.1.- Información adicional

Existe un protocolo que garantiza la seguridad y salud de las personas. En mi caso en particular no tengo ninguna persona contratada.

PROVEEDORES

Compras responsables

13 - ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la

organización.

13.1.- Información adicional

En mi caso particular es que todas las compras de material de oficina se realizan en los comercios de la localidad de Tarazona y en el caso del papel que sea reciclado

Clasificación y evaluación de proveedores

14 - ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

15 - En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla su actividad, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a los valores sin planificación específica

15.1. Información adicional

Colaboramos con las diferentes asociaciones de la zona, en función que nos lo solicitan. Por ejemplo, en la carrera anual que organiza la Asociación Centinela de Tarazona. También colaboramos, como he comentado en puntos anteriores, a través de los retos que nos lanza la compañía para que alguna asociación de la zona pueda recibir subvención por parte de DKV...

Comunicación y fomento de buenas prácticas

16 - ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social que desarrolla?

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

16.1. Información adicional

Se llevan a cabo las comunicaciones en función de como se van realizando las colaboraciones y poniendo en marcha los proyectos, a través de redes sociales, web, comunicaciones a todas las asociaciones...

AMBIENTAL

Impacto ambiental

17 - Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar

residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

17.1. Información adicional.

Enmarcado en el plan de DKV, en Tarazona, a través de la oficina comercial de DKV y en colaboración con el Ayuntamiento de Tarazona en invierno del año 2022 se plantaron 1.141 árboles y arbustos en diferentes zonas de la ciudad con la participación de más de 400 escolares, a los que previamente se les impartieron unas clases de medioambiente. Con ello contribuimos a crear más espacios verdes en la localidad y a mitigar el cambio climático. Para este año estamos preparando una jornada de plogging con las diferentes asociaciones de la localidad.

Economía circular y comunicación

18 - ¿Conoce y aplica en su negocio los principios de economía circular?

Se ha comenzado a integrar en el negocio los conceptos de la economía circular y se ha definido un plan de acciones para su desarrollo.

18.1. Información adicional

Desde la compañía están lanzando productos como ecohogar y ecofuneral que nuestros clientes compran. Del mismo modo, se recicla todo lo que utiliza y se intenta reducir al máximo el uso de papel, como por ejemplo en la firma y entrega de las pólizas que se realiza de manera digital.

19 - 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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

19.1. Información adicional

Este tema lo lleva directamente la compañía. Y las acciones que realizamos directamente desde la oficina comercial de DKV en Tarazona son comunicadas a través de redes sociales, página web propia y comunicaciones a asociaciones y grupos de interés.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

20 - 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 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 3 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 4 - Gestionar con ejemplaridad
- 5 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 6 - Capacitación y desarrollo profesional
- 7 - Ofrecer productos y servicios de calidad

- 8 - Poner en práctica medidas responsables en la gestión de Recursos Humanos
- 9 - Ser un negocio rentable y sostenible en el tiempo
- 10 - Disponer de presupuesto

Valoración Global

21 - ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Grado de implicación con las diferentes asociaciones y clientes.

23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?

La realización de más acciones tanto sociales como medioambientales en la zona de Tarazona

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sí, conozco la Agenda 2030 pero no he establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿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 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.