

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ANDRADE Y ARAGÓN, S.L.**

CIF:B99225831

C/ Avda. Gómez Laguna, Nº82

50012 - ZARAGOZA

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

ANDRADE Y ARAGON S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

AVENIDA GOMEZ LAGUNA, Nº 82, 50012, ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

SEGUROS

#### 04 - Año comienzo actividad.

1997

#### 05 - Número de personas empleadas

4

#### 06 - Persona contacto

OSCAR ARAGON BLASCO

#### 07 - E-mail contacto

[andrade.administracion@agencia.axa.es](mailto:andrade.administracion@agencia.axa.es)

#### 08.- Página web

[andradearagon.com](http://andradearagon.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)**

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### **1.1 Información adicional**

Las regulaciones legales afectan al sector de los seguros debido a que muchas de éstas exigencias legales pueden ser garantizadas con una cobertura de seguro, por ejemplo ,la responsabilidad medioambiental

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

Si

### **2.1. Información adicional**

En el aspecto económico, tal y cómo se indica cumpliendo la legalidad. En cuánto a los aspectos ambientales, haciendo la utilización de papel reciclado utilizando el aire acondicionado y la calefacción cuando es realmente necesario. En el aspecto social se respeta la igualdad de género y de oportunidades.

## **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**

N/A

### **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**

Somos conscientes de las necesidades cambiantes de nuestro entorno y adaptamos nuestro presupuesto social a las diferentes necesidades de cada ejercicio, por ejemplo este año hemos destinado a algunas causas para organizaciones sin ánimo de lucro, que trabajan para reducir el impacto del covid 19 en nuestro territorio.

Durante muchos años colaboramos con entidades que protegen la infancia y la educación, pero ahora hemos incorporado situaciones como la pandemia actual.

## **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

Durante muchos años, hemos sido agente activo del ecosistema empresarial, nuestra principal accionista de la sociedad María Pilar Andrade Sánchez (80% ) Lideró los Jóvenes Empresarios de Aragón y España (2008-2014), fomentando de esta forma la cultura empresarial promoviendo la creación de empresas y siendo agente activo de un cambio necesario para ser emprendedores.

Actualmente destina una buena parte de su tiempo a la fundación San Valero, donde desde la misma, fomenta y atiende las necesidades en la parte empresarial de la vicepresidencia.

## 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

Disponemos de un software propio donde recogemos todos los datos personales de nuestros clientes, bajo el cumplimiento de la GDPR estricta, en él ,recogemos todas las necesidades y expectativas de nuestros clientes de forma permanente, para poder ofrecer un servicio personalizado a cada uno de ellos.

Con esta información acudimos a nuestros proveedores de riesgo, aseguradores, para que nuestros clientes obtengan a través de nuestra gestión, solo aquello que necesitan y paguen sólo por lo que necesitan. Obteniendo de esta forma un asesoramiento adecuado y el producto que requieren, evitando que los clientes queden desprotegidos o sin cubrir sus necesidades.

## 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 código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

## 7.1. Información adicional

Las personas que son contratadas en la empresa, firman un documento de confidencialidad donde también aparecen cuestiones claves de la empresa para las relaciones con clientes, trato...

Cada empleada tiene su ficha personal, en la aplicación de gestión HOLDED, donde cumplimenta diariamente su control horario.

Se presenta a cada una de las personas de la empresa, así como los diferentes puestos y las actividades que desarrolla cada una. Contamos con uniforme de empresa, para nuestra comodidad en la oficina.

Realizamos una escucha activa, donde prima el respeto y el honor a la palabra.

En la situación en la que nos encontramos con el COVID-19, contamos con la seguridad necesaria en la oficina, entre compañeros y con los propios clientes. Vigilamos las instalaciones y realizamos limpieza diaria para la seguridad de 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**

Todas las personas de la empresa, están informadas en todos momentos de los planes a largo y corto plazo que tiene la gerencia de la misma.

Los valores, la misión y la visión es conocida por cada uno de nosotros, lo respetamos, entendemos y compartimos.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- 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

### **9.1. Información adicional**

Somos una empresa socialmente responsable, que busca la integración de las preocupaciones sociales y medioambientales, en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con interlocutores y los distintos grupos de interés.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

### **10.1. Información adicional**

Tanto los objetivos como la ejecución del proceso fue explicada a las trabajadoras, a los interlocutores y se van informando a los distintos stakeholders.

## **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**

Además del contacto diario con nuestros clientes, que pasan por la oficina continuamente, , se realizan encuestas de calidad desde Axa.

Además cada año estamos sometidos al control de diferentes NPS, impuestos por el sello de calidad AXA que renovamos cada año.

SELLO DE CALIDAD CONCEDIDO TRAS UN PROCESO DE EVALUACION DE CALIDAD DE LA AGENCIA, CERTIFICADO SEGUN LA NORME UNE- ES ISO 9001:2015

**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**

erb axa, satis

**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**

Creamos productos más flexibles tras el análisis de las necesidades de nuestros clientes, para que se adapten a las diferentes normativas y tipologías de empresas con las que trabajamos, esto se hace con una consultoría exhaustiva y una gerencia de riesgos, basadas en la autenticidad, calidad y veracidad de los datos que nos facilita el cliente. Buscando siempre la protección de nuestros clientes y sus responsabilidades, por lo que su responsabilidad con terceros, posibles perjudicados a los que beneficiamos con una buena consultoría. Cada seguro es un compromiso permanente para nosotros.

**Calidad de los productos y servicios**

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

Hasta la fecha no se han tenido en cuenta aspectos socialmente responsables en la producción o prestación del servicio

**14.1. Información adicional**

Somos una agencia exclusiva de seguros, trabajamos únicamente con AXA, una de las mayores aseguradoras del mundo.

Proporcionamos seguros de calidad, con los mejores precios del mercado y siempre buscando la mejor opción y oferta para nuestros clientes.

**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**

Disponemos de un software que monitoriza el 100% de los procesos de atención al cliente, especialmente momentos claves, como son, el uso de las garantías de las polizas contratadas donde tenemos capacidad para medir diferentes parámetros de calidad, tiempo, satisfacción en la ejecución de las acciones derivadas de los siniestros, coste del mismo y aspectos de mejora posibles en cada uno de ellos.

Nuestros resultados nos indican que estamos monitorizando actualmente los aspectos

más relevantes en la atención al cliente en nuestro sector. Vendemos servicios y somos conscientes de que el servicio post-venta es el core en nuestro producto.

### **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 proporciona información detallada a cada uno de los clientes, explicándole de forma detallada cada uno de los puntos importantes en la contratación del producto que desea. Ya que somos un sector regulado, se requiere de la entrega de la información a nuestros clientes en un formato establecido, por la DGS de la ley de distribución de seguros y reaseguros privados ( 121/000022), , por la que el cliente recibe la información recogiendo aspectos mínimos necesarios. Nosotros cumplimos al 100% todas estas normativas e incluso aportamos documentos propios realizados por nuestro equipo que hacen más fácil la comprensión de los tecnicismos y el lenguaje, así como su interpretación, proporcionando al cliente ejemplo claros de cada una de las coberturas más complejas, para su fácil comprensión y entendimiento.

### **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**

Tenemos indicadores, un cuadro de mandos, por lo que cada persona pertenece a un equipo de las diferentes áreas de negocio, las áreas se apoyan, buscan la trasversalidad, de esta forma se comparte la información y se evitan errores de comunicación y tenemos un ideario común,

Se realizan reuniones semanales en la que se ponen en común cosas a mejorar tanto de la venta, como de los puestos de cada una, así como aspectos a mejorar y cambios constantes en algunos roles, para que el trabajo no sea monótono.

Existe una persona que cada semana es responsable de trasladar las necesidades del equipo en todo tipo de áreas, personales, logísticas...

### **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.**

Cuando se lanza la convocatoria de un puesto, proponemos y admitimos currículos ciegos, dónde no aparece ni el género, ni la edad y solamente atendemos a la previa selección de los entrevistados, por razones meritorias, no por razones de sexo, raza , religión, creencia, discapacidad, edad y orientación sexual

#### **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?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Cada una de las personas que trabajan en la oficina, tiene unas condiciones personales a las que la empresa se adapta. Tanto en flexibilidad de horario, como en situación personales,vacaciones, de salario..

Horarios flexibles, disponibilidad de ausencia por temas médicos cuando es necesario. Negociados de manera personal. Actualmente existen reducciones de jornada para el cuidado de hijos y jornadas adaptadas para conciliar la vida personal y laboral. Existen puestos que se desarrollan en teletrabajo para facilitar estas medidas.

#### **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.**

En la empresa siempre que es necesario formar a una compañera, se pone a su disposición métodos para poder realizar las formaciones necesarias.

También se estudian las competencias que pueden faltarle a las compañeras, cuando se realizan incorporaciones nuevas, se utiliza tanto formación interna como externa.

Tenemos formadores en idiomas para poder ampliar las capacidades a clientes extranjeros.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

Desde la empresa, se promueve la formación continuada de cada empleado, intentamos asesorarlo en todo lo posible y con el horario de jornada continua, se pretende impulsar la conciliación del trabajador y que pueda seguir formándose.

## **Seguridad y Salud**

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

#### **22.1. Información adicional.**

El personal de Andrade y Aragón cuenta con seguros médicos privados.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

#### **23.1. Información adicional.**

Dado nuestro sector y actividad, apenas tenemos compras relacionadas con la actividad.

### **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.**

Como se ha mencionado antes, apenas tenemos compras relacionadas con la actividad. Es cierto, que cuando necesitamos adquirir ciertos productos o servicios, solemos trabajar con proveedores locales con los que tenemos una relación.

## **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.**

Se realizan regalos a clientes, cuando se realizan visitas, botellas de vino, botellas de aceite. Se realizan aportaciones a asociaciones como con CONCAHUSA, mencionada anteriormente, así como en el plan axa de todo corazón.

### **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.**

Se realizan regalos a clientes, de productos de la tierra y comprando tanto productos locales a empresas que colaboran con organizaciones de ayuda humanitaria. Nosotros realizamos un labor social, y a la vez fidelizamos al cliente.

### **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?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Comunicación a las empleadas de la igualdad de trato a todos los clientes, sin discriminar por sexo, raza, ideología o religión.

### **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?**

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

#### **28.1. Información adicional**

Realizamos las buenas prácticas de forma interna. Confiamos en que forma parte de la esencia y se deben de trasladar dentro de lo que hacemos, y sobretodo no queremos utilizarlas como campañas de marketing, si no porque las hemos interiorizado. No las usamos para fines comerciales.

## **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.**

En cuanto a nuestra actividad:

- Controlamos la impresión de documentos
- Los folios que utilizamos son reciclados.

## **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.**

.Cada una de las personas que trabajan en la empresa se preocupan en sus respectivos puestos de realizar acciones que ayuden a reducir el cambio climático.

## **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

### **31.1. Información adicional**

Como hemos dicho anteriormente, dado nuestro negocio, apenas tenemos compras relacionadas con la actividad.

## **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**

No se realiza la comunicación de una manera formal, se trata de concienciar a cada de las empleadas para que realice las laborales que estén bajo su mano, en sus respectivos puestos de trabajo.

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

**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?**

Transparencia, lealtad a nuestros clientes y proveedores, valores y fomento de la mejora social, a través de la actividades que hacemos como parte de ella.

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

Estamos trabajando en que todas aquellas acciones de RSA que realizamos, nos den indicadores de impacto social, para poder poner el foco en aquellas que tengan mejores resultados.

A la vez puedan servir para nuestros clientes, proveedores y compañeros de sector, para dimensionarlos y seguir creciendo en estos proyectos.

**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 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.

- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.