

MEMORIA DE RS 2022

Castañeda y Asociados, Correduría de Seguros de Navarra S.L



Castañeda & Asociados
correduría de seguros

Gobierno de Navarra  **Nafarroako Gobernua**



Esta Memoria de Sostenibilidad **2022** Castañeda y Asociados, Correduría de Seguros de Navarra S.L ha sido elaborada - siguiendo la metodología TamiRSE- por María Dolores Vicente Alzuaz de Asociación de Mujeres Empresaria y Directivas de Navarra que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando el manual de Trabajo autónomo, microempresas y RS



Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

Castañeda y Asociados, Correduría de Seguros de Navarra S.L
Parque Empresarial La Estrella C/ Berroa 4 4º Oficina 416 31192-Tajonar (Navarra)

Web: <https://www.castanedayasociados.es/>

Email: maria@castanedayasociados.es

Teléfono: 948852479

0. ÍNDICE

0. ÍNDICE	3
1. INFORMACIÓN GENERAL	4
2. COMPROMISO RS	6
3. SITUACIÓN RS	8
4. PLAN DE ACTUACIÓN	11
5. CONTRIBUCIÓN ODS	12
6. SIGUIENTES PASOS	13

1. INFORMA CIÓN GENERAL

Quiénes somos: Castañeda & Asociados somos una correduría familiar especializada en seguros para empresas, autónomos y particulares cimentada bajo los valores del esfuerzo y la profesionalidad.

El equipo humano que integra la correduría, conscientes del contexto que estamos viviendo, analizamos con detalle las características de las personas y las empresas a las que asesoramos. Y lo hacemos, como empresa colegiada, desde un código deontológico que rige nuestra profesión.

Tres son los pilares que describen nuestro trabajo y que nos diferencian: cercanía, conocimiento y comunicación. Cercanía, porque ponemos en el foco de nuestra labor el lado humano; conocimiento, porque nos formamos continuamente para ofrecer el mejor asesoramiento; y comunicación, porque en el mundo de los seguros es fundamental ser transparente.

La empresa se creó en el año 2007 si bien la dirección general lleva desde los años 90 en el mundo de las aseguradoras.

Castañeda & Asociados nació con el objetivo de ofrecer seguros especializados para empresas, particulares y profesionales. Desde su nacimiento, la correduría cree en la importancia de ofrecer productos específicos a los clientes, teniendo en cuenta sus necesidades y características. Garantizamos productos a medida en garantías, así como unas primas competitivas y adaptadas a cada caso. Por tanto, el objetivo no es tanto la contratación final sino el proceso; y, para dar el mejor servicio, contamos con un equipo humano que tiene los mismos objetivos de la empresa. Esto nos permite adaptarnos a todos los perfiles asegurados y, como se ha apuntado, gestionamos con calidad y eficacia el proceso de nuestro negocio antes de finalizar la venta.

La atención personalizada, ágil y profesional, la resolución y gestión de siniestros son fundamentales para alcanzar con éxito cada uno de nuestros objetivos.

Misión: somos una correduría de seguros especializada en seguros para el sector empresarial, servicios, sanitario, etc. y otros productos diseñados para profesionales. La calidad de nuestro personal nos permite adaptarnos a todos los perfiles de asegurados. Gestionamos con calidad y eficacia todo el proceso de nuestro negocio. Así mismo, garantizamos productos a medida en garantías, etc., con unas primas competitivas y adaptadas a cada caso. La atención personalizada, ágil y profesional, la resolución y gestión de siniestros son fundamentales para alcanzar con éxito cada uno de nuestros objetivos

Visión: Los trabajadores de Castañeda & Asociados contamos con una alta cualificación y motivación, capaces de superarnos con el fin de dar el mejor de los servicios a los clientes.

La correduría, asimismo, invierte en la formación porque queremos mantener el compromiso de calidad en todos los pasos del proceso asegurador. Siempre, desde una visión innovadora y sujeta a los tiempos. Invertimos en tecnología, sin dejar de lado el componente humano que guía nuestra labor diaria.

Damos un especial tratamiento al entorno de trabajo, en línea con nuestros objetivos corporativos: cercanía, conocimiento y comunicación.

Organigrama: en Castañeda & Asociados contamos con una dirección general, una gerencia y una directora comercial. En estos momentos hay dos trabajadores contratados, aunque contamos con servicios externos para otras tareas: consultoría, desarrollo web, informática, etc.

La RS depende de la Gerencia, aunque los objetivos y la metodología están implantados en la empresa. Al ser una correduría familiar, las acciones referentes de la RS se comparten y se hablan entre todos los miembros.



Propósito de la memoria:

En Castañeda & Asociados hemos hecho una apuesta por integrar la RSE en la estrategia empresarial y así queremos mostrarlo a través de la aplicación de la metodología InnovaRSE, la obtención del Sello TamiRSE y la elaboración de esta memoria de Responsabilidad Social en el año 2022.

La realización de la memoria supone por un lado una reflexión interna sobre la importancia que se quiere dar a la RS en la empresa y por otro dar visibilidad y continuidad a las acciones específicas verificando que se han cumplido los objetivos de la empresa marcados en 2021, en especial, como se indica en lo referido a la metodología InnovaRSE y a la importancia de la RS en la estrategia. En este aspecto, esa reflexión ha llevado a establecer un código de buenas prácticas que se plasma en un decálogo —accesible para el personal de la plantilla, clientes, proveedores y el público en general a través de la web <https://www.castanedayasociados.es/rse/>— que muestra la apuesta de la empresa por la RSE.

Así, desde Castañeda & Asociados buscamos generar un impacto positivo tanto dentro de la empresa como en el entorno en el que desarrolla su actividad.

Además de los criterios y planificaciones económicas justas y realistas, se está colaborando ya con organizaciones para estrechar lazos con los diversos grupos de interés de nuestra comunidad y entorno.

Debemos destacar ya en este primer momento que la mejora de la comunicación de la empresa está teniendo un papel predominante en la implantación y la visibilidad de las acciones de RS puestas en marcha.

2. COMPROMISO RS

Itinerario TamiRSE: A lo largo de 2021 Castañeda & Asociados empezamos a trabajar, bajo parámetros establecidos por la metodología TamiRSE, en la integración de la RSE en la empresa. Por este motivo, este es el primer año que se elabora una memoria al respecto. Partíamos de puntos inconexos que veníamos trabajando desde hace años y gracias a esta metodología hemos podido establecer una mejor estructuración de nuestra labor.

Cambios en la gestión: uno de los principales cambios en la gestión es que todas las personas que trabajamos en Castañeda & Asociados estamos involucrados en los objetivos establecidos en la RSE a través de TamiRSE. Ahora somos más conscientes del impacto que nuestra labor diaria tiene en nuestro entorno, tanto en nuestra oficina como fuera de ella.

Por ejemplo, respecto a la reducción del uso del papel: emisión de pólizas, informes, documentos para clientes, etc. Es decir, que se apuesta por las herramientas digitales en detrimento de los medios analógicos.

Los principales resultados obtenidos tienen que ver con la huella ambiental, así como la colaboración con organizaciones sociales o la visibilidad de la mujer a través de foros y comunicación externa.

Compromiso con la RS: La correduría, al margen de sus planes de mejora, ha desarrollado un decálogo que guía su día a día y que se resume en los siguientes principios que puede leerse en [nuestra página web](#):

1. Estudia y analiza las necesidades de sus clientes antes de ofrecer un seguro. Como correduría de seguros colegiada, se rige por un código deontológico en su trabajo.
2. Pertenece al [Colegio de Mediadores de Seguros de Navarra](#) y a la [Asociación para el Desarrollo de la Empresa Familiar Navarra \(Adefan\)](#). Promueve, en este sentido, la comunicación y la cooperación con diversas empresas con el propósito de mejorar en su ámbito empresarial.
3. Apuesta por las nuevas tecnologías y las herramientas digitales para la gestión y comunicación con sus clientes, sin dejar de lado las relaciones personales.
4. Planifica su viabilidad económica y realiza un seguimiento de su actividad laboral con el objetivo de prevenir posibles riesgos. Castañeda & Asociados dispone de un seguro de Responsabilidad Civil y tiene capacidad financiera según la legislación vigente.
5. Cuida, tanto en las presentaciones de sus productos aseguradores, así como en sus acciones comunicativas y publicitarias, que la información presentada sea clara y veraz.
6. Cuenta con una política de retribución que sigue criterios justos.
7. Establece medidas de conciliación laboral y escucha, como empresa familiar, las necesidades de sus empleados más allá de lo establecido en el marco legal. Garantiza también sus necesidades formativas.
8. Promueve, desde diferentes foros, la visibilidad de la mujer dentro de la empresa.
9. Colabora con [organizaciones sociales](#) de su entorno para generar un impacto positivo en la comunidad.
10. Impulsa medidas para mejorar la calidad y seguridad laboral y reducir la huella ambiental derivada de su actividad.

Grupos de interés: se podrían establecer cuatro grupos de interés: trabajadores, clientes, asociaciones y entorno social.

1. Trabajadores: establecer medidas de conciliación laboral, retribución justa, flexibilidad respecto a sus necesidades (por ejemplo, consultas médicas, vacaciones o situaciones imprevistas), así como garantizar su formación.
2. Clientes: trabajar bajo criterios justos y éticos; apostar por la gestión digital y por una comunicación transparente en todo el proceso asegurador.
3. Asociaciones: vinculación con asociaciones de la Comunidad Foral de Navarra y otras a nivel nacional. Castañeda & Asociados es una empresa colegiada. De hecho, María Castañeda, gerente de la correduría, es presidenta del Colegio de Mediadores de Seguros de Navarra, así como responsable de la Comisión de Formación del Consejo General. Además, la empresa pertenece a ADEFAN (Asociación para el desarrollo de la Empresa Familiar Navarra) y Natalia Castañeda es presidenta del Fórum de Jóvenes de la Asociación. La correduría forma parte también de Amedna (Asociación de Mujeres Empresarias y Directivas de Navarra), AJE Navarra (Asociación de Jóvenes Empresarios) y AEVA (Asociación de Empresas del Valle de Aranguren).

Es decir, que se promueve la cooperación.

4. Entorno social: colaboramos en el último año con organizaciones sociales, como ANELA (Asociación Navarra de Esclerosis Lateral Amiotrófica) con una contribución económica a su proyecto [Kelámetro Solidario](#) además de impulsar y visibilizar la labor de esta Asociación a través de redes sociales.

3. SITUACIÓN RS

Resultados del último diagnóstico: en Castañeda & Asociados realizamos el diagnóstico en RS en el año 2021, se aprecia en el momento de hacer el diagnóstico que la empresa había hecho un proceso de reflexión para establecer su misión, visión y valores, así como para definir por escrito su plan estratégico. Destacamos en esta área que Castañeda & Asociados, si bien, no tiene muchas posibilidades de innovar ya que la actividad aseguradora está muy regulada, lo hace en la medida de lo posible a través del estudio y análisis de coberturas que pueden ofrecerse a determinados sectores industriales.

Hacemos referencia también a que Castañeda & Asociados tiene establecido el sistema de calidad UNE-EN ISO 9001:2015 adaptada a la actividad de correduría de seguros y tiene contratados servicios externos de prevención de riesgos laborales y con Fundación INADE de gestión de conflictos.

En Castañeda & Asociados ya estábamos trabajando en la realización de un plan de comunicación externa y actualización de su página web cuando en el 2021 se llevó a cabo el diagnóstico en RS ya que éramos conscientes de que debía mejorar este aspecto de la gestión.

En cuanto al área de Personas trabajadoras, hay que destacar que Castañeda & Asociados es una empresa que permite la conciliación de su personal además de contar con toda la plantilla con contrato indefinido y propiciar la igualdad de oportunidades en la contratación.

Es en el área de Comunidad nos mostramos muy activos, ya que además de pertenecer y colaborar con distintas asociaciones y colegios de carácter profesional y social estamos muy implicados en el apoyo a la Asociación Navarra de Esclerosis Lateral Amiotrófica y las actividades que ésta ha comenzado a realizar.

Los aspectos relacionados con el área de "Medio ambiente", al ser Castañeda & Asociados una empresa de servicios y no poner productos en el mercado no presenta una gran incidencia en la RS; es cierto que adquirimos un vehículo de empresa de movilidad sostenible y recientemente cambiamos el sistema de iluminación de las oficinas.

Finalmente, en el área "Clientes", llevamos a cabo encuestas de satisfacción para tener datos objetivos de sobre éstos; por otro lado, incidir en que la actividad de la empresa aseguradores está muy regulada y así, por normativa, nuestro servicio de atención al cliente debe estar externalizado.

Buenas prácticas y áreas de mejora:

En los párrafos del anterior apartado, al hablar de los resultados del último diagnóstico ya nos hemos referido a las buenas prácticas y a las áreas de mejora; así hemos destacado el sistema de calidad de la empresa que tan valioso resulta para la gestión documental, las medidas de conciliación en la empresa, en lo referido a la gestión de las personas trabajadoras, la variada colaboración con entidades profesionales y sociales, la mejora en movilidad y eficiencia lumínica llevada a cabo y la gestión externa del servicio de atención al cliente.

En Castañeda & Asociados hemos trabajado a lo largo de este año en las áreas de mejora seleccionadas en el plan de acción derivado del diagnóstico: hemos desarrollado el plan de comunicación externa a través de la contratación de un profesional y hemos actualizado la página web como elemento relevante en el plan de comunicación, incorporando información sobre la responsabilidad social empresarial y mostrando como ésta forma parte de la estrategia corporativa a través entre otros, de su decálogo de funcionamiento.

La acción llevada a cabo en el área de mejora relativa a Personas trabajadoras ha consistido en la redacción de un documento donde constan las medidas de conciliación de que se disponen y se ha dado a conocer a través del correo electrónico.

Finalmente, en el área de Comunidad, se está colaborando, tanto económicamente como en la difusión de sus programas con ANELA a través de las redes sociales principalmente.

Evolución de indicadores

SECCIÓN	INDICADOR	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021
GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD	Resultados netos	Resultados del ejercicio 2020 de 152.935,21 €	151.696,03€
GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD	Inversión en I+D+I	0	0€
PERSONAS TRABAJADORAS	Índice de incidencia	0	0€
PERSONAS TRABAJADORAS	Nº medio de horas de formación/ persona, por categoría	Mínimo 25 horas anuales	Media de 55 horas anuales
COMUNIDAD	% de proveedores y subcontratas de ámbito local	90%	90%
COMUNIDAD	Nº de asociaciones, redes, grupos de trabajo, comisiones... de tipo sectorial y/o local en las que participa la organización	5	5
MEDIO AMBIENTE	Porcentaje de energía renovable	0	0
MEDIO AMBIENTE	Nº de personas formadas en gestión Ambiental	0	0
ENTIDADES CLIENTES	Nº total de reclamaciones realizadas por clientes y organizaciones de consumidores	0	0
ENTIDADES CLIENTES	Grado de satisfacción de la clientela (encuestas de satisfacción)	ALTO	BUENO

Se puede apreciar que en general mantenemos los indicadores, únicamente se aprecia un incremento notable en la formación de trabajadores/as.

Balance global: la valoración general de la situación de Castañeda & Asociados en relación a la RS es óptima; consideramos la RSE como parte central de nuestra estrategia al establecer un decálogo de funcionamiento y hacerlo visible para los grupos de interés a través de la página web actualizada y llevamos a cabo las acciones de mejora previstas en el plan de acción derivado del diagnóstico del año 2021. Destacamos también que ha aumentado la visibilidad de Castañeda & Asociados y que ha mejorado la percepción de la actividad empresarial en los clientes y potenciales clientes gracias a la colaboración y difusión de las acciones en RS lo que nos anima y motiva a seguir trabajando en ella.

4. PLAN DE ACTUACIÓN

Plan de actuación vigente: el plan de actuación vigente se elaboró en septiembre del 2021 con un plazo de realización de 5 meses y una vigencia anual. El plan de actuación tenía como principal objetivo mejorar la comunicación externa e interna de la empresa y establecer una colaboración con ANELA en los proyectos o acciones que pudiera desarrollar. En el caso de la comunicación interna, esta venía referida expresamente a redactar las medidas de conciliación existentes y comunicarlas por correo electrónico.

Así, en las áreas de mejora detectadas, referidas a la gestión, se ha desarrollado un plan de comunicación externa y se ha llevado a cabo la actualización de la web de Castañeda & Asociados estableciéndose, como ya se ha indicado, un apartado específico de RS, donde además del decálogo de funcionamiento se menciona la obtención del Sello TamiRSE por parte de Castañeda & Asociados.

En el área de actuación referida a las personas trabajadoras, Castañeda & Asociados ofrece principalmente medidas de conciliación relacionadas con la flexibilidad temporal: horarios, vacaciones, permisos breves... y la acción de mejora consistía en la redacción por escrito de esas medidas, así como de otras de las que también dispone la empresa y su comunicación interna de éstas. Así, el documento ha quedado redactado y se ha difundido internamente.

Finalmente, en el área de actuación de comunidad la acción propuesta se refería a la colaboración con la Asociación Navarra de Esclerosis Lateral Amiotrófica que también se ha llevado a cabo, en su ámbito económico y de comunicación.

2. CONTRIBUCIÓN ODS

Contribución a los ODS: Uno de los objetivos de Castañeda & Asociados era mejorar la innovación y la comunicación para contribuir al ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructuras. En este campo, continuamente mejoramos los sistemas de gestión de seguros, apostamos por digitalización, hemos rediseñado nuestro *website* e impulsado nuestros canales sociales. En este sentido, promovemos desde la página y de las redes sociales acciones positivas para mejorar la marca y animar a nuestros clientes a que se involucren con las organizaciones con las que colaboramos.

Castañeda & Asociados ha contribuido económicamente con asociaciones de Navarra, así como desde el punto de vista comunicativo, siendo altavoz de las necesidades de diferentes organizaciones. Se ha hecho una aportación para la investigación del ELA, así como llamamientos a las diferentes agentes sociales para contribuir con el ODS 3: Salud y Bienestar.

Otro de los objetivos era mejorar el entorno laboral, en cuanto a controlar la energía que consumimos y contribuir a la ODS 7 y 11. Hemos intentado vigilar el consumo de energía eléctrica, reducir el consumo de agua y se ha adecuado la temperatura del sistema de climatización de la oficina.

Aunque no estaba en el informe de planificación, hemos formado parte de proyectos para impulsar el progreso y la promoción de las mujeres, con lo que se ha contribuido a la ODS 5: igualdad de género. Como parte de nuestro equipo ocupa puestos de responsabilidad en otras asociaciones, se fomenta la participación de las mujeres en diferentes foros.

3. SIGUIENTES PASOS

Próximos pasos: Castañeda & Asociados ha incorporado ya la gestión de la RS en su estrategia empresarial y así, va a continuar en la senda prevista en 2021 y establecida en 2022 en la realización de sus acciones de mejora.

La empresa va a mantener y mejorar sus políticas relativas a la gestión y organización de las personas trabajadoras para cuidar las relaciones y contribuir a la mejora del bienestar, así como a mantener su plan de comunicación externa que ha podido constatarse que contribuye a una mayor visibilidad de Castañeda & Asociados y a la mejora de su reputación.

Sin duda que la colaboración con organizaciones de índole profesional y social se va a mantener para contribuir desde la empresa con causas justas que mejoren nuestra comunidad.

Castañeda & Asociados, aunque este extremo apenas se mostraba en el diagnóstico y plan de acción, desde gerencia se va a seguir manteniendo una presencia activa en foros profesionales para propiciar una mayor representación femenina en el entorno empresarial.

Por último, se buscará mejorar la eficiencia energética en nuestras oficinas y medios de transporte.

**Gobierno
de Navarra**



**Nafarroako
Gobernua**



**AGENDA
2030**