Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - PYMES

Empresa evaluada

BELSUÉ MEDIACIÓN DE SEGUROS, S.L.
CIF:B50851336
Gran Vía 33
50006 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

BELSUÉ MEDIACIÓN DE SEGUROS S.L.

02 - Dirección - CP - Población

GRAN VÍA 33 LOCAL
50006 ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

CORREDURÍA DE SEGUROS

04 - Año comienzo actividad.

2000

05 - Número de personas empleadas

10

06 - Persona contacto

LAURA RODRÍGUEZ SIMÓN (RESPONSABLE DE CALIDAD)

07 - E-mail contacto

calidad@belsue.es

08.- Página web

www.belsue.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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

1.1 Información adicional

A nuestra empresa, al tratarse de una correduría de seguros, le afectan principalmente las variaciones en el entorno económico. Se analiza el mercado y el entorno, para adaptarnos a las nuevas circunstancias y estar preparados para las necesidades de nuestros clientes, pero dicho análisis no se hace de manera procedimentada ni planificada.

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

No

2.1. Información adicional

Es importante el asociacionismo sectorial para dotar a la empresa de más herramientas para enfrentarse a los cambios que el Mercado exija.

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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

3.1. Información adicional

.

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

.

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.

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

5.1. Información adicional

Nuestros grupos de interés principales son los empleados, clientes y proveedores principales que en nuestro caso se trata de Entidades Aseguradoras.
Se tiene un trato cercano con todos ellos y en el caso de los clientes, se trabaja en la

omnicanalidad, de modo que los clientes puedan contactar con nosotros a través del canal que mejor se ajuste a sus intereses y podamos gestionar sus necesidades , reclamaciones , dudas etc. de la manera más rápida y eficaz (vía correo electrónico, página web, teléfono, app de la correduría u oficinas presenciales).
En el caso de los empleados realizamos reuniones periódicas generales y además reuniones por Departamentos.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

6.1. Información adicional

Nuestros grupos de interés principales son los empleados, clientes y proveedores (en nuestro caso, los principales, las Entidades Aseguradoras)
No tenemos establecido un procedimiento por escrito pero se mantiene un diálogo con todos ellos:
.- Empresas aseguradoras: reuniones presenciales, llamadas, control de incidencias o reclamaciones.
.- Empleados: reuniones periódicas generales o por departamentos, buzón de sugerencias.
.- Clientes: disponemos de diversas formas de contacto con los clientes y tenemos siempre en cuenta sus inquietudes o reclamaciones. (Página web, app, teléfono, correo electrónico, oficinas presenciales)

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

Al personal de la organización se le informa de manera verbal de las normas y pautas de actuación. Cualquier variación en los procedimientos de trabajo se comunica vía correo electrónico. Además, se mantienen reuniones periódicas generales de toda la empresa para revisar pautas de actuación o mejoras en las distintas áreas de trabajo, además de las reuniones de los distintos Departamentos.

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, pero no de manera sistemática o formal

8.1. Información adicional

Se informa de nuestros valores y objetivos cuando un trabajador se incorpora a la organización, pero no está procedimentado. Nuestros valores y filosofía, como elemento fundamental en nuestra organización, se revisan periódicamente con todo el equipo, haciéndolo partícipe en el desarrollo de los mismos.

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su

organización en este momento?

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

9.1. Información adicional

Se realizan acciones puntuales con diferentes instituciones de carácter social, así como proyectos continuos de apoyo al deporte base en Aragón.

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

.

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

Al tener un trato directo con los clientes, éstos nos informan de sus quejas y de su nivel de satisfacción con nuestro trabajo de manera informal, mediante reuniones, telefónicamente o por correo electrónico. Analizamos dichas quejas para buscar la mejora continua en la organización.

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

Los clientes nos comentan su grado de satisfacción mediante reuniones, vía mail o telefónicamente. Analizadas las opiniones de los clientes se realizan acciones para mejorar procesos y dar solución a las necesidades planteadas. Las mejoras realizadas se informan a todo el personal de la organización mediante correo electrónico y/o reuniones.

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

Nuestros productos no son tangibles, con lo que nuestro objetivo es que los clientes tengan

facilidad para contactar con nosotros de la manera que sea más satisfactoria para ellos, y mejorar su satisfacción adaptando los productos contratados a las necesidades de cada momento.

Calidad de los productos y servicios

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

14.1. Información adicional

Se realiza un estudio de las necesidades del cliente. Una vez acotadas dichas necesidades, se selecciona dentro del mercado asegurador aquel producto que mejor da respuesta a las coberturas que el cliente necesita y mantiene un correcto precio de mercado.

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

Nuestro servicio post-venta es una de las partes importantes de nuestra organización, puesto que al ser una correduría de seguros, la gestión de los siniestros es una fase fundamental, donde acompañamos al cliente durante la tramitación de los mismos y realizamos todas las gestiones con las Entidades Aseguradoras y siempre con el fin de defender los intereses del asegurado. Durante el 2023 incorporamos una nueva persona al Departamento de Siniestros para reforzar este departamento debido a la importancia en nuestra organización.

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 distribución de seguros es una actividad muy regulada ya que los seguros son productos muy técnicos, donde es exigida la transparencia a la hora de informar sobre los mismos,de modo que su contratación se ajuste a las necesidades del cliente y sean adecuadamente comprendidos.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

17.1. Información adicional

Al tratarse de una empresa pequeña, hay una relación cercana con los trabajadores, manteniendo una comunicación fluida. Durante los meses de octubre de 2023 a junio de 2024 hemos trabajado junto a una consultora para la mejora de los procesos internos, actualizando y mejorando el proceso de comunicación interna con los empleados.

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)?

No se han desarrollando actividades en esta materia

18.1. Información adicional.

Se selecciona al personal por su capacidad, sin tener en cuenta otros factores.

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 el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

Al ser una empresa de servicios, debemos tener un horario adecuado para la atención al público, pero se han desarrollado actuaciones consensuadas con el personal para la conciliación personal y familiar, por ejemplo, modificación de horarios (adaptación de horarios de entrada y/o salida para conciliación familiar) o turnos para adaptar las jornadas a las necesidades del equipo.

Formación y desarrollo profesional

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

20.1. Información adicional.

Se realiza un Plan de Formación Anual con las necesidades que detecta la empresa, tanto por requisitos legislativos como novedades del sector, mejora de las competencias y las necesidades que comentan los trabajadores.

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.

Se realiza un Plan de Formación Anual para que se reciba formación tanto de las novedades legislativas como del sector, como de las necesidades detectadas tanto por la Empresa como por los propios trabajadores.

Seguridad y Salud

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

22.1. Información adicional.

Se dispone de un Servicio de Prevención Ajeno para la elaboración de la Evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva.
Durante este año la empresa ha contratado un seguro de salud para todos los empleados de la organización.
Se ha trabajado junto a una consultora desde octubre de 2023 a junio de 2024 para la mejora de los procesos internos, de modo que el trabajo se realice de forma más eficiente, facilitando el desarrollo de las actividades de los empleados y evitando situaciones de estrés.

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.

No se han definido criterios medioambientales o sociales, pero se intenta que los proveedores sean locales o regionales.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

24.1. Información adicional.

No hay mecanismos para la Evaluación de proveedores pero se intenta que sean locales o regionales en el caso de proveedores de materiales, proveedores de servicios etc.

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 sin planificación específica

25.1. Información adicional.

Se apoyan actividades deportivas en la Comunidad con recursos propios.

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 desarrollan proyectos deportivos y solidarios.

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

Las actuaciones realizadas se comunican al equipo mediante reuniones informales.

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

28.1. Información adicional

Se comunican a través de las redes sociales 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?

No existe una planificación para estos temas.

29.1. Información adicional.

La empresa es una empresa de servicios con varias oficinas donde los aspectos ambientales son consumo de papel y gasto de energía. No se han analizado dichos aspectos aunque se intenta disminuir el gasto energético en las oficinas apagando luces que no son necesarias y adecuando la temperatura. Se han colocado dobles pantallas en todos los puestos de trabajo de la oficina de Zaragoza disminuyendo el consumo de papel al evitar imprimir muchos documentos innecesarios.

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?

No existen actividades en marcha

30.1. Información adicional.

Se intenta disminuir el consumo energético y de papel pero no hay planes comunicados ni evaluados.

Economía circular

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

31.1. Información adicional

.

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

.

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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
3 - Capacitar a las personas de la empresa
4 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
5 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan

ejemplarmente
6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
7 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
8 - Disponer de presupuesto
9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

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?

Hay un buen ambiente de trabajo con la escucha activa de las necesidades de todo el equipo, trabajando para la adecuada conciliación personal y profesional.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Disponer de Procedimientos formales para varias áreas de la organización. Durante varios meses se ha trabajado con una consultora mejorando los procesos internos para seguir afianzando este punto.

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 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

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

No