

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**MC VOCACIÓN SEGUROS**

CIF:B44601391

Calle Carlos Saura 9, 7ºB  
50018 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

MC VOCACION SEGUROS SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

CAMINO LAS TORRES, 54 5008 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

SEGUROS

#### 04 - Año comienzo actividad.

2023

#### 05 - Número de personas empleadas

6

#### 06 - Persona contacto

María del Carmen Puertolas Delgado

#### 07 - E-mail contacto

m.c.puertolasdelgado

#### 08.- Página web

<https://vocationseguros.es/>

### 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 realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

Trabajamos por la estabilidad laboral del empleado conscientes de lo que supone tanto para él como para el negocio. La conciliación familiar por ejemplo y el cuidado integral del empleado es algo que nos ocupa. Cuidamos la marca personal, nuestra imagen interna y externa con reuniones periódicas para analizar las acciones llevadas a cabo y las nuevas a emprender. Y estos temas, aunque los tenemos muy en cuenta, se pueden ver afectados, sin duda, por la tendencia que predomine po decisiones que se tomen para ayudarnos como PYME a la hora de contratar o sobre conciliación, igualdad, etc.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Si una pyme se lo propone, aunque pueda influirle la tendencia general o global, puede establecer planes de acción sobre esos puntos para conseguir el modelo que desea para su empresa.

## **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**

Las acciones planteadas con el equipo se realizan trimestralmente. Tienen que ver con divulgación de información para la mejora del entorno social a través del cuidado de la persona y del cuidado del medio ambiente. Somos muy activas.

### **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 una empresa muy reciente y vamos destinando las cantidades conforme nos surgen las ideas para llevar a cabo acciones. Nos falta protocolizarlo, en breve lo conseguiremos.

## **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**

No sé si todos pero sí muchos. Al ser de reciente creación no tenemos planes de acción con todos los grupos de interés pero sí con la gran mayoría. Este es un aspecto fundamental.

#### **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**

No al nivel que quisiera pero las reuniones son frecuentes y, como dicen, se integra en nuestro modelo de organización para alcanzar las expectativas que todos tienen.

### **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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

#### **7.1. Información adicional**

No tenemos un manual al uso pero las reuniones son semanales. En ellas se repasan, amplían o mejoran las normas de conducta entre el equipo, con clientes, proveedores o personal que de una u otra forma parte del proyecto. Estamos muy activas también en esto.

#### **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**

No hay un plan como tal pero esto está muy presente en los encuentros mensuales. Es fundamental para el proyecto.

### **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**

Somos de muy reciente creación y con una oficina comercial recientemente inaugurada.

Formalmente no hay nada protocolizado pero las acciones y las intenciones nos llevarán a ese plan formal.

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

**10.1. Información adicional**

Durante el año hemos hecho y se harán acciones. Las tenemos de carácter social y ambiental pero sólo marcamos las fechas, las personas y asociaciones con las que colaboraremos y las ejecutamos. No nos ponemos objetivos. Es cuestión de tiempo.

## **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**

La interacción con el cliente es constante a través de correo y teléfono. Las referencias, las reseñas son indicadores del resultado del servicio.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

**12.1. Información adicional**

El cliente es la mejor fuente de información. En cuanto se detecta una mejora que faltaba, nos reunimos para encontrar la mejor forma de implementarla.

## **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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

**13.1. Información adicional**

Está implementado en nuestra manera de relacionarnos con el cliente, descubrir necesidades nuevas, áreas de mejoras que ponemos en común en las reuniones semanales. Aquellas que no dependen de nosotras, las comunicamos para que se valore.

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

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **14.1. Información adicional**

Cada servicio prestado se informa al cliente del impacto social que tiene, así como del impacto ambiental si existiese (productos de reparación o prestaciones de servicio ecológicos, por ejemplo, que los tenemos).

Cada acción, cada servicio prestado tiene una consecuencia sobre la propia persona y su entorno. Que lo hagamos de la manera más responsable posibles es nuestra obligación.

#### **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**

El cliente que contrata recibe información durante el año para actualizar mejoras o cambios sobre sus condiciones. Están estandarizadas pero, si durante el ejercicio, descubrimos una información que es de interés general porque podría darse con cualquiera de los clientes, informamos siempre.

### **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**

La información es muy amplia. La cobertura, las exclusiones, como se obtiene el precio, las campañas, las futuras renovaciones, etc. La claridad y transparencia es fundamental para la buena marcha del proyecto.

### **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**

Las reuniones son frecuentes para detectar necesidades nuevas o para supervisar que no existen cambios. Hay mucha sensibilización sobre esto.

Se realizan tanto grupales, para haya seguridad de igualdad, e individuales para conocer si hay que atender circunstancias determinadas.

### **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.**

Se garantiza a través de las distintas reuniones que se mantienen. Los contenidos que tratamos en ellas, así como la importancia que se demuestra en todas las acciones que llevamos a cabo deja clara la posición de que todas tienen las mismas oportunidades y no existe discriminación en ningún aspecto.

### **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.**

El trabajador decide si se queda teletrabajando si ocurre un imprevisto familiar.

Por cuidados de niños o padres, existe la posibilidad de teletrabajar.

Se organizan las vacaciones o permisos en función de las necesidades personales o familiares.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

Se estructuran reuniones trimestrales, mensuales y semanales para puesta en común del equipo de lo aprendido y de las nuevas necesidades que surjan. En ellas se llevan a cabo las formación previstas, ajustadas a nuevas necesidades que puedan surgir.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

#### **21.1. Información adicional.**

En reuniones trimestrales, mensuales y trimestrales se forma según un calendario anual

pero se va reajustando conforme surgen nuevas necesidades o el momento comercial que aconteza.

Individualmente, aunque también en equipo, se desarrollan habilidades personales.

## 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.

Recibimos el soporte de una empresa de prevención de riesgos laborales. Además, por dinámica de equipo, compartimos periódicamente los problemas o preocupaciones que surgen en todo o relativo a la salud física y mental de las empleadas. La comunicación es fluida y amable.

## 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.

Solemos recurrir a marcas comprometidas con la sociedad y el medio ambiente.

### Clasificación y evaluación de proveedores

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### 24.1. Información adicional.

Este aspecto tiene mucho peso para nosotras. Conocer su compromiso social, que sea una empresa responsable y ética, tiene importancia. Solemos apostar por comercio local y, de no ser posible, que sea al menos de la comunidad.

## 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 proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

### **25.1. Información adicional.**

Colaboramos con asociaciones que promueven el bienestar. ASAPME, asociación para el cuidado de la salud mental paso a paso Aragón, esclerosis múltiple de Huesca, asociación de niños con enfermedades raras somos pera, CEPAIM. Con algunas de ellas hemos llevado a cabo acciones concretas para recaudación de fondos y difusión de la actividad.

## **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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

### **26.1. Información adicional.**

Tanto para mi actividad propia del seguro como para la del espacio bienestar que tengo en el local, llevamos a cabo actividades, en la gran mayoría, que están relacionadas ya que las asociaciones con las que colabro. Básicamente también desarrollan su labor en el cuidado y bienestar de las personas con una u otra patología.

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

### **27.1. Información adicional**

Se organiza con el equipo de la empresa, se preparan conjuntamente las acciones y la difusión a los clientes y proveedores.

Entre todas llegamos a dar la información, a estar pendiente del seguimiento de que llegue a todos, así como de la organización del evento. Es una implicación total.

## **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**

Al final de las mismas, se comparte con todas la partes que participaron. A nivel privado y en redes sociales. Se analiza y se anotan conclusiones del impacto de las mismas para organizar las futuras acciones sociales. Llevamos poco tiempo pero esto es algo que se empezó a hacer desde el momento de la creación de la 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 llevan a cabo acciones para separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### 29.1. Información adicional.

El reciclaje de los productos desechables, el cuidado de los recursos naturales como son el agua, la luz, se tiene muy presente. Estamos pensando en llevar a cabo acciones puntuales pero todavía no están bien planificadas.

## 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.

Se comunica y se han llevado a cabo acciones como es la recogida de residuos en la vía pública. Participaron clientes, empleados y empresas colaboradoras.

## 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

Actualmente lo más destacado es el reciclaje de todo el material que puede reciclarse.

## 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

Cuando se ha llevado a cabo alguna acción del cuidado del medio ambiente, no sólo participaron empleadas, clientes y empresas colaboradoras sino que además, se difundió a nivel individual y en redes sociales.

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

9

**Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

La honestidad con la que trabajo y la responsabilidad que siento sobre las personas que tengo en el equipo y sobre los clientes. Todas las acciones que emprendo tienen como foco el cuidado y bienestar del cliente a través del cuidado y bienestar que le procuro al empleado.

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

la dispersión. Me falta foco en algunas acciones, concretar mejor.

**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 5. Igualdad de género.