



Grupo **DKV**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2010



¡Vive la Salud!

a member of **MUNICH HEALTH** 

Carta del Presidente.....	4
Diálogo con el Consejero Delegado.....	6
Sobre el Informe de Sostenibilidad 2010.....	8
Un año en imágenes	12
Lo más destacado en 2010.....	14
Indicadores clave y de actuación integrada	16
Diálogo con grupos de interés	24
Creación de valor	34
Transparencia	43



SALUD EN LA EMPRESA

Salud de la organización	48
> Gestión ética y sostenible	49
Salud del cliente	51
> Lenguaje claro.....	54
> Innovación socialmente responsable	55
> Servicio	58



SALUD DEL PROFESIONAL

Salud del empleado	66
> Empleados	70
Salud del colaborador	90
> Mediadores	90
> Profesionales sanitarios.....	96
> Proveedores: de Seguros Generales	100
de Servicios Generales	104



SALUD DE LA SOCIEDAD

Salud del planeta	109
> Medio ambiente	109
Salud e integración	118
> Fundación DKV Integralia	120
Promoción de la salud: acción social	124
> Educación para la salud	130
> Salud y cooperación	130
> Salud y sensibilización	131

ANEXOS

Índice de indicadores de la guía G3 de Global Reporting Initiative (GRI)	134
Carta de verificación	159
Indicadores integrados del Pacto Mundial	161
Informe del Consejo Independiente de KPMG	162
Encuesta Informe de Sostenibilidad 2010	166

CARTA DEL PRESIDENTE

Por décimo año consecutivo, DKV Seguros rinde cuentas sobre su actuación económica, social y ambiental y sobre la relación con sus grupos de interés. En estos diez años, la compañía ha introducido mejoras en su manera de informar sobre su desempeño. Así, hace ya cuatro años que apostamos por un doble formato del informe de sostenibilidad, impreso y on-line, con el objetivo de contribuir a la protección del medio ambiente sin dejar de ofrecer la información en profundidad y con rigor. También hemos involucrado a los distintos grupos de interés en el documento, invitándoles a opinar sobre la compañía y a compartir sus inquietudes en torno a la Responsabilidad Empresarial, lo que se ha materializado en los diferentes vídeos que introducen cada capítulo de la memoria. En 2009, incorporamos por primera vez objetivos para muchos de los indicadores reportados, algo que se mantenido en 2010 con el fin de incrementar aún más nuestra transparencia.

La estructura del informe es fiel al programa SALUD 360 recientemente lanzado por la compañía. Tras una década de liderazgo en el ámbito de la Sostenibilidad, DKV ha adoptado un nuevo enfoque de su Responsabilidad Empresarial orientado a la definición de salud de la Organización Mundial de la Salud "un estado de completo bienestar físico, mental y social". SALUD 360 recoge el compromiso de DKV por impulsar la salud de todos los grupos de interés de la compañía y se divide en tres ámbitos de actuación: la salud de la empresa, la salud del profesional y la salud de la sociedad.

El presente informe contempla los principales hitos registrados en 2010 alrededor de estos tres ámbitos. En cuanto a la empresa, DKV ha gozado de buena salud en este año. El volumen de primas ha alcanzado los 607 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 13% sobre el año anterior. Además, la compañía cuenta ya con 1.885.646 clientes en España, consolidando su posición como cuarta entidad aseguradora en el ramo de Salud según el último informe de ICEA. Dentro del ámbito empresarial, hay que destacar asimismo la excelente labor asistencial realizada por el Hospital de Dénia, que cuenta con un 95,5% de pacientes satisfechos, según las últimas encuestas, y que recientemente ha pasado a formar parte del selecto grupo de hospitales que conforma la lista de HIMSS (Sociedad de Sistemas de Información y Gestión en Sanidad) al obtener el nivel 6 sobre 7 en la implantación de su historia clínica electrónica.



Javier Vega de Seoane,
presidente de DKV Seguros

En el ámbito de las personas, cabe destacar la celebración en 2010 del décimo aniversario de la Fundación Integralia. La entidad sin ánimo de lucro creada por DKV Seguros en el año 2000 cuenta con más de 220 personas trabajando, de las que la mayoría sufren alguna discapacidad física. Esta cifra convierte a la aseguradora en la empresa española con mayor cuota de personas con discapacidad integradas en su plantilla, cerca del 22%.

Por otra parte, DKV recibió la distinción Best Workplace 2010, que otorga el Instituto Great Place to Work España, como tercera empresa mejor valorada de la lista de los 50 Mejores Lugares para Trabajar, dentro de la categoría de organizaciones entre 500 y 1.000 empleados.

Finalmente, en el ámbito social y ambiental, hemos avanzado en nuestro compromiso con la comunidad y el entorno. Entre otros proyectos, la V Convocatoria Pública de Ayuda a Proyectos Sociales y Medioambientales de DKV Seguros destinó 120.000 euros a iniciativas sociales que mejoraron la salud y el bienestar de 15.000 personas. Además, la compañía renovó el sello que la certifica como Empresa CeroCO2 después de compensar las emisiones de gases invernadero producidas, así como la ISO 14001.

Son muchos otros los logros que ha alcanzado la compañía en 2010 y que les invito a leer en las páginas siguientes. Pueden opinar y realizarnos sugerencias a través de la encuesta que incluida en el anexo.

Es nuestra ambición seguir desarrollando y profundizando en nuestro compromiso como empresa responsable y sostenible, a través del programa SALUD 360, de nuestra adhesión a iniciativas como el Pacto Mundial de Naciones Unidas y del diálogo continuo con nuestros grupos de interés.

A todos ellos –empleados, clientes, profesionales sanitarios, proveedores, sociedad y red comercial-, gracias por la buena relación mantenida durante todo este tiempo y por su contribución a hacer de DKV Seguros una referencia en el ámbito de la salud.

La estructura del informe es fiel al programa **SALUD 360** recientemente lanzado por la compañía

DIÁLOGO CON EL CONSEJERO DELEGADO

Con motivo del Año Europeo del Voluntariado, que se celebra en 2011, Josep Santacreu, Consejero Delegado de DKV Seguros conversa con Marisol García, directora de la Fundación Hazloposible, entidad con la que la compañía colabora en su programa de voluntariado corporativo. La relación entre ambas organizaciones, las ventajas de esta forma de ayudar, la implicación de la plantilla o los retos de futuro en el ámbito del voluntariado son algunos de los aspectos que surgen en este diálogo.

La relación de DKV Seguros con la Fundación Hazloposible

Marisol García: Josep Santacreu pasó a formar parte del patronato de la fundación en 2003. Posteriormente, el Grupo DKV se involucró a través de su implicación en el programa de voluntariado corporativo. Fue la segunda empresa que lo hizo.

Josep Santacreu: Formo parte también de algunas fundaciones y pasé a colaborar con la Fundación Hazloposible precisamente para promover un voluntariado cualificado.

El voluntariado en DKV Seguros y su vinculación con la Fundación Hazloposible

J. Santacreu: A nosotros siempre nos ha interesado mucho cómo nuestros profesionales y empleados, y nuestros grupos de interés más cercanos a medio plazo, podrían contribuir a la sociedad que nos rodea, es decir, no sólo apoyar el programa a través de la empresa sino con una participación directa.

M. García: Queremos fomentar y canalizar que la sociedad participe en causas sociales. Con el voluntariado corporativo, desde las empresas, se nos abría una ventana para poder dirigirnos a los empleados. Por otro lado, somos unos convencidos del papel que tienen las empresas para el cambio social. No podemos conseguir ese mundo con el que soñamos sin contar con las empresas. Uniendo estas dos cosas, tuvimos la idea del voluntariado corporativo que sabíamos que estaba ya desarrollándose en Estados Unidos. Empezamos aquí en España a comentarlo con las empresas y la verdad es que fue un lujo contar con DKV desde el principio, porque era de las pocas empresas que ya estaba haciendo alguna actividad de voluntariado con sus empleados.

J. Santacreu: Creo que uno de los grandes retos de una empresa de cierto tamaño y compleja, en el sentido de que está muy dispersa y que tiene actividades variadas, es hacer llegar estas iniciativas y programas a todos los empleados.

M. García: Se nota que es un programa que está muy maduro en la compañía. Se ve, por un lado, en el interés que despierta cualquier noticia o cualquier propuesta que se pone en el portal del programa de voluntariado. El número de páginas vistas es muy elevado respecto al número total de empleados de DKV.

Las claves del voluntariado corporativo

M. García: No hay una fórmula que se pueda aplicar a todas las empresas. Hay que ver cuáles son las características de su plantilla; qué es lo que interesa a las personas que están allí trabajando; cuáles son sus características sociodemográficas.

J. Santacreu: Hemos de ser sinceros y reconocer que estamos empezando en el voluntario corporativo. Estamos en una etapa bastante inicial donde todavía no hay una



Josep Santacreu,
Consejero Delegado
de DKV Seguros

Marisol García,
directora de la
Fundación Hazloposible

“Desde hace muchos años, DKV ha iniciado programas de voluntariado dentro de su compromiso con la Responsabilidad Empresarial”

doctrina ni una experiencia acumulada que nos diga cuál es el modelo ideal.

M. García: Es muy importante ir dando pasos pequeños. Lo primero que se está analizando son los intereses de los empleados para canalizar hacia allí los proyectos que apoye la empresa. Pero en general, si se hace bien y en esta línea, la respuesta de los empleados es muy positiva.

J. Santacreu: Las empresas tenemos que conseguir que nuestros profesionales se desarrollen como personas, como profesionales y se comprometan con el futuro de la organización desde esta visión.

El impacto de la crisis

M. García: La crisis está afectando las ONG en temas de financiación. Se están recortando las subvenciones. Sin embargo, en temas de voluntariado, todo lo contrario.

J. Santacreu: La propia crisis también conlleva alguna oportunidad. Alguna tendencia que se estaba imponiendo en nuestra sociedad, ahora tenemos la oportunidad de revisarla. En concreto, en esta época de bonanza, a lo que se ha tendido en general es a pensar que muchos de los grandes temas pendientes eran temas que tenía que resolver el Estado, la Administración Pública. Y eso, de base, es un error.

2011, Año Internacional del Voluntariado

M. García: El que haya un marco institucional que esté consiguiendo que el voluntariado en general esté más en los medios de comunicación sí que puede ayudar.

J. Santacreu: Es importante que se ponga foco en este tema. Es positivo para todos y nos permitirá atender necesidades que no serán cubiertas de otra manera.

Planes de futuro

J. Santacreu: El voluntariado es una pieza más de nuestro proyecto de RE. En este momento estamos muy enfocados en el voluntariado de los profesionales que forman la plantilla, que formamos el colectivo de empleados de la empresa. Pero hemos abierto el foco y estamos animando a colectivos muy cercanos, como pueden ser los profesionales sanitarios que trabajan con nosotros, la red de distribuidores y mediadores. Incluso estamos pensando en buscar fórmulas para que nuestros clientes puedan participar en alguna acción del voluntariado.

M. García: Por un lado, cada vez las empresas están haciendo unos programas más a medida de la actividad que desarrollan. Cada vez se van a diferenciar más los programas, unos de otros. Otra tendencia es que se van a ir ampliando los colectivos a los que se dirigen las propuestas de voluntariado. Van a ir más allá de los empleados, llegando incluso a los clientes. Finalmente, creo que cada vez son más las empresas que quieren hacer actividades de voluntariado en conjunto.

“Cada vez se van a ir ampliando más los colectivos a los que se dirigen las propuestas de voluntariado”

[ACCESO A LA ENTREVISTA COMPLETA](#)



SOBRE EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2010

El Informe de Sostenibilidad 2010 de DKV Seguros presenta por décimo año consecutivo la actuación de la compañía en el triple ámbito económico, social y ambiental. El documento está disponible tanto en una versión resumida impresa como en la página web www.dkvseguros.com en formato de libro electrónico.

El documento está estructurado siguiendo los tres ejes estructurales del plan de Responsabilidad Empresarial de DKV Seguros 'SALUD 360': salud de la empresa, salud del profesional y salud de la sociedad.

El informe se ha elaborado nuevamente siguiendo los criterios del G3 del Global Reporting Initiative (GRI) e incluye información sobre todos los indicadores necesarios para alcanzar el nivel de aplicación A+, además de los relativos al suplemento sectorial de servicios financieros.

DKV se autocalifica con un nivel A+, comprobado y confirmado por el GRI, respecto al grado de aplicación de la guía G3. Asimismo, el informe incorpora las prescripciones de la versión del estándar AA1000APS (2008) en su realización y del estándar ISAE3000 y AA1000 AS (2008) en su revisión externa independiente.

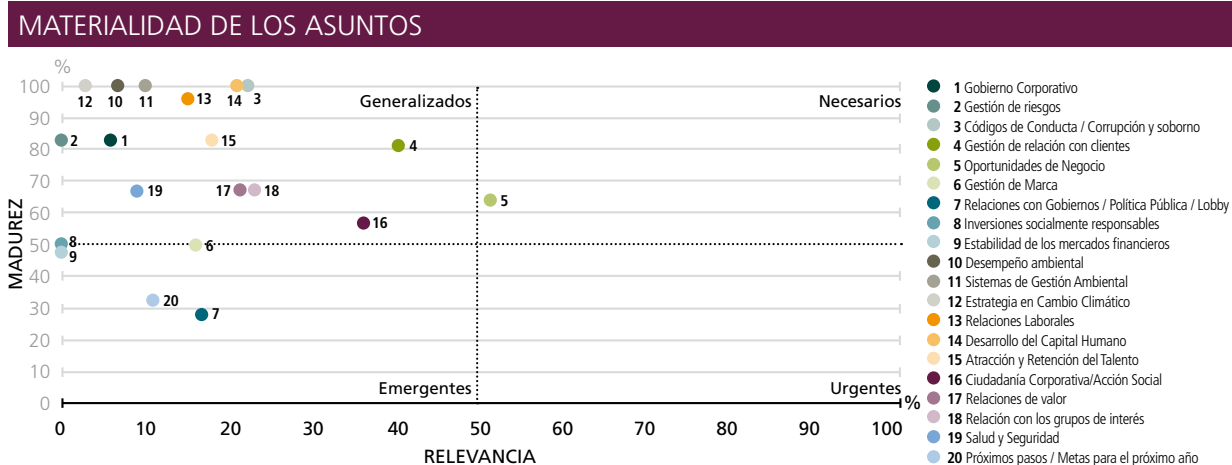
Principios para la elaboración del informe

El procedimiento de elaboración del Informe facilita el cumplimiento de los principios de definición de su contenido:

> Materialidad/Relevancia (principio GRI y de la AA1000 APS 2008)

DKV elabora desde 2006 un estudio de materialidad. El estudio está basado en el estándar AA1000APS (2008) de AccountAbility, que identifica los asuntos relevantes comparando la madurez de los mismos en el sector y los riesgos que representan para la compañía. Los temas identificados se clasifican en emergentes, generalizados, necesarios y urgentes.

El siguiente gráfico identifica algunos de los asuntos identificados como claves para DKV Seguros clasificados según estos cuatro estadios:



DKV se autocalifica con un **nivel A+**, respecto al grado de aplicación de la guía G3

> Diálogo con los grupos de interés/Inclusividad (principio GRI y de la AA1000 APS 2008)

DKV trabaja continuamente para identificar las expectativas y necesidades de sus grupos de interés a través de vías de diálogo que proporcionen relaciones estables con ellos. A lo largo del informe, se describen los diferentes canales existentes, así como las acciones desarrolladas. DKV tiene además otros canales de consulta y ofrece la posibilidad a sus grupos de interés de realizar sugerencias y comentarios sobre la información contenida en el informe a través del correo electrónico informesostenibilidaddkv@dkvseguros.es y de la encuesta que se encuentra en la sección de Anexos de este informe.

> Contexto de sostenibilidad (principio GRI)

El informe presenta los resultados alcanzados por DKV Seguros en las dimensiones económica, ética, ambiental y social. Los datos e iniciativas que se presentan están contextualizados e incorporan comentarios sobre el enfoque de la dirección y la gerencia en cada una de las citadas dimensiones, así como sobre su concreción en productos y sobre la acción social estratégica, dotación de recursos, actuaciones realizadas y relaciones que establece la entidad.

> Capacidad de respuesta (exclusivo norma AA1000 APS 2008)

El Informe de Sostenibilidad y el proceso de diálogo con sus grupos de interés descrito a lo largo del Informe, constituyen los principales instrumentos de DKV para dar respuesta a sus inquietudes, comunicar los objetivos establecidos, así como su grado de cumplimiento.

> Exhaustividad (principio GRI)

El informe da cobertura a todas las actividades empresariales significativas e indicadores materiales.

Los datos financieros incluyen a todo el Grupo DKV Seguros, formado por la sociedad dominante DKV Seguros y Reaseguros, S.A. y sus sociedades dependientes: ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A. (100%), Unión Médica la Fuencisla, S.A. (100%), ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A. (100%) y Marina Salud, S.A.¹(65%). La sociedad dominante tiene presencia en todo el territorio nacional y en Andorra (si bien el volumen de negocio generado en este último territorio no es significativo). En cuanto a los demás indicadores del Informe no incluyen a Marina Salud, S.A.; además, respecto al alcance geográfico, indicar que sólo se tiene en cuenta la actividad desarrollada en España, a excepción de los datos de accidentalidad y de acción social, que sí contemplan la actividad en Andorra. Asimismo, en el apartado de 'Salud e Integración' del presente Informe se incluyen datos referentes a la Fundación Integralia, entidad sin ánimo de lucro creada por DKV Seguros en el año 2000. Para aquella información con un alcance distinto al mencionado, se describen las matizaciones de alcance junto al dato en cuestión.

¹ Marina Salud, S.A., es una sociedad constituida por la sociedad dominante junto a Ribera Salud, S.A. El objeto social principal de Marina Salud, S.A. es la prestación de los servicios de Atención Sanitaria Integral del Departamento de Denia por un periodo inicial de 15 años, incluyendo la construcción de un nuevo hospital en Denia, la adecuación del actual Hospital como Hospital Socio-Sanitario y la reforma del Centro de Especialidades.

La guía G3 del GRI requiere además la explicación de los principios para la definición de la calidad de la información divulgada en el informe, que son los siguientes:

1. **Equilibrio:** el informe incluye tanto aspectos positivos como negativos, allí donde los resultados no han cumplido las expectativas formuladas o donde se han producido impactos negativos inesperados.
2. **Comparabilidad:** con el fin de presentar información comparable, se incorporan series trienales de todos los indicadores cuantitativos para los que se disponen datos. En el caso que los sistemas de cálculo o perímetro varíen en relación al año anterior, el informe lo especifica.
3. **Precisión:** la información aportada presenta el nivel de detalle necesario para responder a las expectativas de los grupos de interés. La elaboración del Informe de Sostenibilidad está documentada y los responsables de suministrar la información supervisan los datos aportados.
4. **Periodicidad:** con éste, se publica por décimo año consecutivo el Informe de Sostenibilidad de DKV, una rendición de cuentas voluntaria que se une a la publicación periódica de cuentas anuales normativas.
5. **Claridad:** la información presenta la claridad necesaria para responder a las expectativas de los grupos de interés. Para ello, se ha puesto especial énfasis en evitar jerga del sector, en señalar el alcance de los datos aportados y en desarrollar casos de estudios que contextualicen y acerquen la realidad de DKV Seguros a los lectores de esta memoria. Es especialmente destacable en este sentido la sección 'El seguro, un valor para todos'.
6. **Fiabilidad:** el Informe de Sostenibilidad 2010 de DKV ha sido verificado por KPMG Asesores, de conformidad con la Norma ISAE 3000. Los datos financieros han sido auditados por KPMG Auditores.

En 2010, DKV Seguros ha contado con un Comité independiente de Expertos cuyo objetivo es emitir una opinión externa sobre el Informe de Sostenibilidad, indicando si ofrece información suficiente y adecuada sobre los asuntos que sus miembros consideran de mayor relevancia para los grupos de interés. Para ello, el Comité realiza una lista cerrada de preguntas a la compañía y emite un informe que incluye las preguntas formuladas y una valoración de las respuestas aportadas. Este proceso no implica una valoración del Comité de la fiabilidad de la información aportada por la compañía, ni sobre su desempeño. En el informe emitido en 2010, el Comité no ha realizado ninguna objeción y todas las valoraciones de las respuestas han sido positivas.



ACCEDE AL INFORME DEL COMITÉ DE EXPERTOS INDEPENDIENTE

En 2010, DKV Seguros ha sometido su Informe de Sostenibilidad a la opinión de un **Comité de Expertos Independiente**, que ha realizado una valoración positiva de todas las cuestiones analizadas



UN AÑO EN IMÁGENES



1



3



2



4



7



5

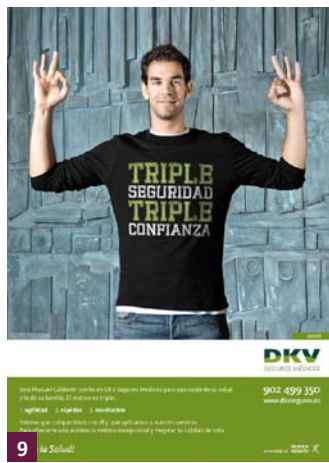


6

- 1 Los empleados de DKV Seguros donan 400 kilos de alimentos al Banco de Alimentos.
- 2 Fundación DKV Integralia recibe el Premio SERES a la Innovación y Compromiso Social de la Empresa.
- 3 Una imagen sobre la lepra, ganadora del Concurso Fotografía Solidaria DKV.
- 4 DKV lanza planes de prevención gratuitos para que los clientes cuiden mejor de su salud.
- 5 Reale entra en el seguro de salud de la mano de DKV.
- 6 La Fundación DKV Integralia cumple 10 años.
- 7 El Hospital de Dénia, gestionado por Marina Salud, cumplió un año de funcionamiento en enero de 2010.



8



9



10



11



12



13

- 8 Fallece José Luis Álvarez Margaride, Presidente de honor vitalicio del Grupo DKV Seguros.
- 9 José Manuel Calderón "ficha" por DKV.
- 10 Fundación DKV Integralia inaugura sus nuevas instalaciones en Madrid.
- 11 300.000 personas en Europa podrían morir cada año por causas relacionadas con la contaminación atmosférica, según el Observatorio de Salud y Medio Ambiente de DKV Seguros.
- 12 DKV Seguros, elegida 3ª mejor empresa para trabajar en España.
- 13 La compañía participa en el proyecto ICS, de Munich Re, para prepararse para los requerimientos de Solvencia II.

LO MÁS DESTACADO EN 2010

Planes de prevención gratuitos

DKV lanza planes de prevención gratuitos para que los clientes cuiden mejor de su salud. Los planes son accesibles a través de la comunidad 'Vive la Salud' y de la web de la compañía, de forma gratuita.

Primer seguro de salud on-line de España

DKV Seguros y lapoliza.com presentan el primer seguro de salud on line en España. 'Iapolizasalud' se puede contratar exclusivamente en Internet, sin necesidad de cumplimentar impresos de declaración de salud, realizar llamadas telefónicas ni desplazamientos.

El Hospital de Dénia cumple un año

El Hospital de Dénia, gestionado por Marina Salud, cumplió un año de funcionamiento en enero de 2010. El centro hospitalario ha atendido en sus primeros doce meses a 50.000 personas y ha sido certificado con la ISO 9001:2008 de AENOR.

Reale entra en el seguro de salud de la mano de DKV

Las dos compañías firman un acuerdo de colaboración estratégica para los próximos cinco años.

Nueva sucursal en Bilbao

DKV Seguros inaugura su nueva sucursal en Bilbao. La entidad aseguradora cuenta con más de 4.000 asegurados en la provincia de Vizcaya y un amplio cuadro médico.

Desarrollo de un innovador cuadro médico para el móvil

Con el objetivo de ofrecer un servicio más cómodo y adaptado a las nuevas tecnologías, la compañía lanza una aplicación que permite consultar sus profesionales sanitarios a través del teléfono móvil.

SALUD 360, nuevo programa de RE

SALUD 360 es el nuevo programa de Responsabilidad Empresarial (RE) de la compañía, cuyo eje es la salud en todos sus ámbitos. La gestión ética y responsable se afianza aún más con la certificación SGE 21 por tercer año.

Nuevos productos: DKV Renta Baremado y DKV CASS Plus para colectivos

DKV Seguros ha iniciado la comercialización de 'DKV Renta Baremado' y de 'DKV CASS Plus'. El primero es un nuevo seguro que cubre la incapacidad temporal para el trabajo mediante una indemnización única, prefijada en un baremo que asigna a cada posible causa de baja laboral una duración determinada. El segundo está dirigido principalmente a los trabajadores por cuenta propia y adaptado a las nuevas particularidades de la Asistencia Sanitaria Pública de Andorra.

Reorganización de las marcas comerciales de la compañía

DKV Seguros ha generado en 2010 una nueva arquitectura de marcas comerciales en la que DKV y ERGO toman relevancia propia destacando la especialización de DKV en el ámbito de la salud y la apuesta de ERGO por los seguros generales (Vida, Hogar y Decesos) manteniendo los valores de agilidad, innovación, transparencia y cercanía hacia los clientes, que caracterizan a DKV Seguros.

Nuevo sistema de copagos

DKV Seguros ofrece modalidades de copago que reducen el precio del seguro médico hasta un 30%. Se trata de un modelo innovador y flexible que presenta nuevos escenarios para la comercialización de seguros médicos.

La comunidad virtual Vive la Salud recibe el premio 'Favoritos en la red'

La red social creada por DKV Seguros ha sido una de las webs reconocidas en la categoría 'Pacientes'. Asimismo, ha integrado una nueva comunidad virtual sobre hábitos deportivos saludables, con la aspiración de ser el referente informativo sobre la práctica del deporte y la salud.

Gestión de personas reconocida

DKV Seguros ha sido nombrada Best Workplaces 2010 de España. La aseguradora ha sido reconocida como la tercera empresa mejor valorada de la lista de los 50 Mejores Lugares para Trabajar, dentro de la categoría de organizaciones entre 500 y 1.000 empleados, que realiza anualmente la consultora Great Place to Work Institute.

Más respetuosos con el medio ambiente

La compañía obtiene el sello CeroCO₂ por cuarto año consecutivo y renueva su certificación ISO 14001 en los edificios de sus servicios centrales de Zaragoza. Además, lanza el segundo Observatorio DKV de Salud y Medio Ambiente, centrado en la calidad del aire.

Décimo aniversario de Fundación DKV Integralia

La Fundación DKV Integralia cumple su décimo aniversario estrenando nuevas instalaciones en Madrid. Además, su trayectoria resulta reconocida con un Premio SERES a la Innovación y Compromiso Social de la Empresa.

DKV Seguros e Intermón Oxfam renuevan su acuerdo de colaboración

Ambas entidades continúan con la relación estratégica que desarrollan desde 2000 un año más. En 2010, DKV programa de prevención de enfermedades en Etiopía.

120.000 euros para mejorar la vida de 36.885 personas

DKV Seguros financia con 120.000 euros iniciativas sociales y medioambientales que mejoran la salud y el bienestar de 36.885 personas.

INDICADORES DE ACTUACIÓN INTEGRADA

INDICADORES CLAVES

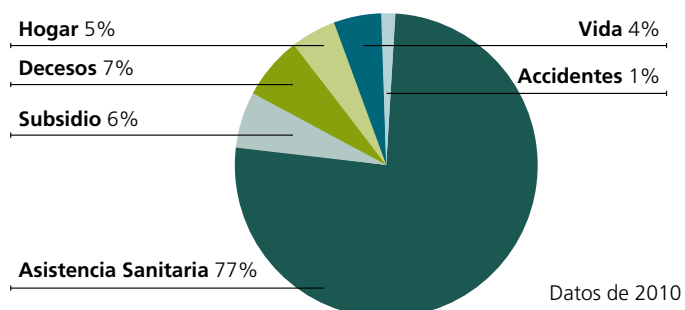
	2008	2009	2010	DIF. 09/10
DE UN VISTAZO (miles de euros)				
Primas	436.044	537.643	606.514	13%
Beneficios netos	25.239	20.563	22.440	9%
Fondos Propios	153.505	159.181	129.835	-18%
Inversiones (valor contable)	473.531	545.739	530.865	-3%

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
I + D				
Horas invertidas en I+D por año	13.440	16.781	14.068	-16%
Nº de personas destinadas al departamento	8	10	9	-10%
Coste social departamento I+D (euros)	448.990	497.612	453.006	-9%

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
SINIESTRALIDAD NETA				
	74,8%	81,0%	80,3%	-0,70%

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
DISTRIBUCIÓN DE PRIMAS POR RAMOS				
Asistencia sanitaria	67%	74%	77%	3%
Subsidio	9%	7%	6%	-1%
Hogar	7%	6%	5%	1%
Decesos	9%	8%	7%	1%
Vida	5%	4%	4%	—
Accidentes	3%	1%	1%	—

PESO DE CADA RAMO EN PRIMAS



INDICADORES CLAVES	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--------------------	------	------	------	------------

EVOLUCIÓN N° DE ASEGURADOS				
----------------------------	--	--	--	--

	1.714.545	1.791.740	1.885.646	5%
--	-----------	-----------	-----------	----

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

VOLUMEN DE ASEGURADOS POR RAMO				
--------------------------------	--	--	--	--

Asistencia Sanitaria				
----------------------	--	--	--	--

(incluye Unión Médica La Fuencisla y Marina Salud)	532.808	699.844	777.385	11%
--	---------	---------	---------	-----

Subsidio	70.181	63.921	58.987	-8%
----------	--------	--------	--------	-----

Hogar	218.054	200.303	182.329	-9%
-------	---------	---------	---------	-----

Decesos	647.435	682.268	680.453	—
---------	---------	---------	---------	---

Vida	35.058	35.241	35.312	—
------	--------	--------	--------	---

Accidentes	211.009	110.163	151.180	37%
------------	---------	---------	---------	-----

ÁREAS DE NEGOCIO	2008	2009	2010	DIF. 09/10
------------------	------	------	------	------------

ASISTENCIA SANITARIA (incluye Unión Médica La Fuencisla y Marina Salud), SUBSIDIO Y ACCIDENTES				
--	--	--	--	--

Primas (millones de euros)	342	444	513	16%
----------------------------	-----	-----	-----	-----

Asegurados (personas)	813.998	873.928	987.552	13%
-----------------------	---------	---------	---------	-----

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

VIDA				
------	--	--	--	--

Primas (millones de euros)	21	20	21	5%
----------------------------	----	----	----	----

Asegurados (personas)	35.058	35.241	35.312	—
-----------------------	--------	--------	--------	---

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

SEGUROS GENERALES (HOGAR Y DECESOS)				
-------------------------------------	--	--	--	--

Primas netas (millones de euros)	73,5	73	78,7	8%
----------------------------------	------	----	------	----

Asegurados	865.489	882.571	862.782	-2%
------------	---------	---------	---------	-----

INDICADORES CLAVES

2008

2009

2010

DIF. 09/10

RECURSOS HUMANOS

Inversión total en formación (euros)	807.000	772.000	514.126	-33%
Relación entre el presupuesto de formación y gasto total de personal	2,3%	2,2%	1,5%	-0,70%
Número de cursos de formación ^(*)				
Comercial	14.858	26.566	15.872	-40%
No comercial	123	167	125	-25%
Nº de asistentes a cursos de formación ^(*)				
Comercial	18.626	30.131	19.057	-37%
No comercial	1.505	2.489	1.423	-43%
Primas /empleados (miles de euros/empleado)	607,3	634,9	694,03	9%
Empleo por tipos:				
Temporal	2%	2,1%	2,64%	0,5%
Indefinido	98,1%	97,9%	97,4%	-1%
Nº de trabajadores subcontratados	91	89	87	-25%
Relación entre el salario más bajo y el mínimo nacional legal	130,9%	127,6%	143,27%	15,7%
Nº de participaciones de empleados en actividades de voluntariado corporativo	630	365	825	126%
Nº de contactos entre ONG y empleados a través del Portal del Voluntariado de DKV	382	422	460	9%
Nº de proyectos de voluntariado apoyados	8	9	15	67%

^(*) El descenso en el número de cursos de formación y asistentes, se debe, entre otras causas, a que en 2010, DKV ha trabajado en la plataforma de e-learning, lo que ha impedido poner en marcha el programa de formación en prevención de riesgos laborales que va dirigido a todos los empleados de la compañía y que sí se celebró en 2009. Asimismo, ha existido una política de reducción de gastos de formación, lo que ha repercutido en el descenso de la inversión.



ACCEDE AL CAPÍTULO DE SALUD DEL EMPLEADO

INDICADORES CLAVES

2008

2009

2010

DIF. 09/10

MEDIO AMBIENTE

Consumo total de energía (MWh)	2.399,19	2.406,12	2.667,63	11%
Consumo diario de litros de agua por empleado en sede central de DKV Zaragoza	10,03	14,27	12,36	-13%
Consumo total de papel (tn)	247,70	282,29	210,82	-25%
Desplazamiento y emisiones CO ₂ globales (tn CO ₂)	588,98	676,76	538,98	-13%

[+ INFO](#)

ACCESO AL CAPÍTULO DE SALUD DEL PLANETA

2008

2009

2010

DIF. 09/10

FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA

Plantilla Integralia	153	202	226	12%
Personas integradas en la empresa ordinaria (acumulado)	46	50	60	20%
Nº de llamadas, faxes y e-mail gestionados mensualmente	67.422	112.238	207.028	84%

[+ INFO](#)

ACCESO AL CAPÍTULO DE SALUD E INTEGRACIÓN

2008

2009

2010

DIF. 09/10

ACCIÓN SOCIAL ESTRATÉGICA

Nº de beneficiarios	8.406	31.625	36.885	17%
Nº de entidades del tercer sector con las que se ha colaborado	37	40	55	38%

[+ INFO](#)

ACCESO AL CAPÍTULO PROMOCIÓN DE LA SALUD

INDICADORES SOCIO-ECONÓMICOS	2008	2009	2010	DIF. 09/10
------------------------------	------	------	------	------------

Nº DE ACTOS E INDEMNIZACIONES PAGADAS				
---------------------------------------	--	--	--	--

Seguros de Salud (Incluye Asistencia Sanitaria, Seguros Dentales y Subsidios)	5.304.013	6.176.224	7.949.910	29%
--	-----------	-----------	-----------	-----

Seguros de Vida	1.653	1.862	1.442	-23%
-----------------	-------	-------	-------	------

Seguros Generales (Decesos y Hogar)	41.846	41.937	40.014	-5%
-------------------------------------	--------	--------	--------	-----

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

CUANTÍA ECONÓMICA REVERTIDA A LOS CLIENTES (millones de euros)				
--	--	--	--	--

Seguros de Salud (Incluye Seguros Dentales y Subsidios)	227,6	275,3	267,2	-3%
--	-------	-------	-------	-----

Seguros de Vida	24,9	19	21	11%
-----------------	------	----	----	-----

Seguros Generales (Decesos y Hogar)	24,2	18,9	20	6%
-------------------------------------	------	------	----	----

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

CALIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS				
--------------------------------	--	--	--	--

Nº de reclamaciones	545	517	617	19%
---------------------	-----	-----	-----	-----

Nº de quejas	3.397	3.452	4.157	20%
--------------	-------	-------	-------	-----

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

PORCENTAJE DE BAJAS (CAÍDAS EN LA CARTERA)				
--	--	--	--	--

	11,9%	15,2%	16,22%	-1,53%
--	-------	-------	--------	--------

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

PRECIO DEL SERVICIO (prima media por asegurado)				
---	--	--	--	--

Seguros de Asistencia Sanitaria (Se incluye DKV Seguros y Unión Médica la Fuencisla)	552,18	508,99	590,47	16%
--	--------	--------	--------	-----

Seguros de Vida	479	480	531	11%
-----------------	-----	-----	-----	-----

Seguros de Subsidio	542,2	545,5	551,4	1%
---------------------	-------	-------	-------	----

Seguros Generales (Decesos y Hogar)	85	88,3	90,9	3%
-------------------------------------	----	------	------	----

INDICADORES DE ACTIVIDAD	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--------------------------	------	------	------	------------

ÍNDICES DE ACTIVIDAD ASISTENCIAL				
----------------------------------	--	--	--	--

Total asegurados salud (se incluye DKV Seguros y Unión Médica La Fuencisla)	532.808	606.602	616.929	2%
Volumen total de primas (euros) (se incluye DKV Seguros y Unión Médica La Fuencisla)	294.207.984	308.758.996	364.279.995	18%

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

ATENCIÓN PRIMARIA				
-------------------	--	--	--	--

Consultas	581.941	614.984	767.505	25%
Visitas a domicilio (*)	23.278	23.729	18.027	-24%

(*) La progresiva implantación de las líneas médicas atendidas por profesionales sanitarios que asesoran por teléfono está provocando una disminución sensible en el número de asistencias domiciliarias. Igualmente, está influyendo en este descenso la centralización del servicio en un proveedor único que gestiona todas las provincias. Al contar con una plataforma de servicio con mayor capacidad de resolución que los proveedores locales, se categorizan y direccionan las solicitudes de asistencia.

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

ATENCIÓN ESPECIALIZADA				
------------------------	--	--	--	--

Consultas	1.669.065	1.759.640	2.039.949	16%
Visitas a domicilio	11.683	21.076	20.763	-1%
Ingresos hospitalarios	28.782	28.874	33.267	15%
Partos totales	5.780	5.535	4.616	-17%
Cirugías ambulatorias hospitalarias	15.330	16.625	24.228	46%
Pruebas diagnósticas	1.039.071	1.585.475	1.963.318	24%
Pagos realizados a médicos (euros)	53.765.893	39.729.023	41.192.853	4%
Pagos realizados a clínicas (euros)	146.999.735	171.297.049	205.063.820	20%

INDICADORES DE ACTIVIDAD	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--------------------------	------	------	------	------------

SEGUROS DE REEMBOLSO				
----------------------	--	--	--	--

Siniestros gestionados	188.149	121.109	121.102	—
Siniestros pagados	172.126	113.679	112.948	-1%
Importe pagado a asegurados (euros)	17.586.279	12.285.500	12.183.865	-1%
Siniestros gestionados	52.998	54.969	59.272	8%
Siniestros pagados (euros)	48.781	51.949	55.421	7%
Importe pagado a asegurados (euros)	6.950.472	7.603.127	8.781.397	15%
Siniestros gestionados	259	228	167	-27%
Siniestros pagados (euros)	176	162	116	-28%
Importe pagado a asegurados (euros)	7.260	5.813	4.681	-19%

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

SUBSIDIO				
----------	--	--	--	--

Asegurados	70.181	63.921	58.987	-8%
Primas	38.052.153,35	34.898.597	32.523.661	-7%
Siniestros gestionados	13.281	13.368	12.367	-7%
Siniestros cerrados	12.736	13.908	12.192	-12%
Pagos (miles de euros)	21.543	22.148	20.251	-9%

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

SEGUROS DE HOGAR				
------------------	--	--	--	--

Asegurados	218.054	200.303	182.483	-9%
Pólizas	218.054	200.303	182.483	-9%
Primas netas (euros)	31.755.571	31.704.444	29.673.652	-6%
Pagos (euros)	15.398.000	14.263.789	13.997.389	-2%
Siniestros grabados	35.283	35.605	33.236	-7%
Coste medio por siniestro (euros)	436	401	421	5%

INDICADORES DE ACTIVIDAD	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--------------------------	------	------	------	------------

SEGUROS DE DECESOS				
--------------------	--	--	--	--

Asegurados	647.435	682.268	682.888	—
Pólizas	203.537	216.966	217.122	—
Primas netas (euros)	41.789.810	46.559.678,57	49.002.863	5%
Pagos (euros)	8.798.000	9.326.496	9.567.334	3%
Siniestros grabados	6.563	6.332	6.778	7%
Coste medio por siniestro (euros)	1.341	1.473	1.412	-4%

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

SEGUROS DE ACCIDENTE				
----------------------	--	--	--	--

Asegurados	211.009	110.163	151.180	37%
Pólizas	33.820	29.074	26.991	-7%
Primas netas (euros)	9.416.393	7.350.283	6.639.274	-10%
Pagos (euros)	3.036.142	3.484.904	2.682.264	-23%
Siniestros grabados	2.982	2.663	2.148	-19%
Coste medio por siniestro (euros)	1.018	1.309	1.249	-5%

	2008	2009	2010	DIF. 09/10
--	------	------	------	------------

SEGUROS DE VIDA				
-----------------	--	--	--	--

Asegurados	35.058	35.241	35.312	—
Pólizas	33.811	32.489 (*)	32.872	1%
Primas netas (euros)	20.994.603	20.074.363	21.216.801,5	6%
Pagos (euros)	24.885.449	19.351.020	21.107.605,49	9%
Siniestros grabados	1.653	1.862	1.442	-23%
Coste medio por siniestro (euros)	15.054,72	10.392,60	14.637,73	41%

(*) El número de pólizas de 2009 se ha modificado debido a un error en la información facilitada en el Informe del año anterior.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo con los grupos de interés es esencial para DKV Seguros en su afán por aproximarse a su audiencia y conocer mejor sus expectativas y opiniones.

Con este fin, la compañía ha lanzado en 2010 un **Plan de Diálogo con Grupos de Interés**, que recoge diferentes procedimientos y canales de comunicación para fortalecer esa interacción.

Como primera acción del Plan, se han llevado a cabo durante el año diferentes **focus groups** con clientes, profesionales sanitarios, proveedores de seguros generales y proveedores de servicios generales y ocho entrevistas en profundidad con representantes de la sociedad. Del resto de grupos de interés de la compañía, mediadores y empleados, ya se disponía de información cualitativa previa. Fruto de este proceso de diálogo se han recogido las siguientes conclusiones:

GRUPO DE INTERÉS	CONCLUSIONES ALCANZADAS EN LOS <i>FOCUS GROUPS</i>
Clientes	Desconocen la actividad de RE que desarrolla la compañía y no asocian a su aseguradora con el valor de sostenibilidad de forma directa. Agrada y se considera interesante la actividad social pero prima la calidad de los servicios y el precio de las pólizas, asociando DKV a los productos y servicios ofrecidos por la compañía: comodidad, rapidez, calidad, confianza, o amplitud de opciones aseguradoras / personalización.
Profesionales sanitarios	Se muestran interesados por la actividad en RE de la compañía y por las acciones de voluntariado aunque desconocen la actividad social. Valoran la proximidad de DKV y manifiestan interés por un servicio de calidad.
Proveedores de seguros generales	Aprecian el “sentido de la corresponsabilidad” mostrado por DKV y muestran interés por conocer mejor e involucrarse en las actividades de Responsabilidad Empresarial de la compañía.
Proveedores de servicios generales	Agradecen la actitud dialogante de la compañía y valoran la relación de colaboración existente entre ellos y DKV Seguros.
Sociedad	Considera a DKV Seguros un referente en Responsabilidad Empresarial y anima a buscar más alianzas y sinergias entre la empresa y las entidades sociales.

En 2011, está previsto llevar a cabo los *focus groups* con el colectivo de empleados y mediadores. En los próximos dos años, como parte de este Plan,

se irán desarrollando diferentes acciones con cada grupo para mejorar los canales de comunicación y el diálogo.

DKV ha convocado durante el año **cinco focus groups** con clientes, profesionales sanitarios y proveedores y ocho entrevistas en profundidad con representantes de la sociedad

DKV Seguros dispone de diferentes canales de escucha y de comunicación con sus principales grupos de interés: clientes, empleados, mediadores,

profesionales sanitarios y la sociedad, a través de los que atiende sus necesidades y expectativas e intenta darles respuesta.

VÍAS DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 2010

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE ESCUCHA	CANALES DE COMUNICACIÓN
Cientes	<p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Focus groups de opinión</p> <p>Estudios de mercado</p> <p>Quejas y reclamaciones</p> <p>Teléfono, web y sucursales</p> <p>Atención al cliente</p>	<p>Newsletters puntuales con informaciones destacadas</p> <p>Newsletter 'Canal Salud'</p> <p>Oficinas</p> <p>Publicidad</p> <p>Envíos postales</p> <p>Patrocinio</p>
Empleados	<p>Encuesta de clima</p> <p>Reuniones sucursales y departamentos</p> <p>Comités de empresa</p>	<p>Intranet</p> <p>Revista <i>Equipo DKV</i></p> <p>Newsletter diaria con resumen de los titulares albergados en la Intranet.</p> <p>Reuniones seguimiento de objetivos</p> <p>Newsletters puntuales con informaciones destacadas</p>
Mediadores	<p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Consultores Red Mediación</p> <p>Centro de Atención al Mediador</p> <p>Reuniones con colegios de mediadores</p> <p>Reuniones comerciales con los distintos canales de ventas de la compañía</p>	<p>Newsletter 'DKV Business'</p> <p>Web DKV Directo</p> <p>Planes de formación</p> <p>Newsletters con promociones o novedades en productos y servicios.</p> <p>Cartelería: folletos de viajes, carteles de campañas comerciales, etc.</p>

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE ESCUCHA	CANALES DE COMUNICACIÓN
Profesionales Sanitarios	Encuesta de satisfacción Directores médicos Contact center para proveedores sanitarios Reuniones con colegios de médicos <i>Focus groups</i> sobre RE	<i>Newsletter</i> 'Saludable' Revista electrónica 'Saludable' Web para profesionales médicos Informe de sostenibilidad
Todos los grupos de interés	Rep Trak E-mails: empresa.responsable@dkvseguros.es informesostenibilidaddkv@dkvseguros.es	Blog: blog.dkvseguros.com Web: www.dkvseguros.es Redes sociales: ¡Vive la salud!, Facebook, Twitter

Estas son las vías de diálogo más destacadas dirigidas a integrar las expectativas de los grupos de interés en la forma de gestionar el negocio de DKV Seguros:

> **Rep Trak**, estudio de Reputación Corporativa basado en entrevistas a clientes, mediadores, empleados y médicos sobre el comportamiento de la empresa.

+ INFO ACCESO AL APARTADO 'REP TRAK'

> **Focus groups** sobre Responsabilidad Empresarial con clientes, proveedores de seguros y servicios generales y profesionales sanitarios.

> **Plan de encuestas** a clientes y mediadores; *focus groups* con clientes y análisis de mercado.

+ INFO ACCESO AL APARTADO 'PLAN DE ENCUESTAS'

> **Estatuto de Compromisos**

+ INFO ACCESO AL APARTADO 'SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA'

> Nuevo **blog corporativo**

+ INFO > ACCESO A BLOG.DKVSEGUROS.COM
> VER CASO DE ESTUDIO

> Desde febrero de 2010, la compañía ha impulsado la red social **¡Vive la Salud!**, un espacio abierto a clientes, profesionales médicos y colaboradores para que puedan intercambiar información, opiniones o consejos sobre diferentes aspectos de la salud y la calidad de vida. ¡Vive la Salud! ha sido una de las webs reconocidas en la categoría 'Pacientes' con el premio **'Favoritos en la red'**. Asimismo, ha integrado una nueva comunidad virtual sobre hábitos deportivos saludables, con la

aspiración de ser el referente informativo sobre la práctica del deporte y la salud.

+ INFO ACCESO A ¡VIVE LA SALUD!

> DKV Seguros también está presente en las **redes sociales** con un perfil en Facebook y una cuenta de Twitter, a través de la cual está en contacto con clientes, colaboradores o seguidores. Youtube es otra de las plataformas utilizadas con un canal propio, donde pueden encontrarse vídeos relacionados con las diferentes iniciativas de la compañía.

+ INFO DKV SEGUROS EN:
 > FACEBOOK
 > TWITTER
 > YOU TUBE

PUBLICACIONES CORPORATIVAS

DKV produce anualmente varias publicaciones específicas para cada grupo de interés. Con el objetivo de proteger el medio ambiente, la compañía apuesta cada vez más por el formato electrónico.

Por este motivo, las únicas publicaciones editadas en formato papel en 2010 han sido la revista de comunicación interna para los empleados del Grupo *Equipo DKV* y la revista *Click!* para clientes.



PUBLICACIONES DIGITALES

GRUPO DE INTERÉS A QUIEN VA DIRIGIDA PUBLICACIÓN	PUBLICACIONES DIGITALES
Profesionales sanitarios	Boletín S@ludable
Mediadores	Boletín DKV Business
Periodistas	Resumen mensual de notas de prensa
Red comercial	Resumen quincenal con las actualizaciones del portal DKV Directo
Clientes	Revista electrónica mensual con contenidos de salud para las personas registradas en la web Canal de Salud Newsletter con las principales novedades para los usuarios registrados en la comunidad 'Vive la Salud'
Empleados	L@net, Boletín del Voluntariado y las EKOacciones a los EKOamig@s

El conjunto de las publicaciones digitales de **DKV llega a más de 47.500 personas**

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS Y GESTIÓN DE LA MARCA

DKV Seguros ha generado en 2010 una nueva arquitectura de marcas comerciales en la que DKV y ERGO toman relevancia propia para destacar la especialización de DKV en el ámbito de la salud y la apuesta de ERGO por los seguros generales (Vida, Hogar y Decesos) manteniendo los valores de agilidad, innovación, transparencia y cercanía hacia los clientes, que caracterizan a DKV.

En el ámbito publicitario, DKV ha desarrollado diferentes campañas en 2010, entre las que destacan las de branding en revistas dirigidas al target femenino por su impacto e inversión realizada.

Paralelamente, se han desarrollado campañas puntuales como anuncios en prensa económica, inserciones en prensa local o informaciones concretas o campañas en medios del sector asegurador.

Internet ha sido en 2010 un soporte más de las campañas publicitarias, generando impactos y negocio directo sobre la web de DKV Seguros. Se han desarrollado diferentes promociones en la página web de DKV, banners y otros formatos como campañas de *adwords* para mejorar la visibilidad de las páginas de la compañía en Google.

PATROCINIO DEPORTIVO Y CULTURAL

DKV Seguros apuesta por el deporte y la cultura como instrumentos para la promoción de la vida saludable. La compañía ha asumido un papel activo en la difusión de hábitos de vida sana, el fomento de la prevención de enfermedades y de la cultura de la salud, alineando el patrocinio con su estrategia corporativa.

La compañía ha apoyado y/o patrocinado en 2010 a los siguientes equipos y actividades culturales:

> DKV Joventut Badalona

DKV Seguros es patrocinador oficial del Club Joventut Badalona desde el 2002. El equipo destina una parte de los ingresos que recibe por este concepto, a acciones de carácter social. En 2010, se apoyaron tres proyectos sociales de Badalona.

El retorno del patrocinio del Club Joventut en la temporada 2009-2010 alcanzó una rentabilidad del 42%, inferior a la alcanzada la temporada anterior. La reducción se debe principalmente a unos peores resultados deportivos y a la ausencia de Ricky Rubio, centro de atención de los medios de comunicación en otras temporadas.



ACCESO A www.dkvjoventut.com

> Carrera de la Mujer

En 2010, DKV Seguros fue, por cuarto año consecutivo, la aseguradora oficial de la Carrera de la Mujer, el mayor evento deportivo femenino de Europa. Se trata de una iniciativa que pretende concienciar a las mujeres sobre la necesidad de practicar deporte y seguir unos hábitos saludables como una forma de prevenir enfermedades.

Además, los fondos recaudados de parte de las inscripciones se destinan a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) para impulsar la investigación contra el cáncer de mama, una enfermedad que en España afecta cada año a 15.000 mujeres.

En la edición del 2010 participaron más de 57.000 mujeres, y se celebraron carreras en nueve ciudades

DKV asume un papel activo en la difusión de hábitos de vida sana, el fomento de la prevención de enfermedades y de la cultura de la salud, alineando el patrocinio con su estrategia corporativa

españolas: Málaga, Valencia, Madrid, Vitoria, Sevilla, Santiago de Compostela, Gijón, Barcelona y Zaragoza.

+ INFO ACCESO A www.carreradelamujer.com

> **DKV Borges Vall**

DKV Seguros continúa apostando por el deporte y patrocinando al Club Tenis Taula Borges, siendo patrocinador oficial del equipo que compete en la Superdivisión española de tenis de mesa bajo el nombre DKV Borges Vall.

> **DKV Pádel Women Tour**

DKV Seguros y la revista Yo Dona han organizado en 2010 el segundo Circuito DKV Padel Women Tour by Yo Dona, un torneo de pádel femenino que se celebró en seis ciudades españolas. Esta iniciativa ofreció la posibilidad de dar a conocer este deporte a todas las mujeres mientras cuidaban su salud de forma divertida. El torneo visitó las ciudades de Palma de Mallorca, Málaga, Madrid, Valladolid, Zaragoza y Cádiz.

> **I Carrera Popular del Corazón ¡Vive la Salud!**

DKV Seguros ha sido patrocinador oficial de la I Carrera del Corazón ¡Vive la Salud!, que se celebró el 11 de diciembre en la Casa de Campo de Madrid. Se trata de una iniciativa de la Sociedad Española de Cardiología (SEC) y la Fundación Española del Corazón (FEC), que ha destinado el importe de las inscripciones a becas de investigación cardiovascular.

> **Programa ARTERIA DKV**

El programa ARTERIA DKV impulsa diferentes acciones que fomentan la creación artística,

siempre ligada a nuestra salud y a mejorar la calidad de vida de las personas.

Las principales iniciativas del proyecto son: la **Cátedra 'DKV Arte y Salud'**, en colaboración con la Facultad de Bellas Artes de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV); la **'Colección DKV: Arte y Salud'**, propiedad de DKV Seguros y expuesta en el nuevo Hospital de Denia, donde se presentarán pinturas, esculturas y fotografías, pertenecientes a artistas de gran talento nacidos o residentes en la Comunidad Valenciana, por un periodo inicial de quince años prorrogables; y el concurso **DKV Fresh Art**.

Este concurso de arte dirigido a estudiantes de bachillerato de DKV ha incorporado en 2010 las comunidades de Cataluña, Aragón y Baleares, a las que ya incluía el año pasado, Comunidad Valenciana y Murcia.

En esta 2ª edición, se han recibido hasta 359 obras, en las categorías de vídeos, fotos, dibujo, pintura y escultura. Con esta iniciativa, DKV pretende contribuir a la identificación de nuevos talentos y a la búsqueda de la expresión creativa sin censuras en sus diferentes disciplinas.

+ INFO ACCESO A www.dkvfreshart.com

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Una de las vías para que los grupos de interés transmitan su opinión sobre el documento es el cuestionario que se encuentra al final del Informe de Sostenibilidad *on-line*.

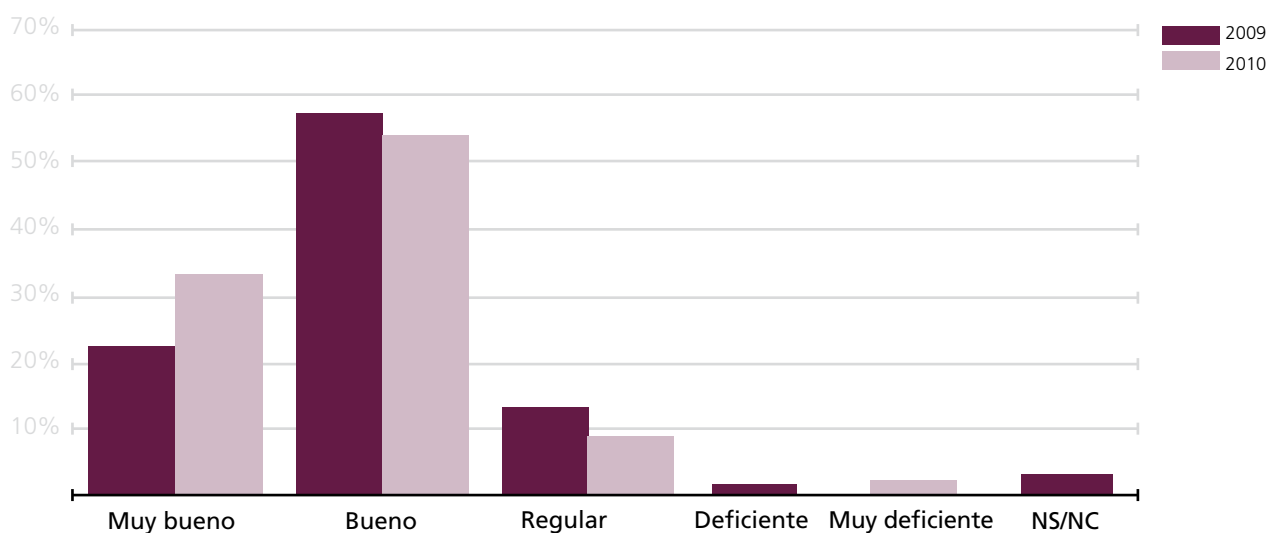
26 personas han respondido a la encuesta incluida en el Informe de Sostenibilidad 2009. La valoración de la calidad e interés del contenido es buena o muy buena, en el 85% de los casos. Las opiniones

registradas se han tenido en cuenta a la hora de elaborar el informe de este año.



ACCESO A LA ENCUESTA DE VALORACIÓN

CALIDAD E INTERÉS DEL CONTENIDO DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD



CASO DE ESTUDIO: DKV SEGUROS ESTRENA BLOG CORPORATIVO

DKV Seguros ha puesto en marcha diferentes herramientas 2.0 para fomentar la comunicación y la interacción con sus grupos de interés, entre ellas un blog corporativo. La nueva herramienta permite estar en contacto con clientes, colaboradores y con la sociedad en general para dar a conocer sus iniciativas y promover los valores con los que se siente comprometida.

En la dirección <http://blog.dkvseguros.com/> los usuarios pueden encontrar posts que versan sobre temas sociales, medioambientales, de prevención, de salud o de ética, además de explicar los nuevos productos de la compañía, sin dejar de dar difusión a las principales iniciativas del sector asegurador.

La compañía aseguradora está haciendo una importante apuesta por las nuevas tecnologías y la utilización de herramientas de comunicación 2.0 para poder estar más cerca de sus grupos de interés, mejorar el intercambio de información y conocer mejor sus intereses.



ACCESO A blog.dkvseguros.com

REP TRAK, EL AVAL DE UNA BUENA REPUTACIÓN

DKV Seguros goza de una buena reputación entre los grupos que mantienen una relación directa con la compañía además de una clara disposición a recomendarla y hablar positivamente de ella, según el estudio de Reputación Corporativa Multistakeholder Rep Trak, que se realiza entre empleados, clientes, mediadores y médicos, y que sustituye al anterior Monitor de Reputación. Esta metodología ha sido testada internacionalmente y desarrollada por el Reputation Institute para la medición de la reputación de una empresa, en función de la estima, admiración, confianza e impresión que despierta dicha compañía entre diferentes grupos de interés. RepTrak permite, además, analizar y determinar qué aspectos del negocio influyen más en la reputación de la empresa.

En un sector competitivo, los clientes de DKV Seguros la consideran la empresa con mayor atractivo emocional entre las aseguradoras y destacan la orientación al cliente a través de una buena oferta de producto, como una de las fortalezas clave.

REPUTACIÓN (PULSE)



Los empleados y mediadores consideran que DKV Seguros es la mejor aseguradora entre las analizadas. Su buen cuadro médico, además de su excelente servicio y trato, el compromiso con el cliente, su eficacia y la gran amplitud de su oferta son algunos de los aspectos que cuentan con mayor estimación.

PREMIOS, RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES RECIBIDAS

- > El Instituto Great Place to Work España ha certificado a DKV Seguros como la **tercera mejor empresa para trabajar** en España en 2010, en el segmento de compañías de entre 500 y 1.000 empleados.
- > DKV es la empresa cuyos seguros de salud cuentan con **mayor confianza, fidelidad y prestigio del sector entre los consumidores**, según el índice STIGA de Satisfacción del Consumidor Español (ISSCE), elaborado a partir de 20.000 encuestas telefónicas a consumidores españoles.
- > DKV mantiene su **posición 32**, en el *ranking* de empresas con mejor reputación de la última edición del Monitor Español de Reputación Corporativa (**MERCO**). Dentro del ranking sectorial, repite en segunda posición, solo superada por Mapfre. En MERCO personas ocupa el puesto 64 (2009: 65). Josep Santacreu, Consejero Delegado del Grupo DKV, ostenta la posición 32 dentro de Merco Líderes (2009: 23).
- > DKV es la primera compañía del sector asegurador que ha obtenido el **certificado de Gestión Ética y Socialmente Responsable** conforme a la Norma SGE 21 de Forética, que garantiza que la entidad ha implantado y verificado un sistema de gestión que permite tener un control y seguimiento de las posibles

Los clientes de DKV Seguros la consideran la **empresa con mayor atractivo emocional** entre las aseguradoras analizadas y se muestran **dispuestos a recomendarla** a familiares y conocidos

contingencias relativas a la Responsabilidad Social así como desarrollar una mejora continua en estos aspectos. En 2010, la compañía renovó el certificado.

- > La compañía ha recibido el sello **Ethsi 'Seguro Ético y Solidario'**.
- > La entidad DNV concedió a DKV **el certificado ISO14001**, para los edificios de la sede central en Zaragoza por su actividad en 2010.
- > Fundación DKV Integralia recibe el **Premio SERES a la Innovación y Compromiso Social de la Empresa** por su labor para mejorar la sociedad y disminuir la brecha existente con los colectivos desfavorecidos.
- > El Programa Thao-Salud Infantil, patrocinado por DKV, **recibe el Premio Cultura de Salud** por su trabajo en las políticas de prevención de enfermedades y en la promoción de la salud a través de la Educación para la Salud.

- > Diario Médico y Correo Farmacéutico han reconocido **la calidad del portal** desarrollado por el Grupo DKV, Vivelasalud.com, otorgándole el premio 'Los favoritos en la red del ámbito sanitario', dentro del apartado 'Pacientes', en la categoría de 'Profesionales'.
- > El Hospital de Dénia recoge el **Premio Aplus 2010 a la arquitectura sanitaria**, como reconocimiento a uno de los proyectos más innovadores del sector de la arquitectura.
- > El *stand* de DKV recibe el **premio al diseño en la XIII Fira de l'oli de les Borges Blanques**.

LIDERAZGO PÚBLICO

La Responsabilidad Empresarial es un eje central de la estrategia de la compañía, como contexto de todas sus actuaciones. Es por ello que, cada año, los directivos y algunos empleados participan en eventos vinculados al sector empresarial, al académico o al tercer sector para dialogar y compartir las mejores prácticas en esta materia. Durante 2010, los miembros de la compañía han participado en 20 ponencias.

LIDERAZGO PÚBLICO	2008	2009	2010
Nº de noticias RE en medios	261	212	116
Respuestas tramitadas a los medios de comunicación y centros académicos	87	109	131
Notas de prensa difundidas	73	102	84
Posición de DKV en MERCO	32	32	32
Posición DKV en MERCO Sectorial (Aseguradoras)	2	2	2
Posición DKV Consejero Delegado	31	23	32
Posición DKV en MERCO personas	73	63	64
Posición DKV en la lista de mejores lugares para trabajar dentro de la categoría de organizaciones entre 500 y 1.000 empleados de Great Place to Work	—	5º lugar	3º lugar
Nº Charlas/ simposios/ actos sobre RE en los que asista como ponente o participante DKV	16	13	20
Nº premios y reconocimientos obtenidos	9	10	10

DKV Seguros se ha situado en el **3º lugar de la lista de mejores lugares para trabajar** que realiza Great Place to Work, en la categoría de empresas de entre 500 y 1.000 empleados

CREACIÓN DE VALOR

MUNICH RE EN CIFRAS	2010
Primas brutas (millardos de euros)	45,5
Resultado neto (millones de euros)	3.978
Clientes en Europa (millones)	40

DKV SEGUROS EN CIFRAS	2010
Beneficios netos (millones de euros)	22,4
Asegurados	1.885.646
Primas (millones de euros)	607
Costes de operación (millones de euros)	493,147
Salarios y beneficios de los empleados (millones de euros)	80,249
Pagos a proveedores de capital (millones de euros)	3,925
Pagos a gobiernos: impuesto de sociedades de España (millones de euros)	6,754
Inversiones ^(*) (millones de euros)	571
Inversiones en la comunidad-Donaciones (millones de euros)	0,091
Crecimiento	13%
Cuota de mercado en el ramo de la salud	7,25%

^(*) Excluida Marina Salud

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO POR RAMOS	2010
Asistencia Sanitaria	18%
Subsidio	-8%
Decesos	5%
Vida	6%
Accidentes	-11%
Hogar	-5%

DKV Seguros es la filial española de la compañía alemana ERGO Insurance Group, división de seguros de Munich Re. Munich Re, que integra en su modelo de negocio seguros y reaseguros, comenzó su estrategia de salud internacional en 2006. En 2009, agrupó sus compañías especializadas en salud en una organización independiente bajo la nueva marca Munich Health, de la que forma parte DKV Seguros y donde el grupo combina su know how mundial en este ramo. Munich Re, con más de 40 millones de clientes, es el líder del mercado en Europa en seguros médicos y de defensa jurídica, a través de su holding de seguro directo ERGO, y está presente en otros 30 países.

DKV SEGUROS

El Grupo DKV consolidado en España está configurado por DKV Seguros, dedicada fundamentalmente al seguro de salud y riesgos personales complementarios, Unión Médica La Fuencisla, dedicada también al seguro de salud, ERGO Vida, dedicada al seguro de vida, ERGO Generales, con actividad en el ramo de hogar, y Marina Salud.

En España, el Grupo DKV está implantado en todo el territorio nacional, con sede en Zaragoza y una amplia red de oficinas y consultorios en la que trabajan en torno a 2.000 personas (considerando el 100% de la plantilla de Marina Salud).

Su vocación es ofrecer a sus asegurados una gestión orientada a la calidad, caracterizada por una actitud de innovación permanente en productos y servicios y por la especialización en salud y seguros personales.

En 2010, el volumen de primas de DKV Seguros ha alcanzado los 607 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 13% sobre el año anterior. Además, la compañía cuenta ya con 1.885.646 clientes en España, consolidando su posición como cuarta entidad aseguradora en el ramo de Salud según el último informe de ICEA.

En el ramo de **Asistencia Sanitaria**, que representa un 77% del total de primas, el incremento ha sido del 18%, alcanzando los 468 millones de euros. Destaca el incremento alcanzado en el negocio de Mutualidades, que ha sido del 46%, hasta superar los 128 millones de euros en primas. Excluido este crecimiento extraordinario, el ramo incrementó sus primas un 8%.

El ramo de **Decesos** ha crecido un 5% hasta los 42 millones, y el ramo de **Vida** un 6% hasta los 21 millones. Los ramos de **Subsidio, Hogar y Accidentes** decrecen ligeramente hasta los 36, 30 y 9 millones de euros, respectivamente.

El beneficio neto atribuido al DKV Seguros ha sido de 22,4 millones de euros, un 9% superior al de 2009 (20,6).

Las inversiones del Grupo DKV Seguros (excluida Marina Salud) al cierre del ejercicio ascendían a 571 millones de euros a valor de mercado, distribuidas entre Renta Fija (80%), Inmuebles (12%), Fondos de Inversión (3%), Tesorería (4%) y Otras Inversiones (1%). Las plusvalías latentes de estas inversiones alcanzaban los 45 millones de euros, 5 millones menos que el año anterior.

El volumen de primas de DKV Seguros ha alcanzado los 607 millones de euros en 2010

MAGNITUDES DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

ACCIONISTAS	PROVEEDORES DE SERVICIOS GENERALES	CLIENTES	MEDIADORES
22,4 M. € de beneficio (20,6 en 2009)	Les pagamos 29,1 M. € (27,3 en 2009)	10 acciones de mejora implantadas resultado de las quejas y reclamaciones (8 en 2009)	5.447 mediadores forman la red comercial (5.882 en 2009)
Un 7,25% de cuota de mercado en salud (5,72 en 2009)	25,4 días de periodo de pago (26 en 2009)	95% de quejas y reclamaciones se resolvieron en plazo legal (97% en 2009)	28,01 M. € en comisiones (28,8 en 2009)
32º Puesto en el Merco (= en 2009)	1,8 millones en compras a centros especiales de empleo (1,2 en 2009)	606,5 M. € en primas (537,6 en 2009)	45.368 pólizas mediadas <i>on-line</i> (59.411 en 2009)
571 M. € en inversiones (545,7 en 2009)	30 proveedores suscritos a los principios éticos de DKV (21 en 2009)	Incorporación de servicios de salud en pólizas de Previsión	Pólizas mediadas por valor de 36,7 millones de euros (23,3 millones en 2009)

La cobertura de las provisiones técnicas ha arrojado un superávit de más de 190 millones de euros, y el margen de solvencia ha sido de un 189% sobre el exigido legalmente.

BALANCE DE LAS ÁREAS DE NEGOCIO

ÁREA DE SALUD

DKV Seguros se ha consolidado en 2010 como una de las compañías líderes del sector del Seguro de Asistencia Sanitaria Libre, con cerca de 82.000 nuevos funcionarios que han elegido a la compañía como su aseguradora de salud.

El **Centro de Gestión Asistencial** se ha centrado en la consolidación de las líneas de trabajo planteadas a finales del 2009, que suponían un incremento importante de la eficiencia de los procesos sin perjudicar a clientes y proveedores. En este sentido, se ha acometido una reorganización, en la que destaca la creación del departamento de Gestión Clínica y Control del

Fraude, que nace con el objetivo de gestionar y controlar la actividad de los asegurados con enfermedades crónicas y de alto consumo. Bajo la tutela de este departamento se ha puesto en marcha un Sistema de Control de Ingresos Hospitalarios centralizado para facilitar la labor de los inspectores hospitalarios. Por otro lado, se ha rediseñado completamente el sistema de autorizaciones, dando respuesta a las actuales necesidades que plantea la gestión de prestaciones.

El departamento de Compras Centralizadas ha conseguido importantes negociaciones en múltiples especialidades, como análisis clínicos, radiología, prótesis o rehabilitación.

En el **departamento de Renta y Accidentes** se ha avanzado en la creación de un equipo multidisciplinar con las personas del Centro de Gestión Asistencial y la sede de Zaragoza. Se ha creado un nuevo sistema de información para la gestión que permite un mejor control de tendencias en el ramo. Por otro lado, se ha

El área de Salud ha alcanzado los 513 millones de euros en primas en 2010

MAGNITUDES DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

PROFESIONALES SANITARIOS	EMPLEADOS	PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES	SOCIEDAD, AMBIENTE Y COMUNIDAD LOCAL
21.064 profesionales sanitarios y centros ambulatorios (34.320 en 2009)	721 empleados (707 en 2009)	40.014 siniestros grabados (41.937 en 2009)	622.274,25 € en acción social (396.812,00 en 2009)
6,9 millones de actos asistenciales (5,9 en 2009)	35,4 M. € en salarios (34,5 en 2009)	23,56 M. € por sus servicios (18,5 en 2009)	172,46 MWh de energía verde en DKV (229,3 MWh en 2009)
246 M. € por sus servicios (211 en 2009)	514.126 € en formación comercial y no comercial (772.000 en 2009)		25,3% reducción del consumo de papel (13,9% de aumento en 2009)
7.107 profesionales dados de alta en la web profesional (2.171 en 2009)	825 participaciones en actividades de voluntariado (365 en 2009)		226 empleados en la Fundación DKV Integralia (202 en 2009)

€ = euros
M. € = Millones de euros

consolidado el Proyecto Coral en el ramo de renta, añadiéndole directrices para la mejora de resultados, en coordinación con el departamento comercial.

Finalmente y como resultado del proyecto de reingeniería emprendido, se ha definido un modelo único de gestión que garantiza el tratamiento homogéneo de siniestros de Renta y Accidentes. Asociadas a este modelo se han creado nuevas herramientas como el decálogo de gestión de siniestros, la agenda integrada en i-series, la codificación de siniestros 'conflictivos' y el sistema de comunicación con sucursales por incidencias. El cumplimiento de este modelo de gestión está garantizado con la creación del Grupo de Auditoría y Control de Fraude que supervisa el proceso completo sin diferenciar el lugar de gestión.

ÁREA DE SEGUROS GENERALES

Decesos, apuesta por la mejora continua

El área de Decesos ha seguido apostando en 2010 por la mejora continua, con la realización de una

revisión profunda de los procesos de gestión que ha conducido a importantes optimizaciones en el proceso de prestaciones, a través de la división territorial de la gestión y una mayor polivalencia de los gestores. Esta revisión de los procesos ha permitido también mejorar las herramientas de gestión y los soportes técnicos necesarios.

Por otra parte, se ha mejorado el producto de decesos mediante la inclusión de una amplia gama de servicios orientados al cuidado de la salud y al bienestar de los asegurados, tanto para la nueva producción como para la cartera de clientes, a través de la nueva cobertura 'Serviplus'.

Por último, se ha apostado por la diferenciación de marcas, introduciendo la marca ERGO como referente de especialización en seguros generales, dotando al producto de una nueva imagen y de una nueva denominación, 'ERGO Protección Familiar', que ha de servir de base para transmitir a los clientes la apuesta por la especialización y calidad de servicio.

El área de Seguros Generales ha registrado 78,7 millones de euros en primas y más de 862.700 asegurados

Hogar, consolidación del nuevo modelo de gestión

El ramo de Hogar se ha centrado en 2010 en la consolidación del nuevo modelo de gestión constituido el año anterior. No solo se ha puesto en marcha todo el engranaje en la plataforma de prestaciones, también se ha implantado un control de gestión interno mediante indicadores cualitativos y cuantitativos que permiten identificar de forma inmediata las oportunidades de mejora.

En este sentido, la encuesta de satisfacción al cliente realizada en el ejercicio 2010 ya ha dado claras muestras de mejora en los resultados de satisfacción global (del 74% al 79%) así como en la gestión de siniestros de indemnizables, propiciando un salto en el grado de satisfacción desde el 72% al 82%, y constatando el positivo cambio realizado también desde el área Comercial y Sucursales. Esta mejora cualitativa se ha visto acompañada de una mejora relativa del resultado técnico superior al 10%.

Por otro lado, se han revisado las tarifas de hogar con el objetivo de alcanzar un mayor posicionamiento del ramo en algunos perfiles de negocio, fundamentalmente en viviendas secundarias, dada la creciente tendencia de los contratos de arrendamiento al disponer los propietarios de una mayor seguridad y agilidad jurídica en caso de impagos. Dicha revisión tiene también como objetivo que el cliente integral tenga cada vez más un mayor peso dentro de la cartera de asegurados. La nueva imagen de marca ERGO respalda esta finalidad al identificar y potenciar el ramo de hogar dentro de la organización.

ÁREA DE VIDA

Vida, más actividad comercial

El mercado de vida en 2010 ha tenido un decrecimiento del volumen de primas del 8,5%. Los importes de provisiones matemáticas, por el contrario, han crecido en el 1,9%.

La complejidad de la situación económica, especialmente dura respecto al ahorro finalista a largo plazo, y la competencia de los depósitos bancarios explican esta evolución.

A pesar de este entorno, la facturación del negocio ha experimentado un incremento del 6,1%, que se debe fundamentalmente al notable incremento de la actividad comercial en la organización en todas las modalidades de vida. El volumen de nuevo negocio captado ha alcanzado los 5,4 millones de euros, un 48% superior al del ejercicio anterior.

El resultado contable después de impuestos ha alcanzado los 2,7 millones de euros, un 30% superior al de 2009.

DKV SERVICIOS

Serviplus, identificador del valor diferencial

DKV Servicios ha introducido en 2010 el concepto Serviplus para identificar aquellos servicios complementarios a las coberturas de la póliza y ponerlos en valor como rasgo diferencial con la competencia en el sector asegurador.

Serviplus ha permitido dotar a los clientes individuales de salud de una gama mayor de servicios con respecto a los clientes colectivos y diferenciar, dentro de la compañía, aquellos clientes con más valor.

La encuesta de satisfacción al cliente realizada en 2010 ya ha dado **muestras de mejora** en los resultados de **satisfacción global** (del 74% al 79%) así como en **la gestión de siniestros de indemnizables** en el ramo de Hogar

2010 ha sido el año de la extensión de Serviplus a las pólizas de Protección Familiar (inicio en abril) y pólizas de Hogar mediadas por la Caja de Ahorros del Mediterráneo (inicio en noviembre), añadiendo servicios de carácter médico y sanitario a pólizas cuya cobertura no contempla temas relacionados con la salud.

También se han gestionado los casos de Reproducción Asistida de MUFACE para todo el Estado, basándose en la *Guía de Recomendaciones en Reproducción Humana Asistida para MUFACE*.

Avances en el ámbito internacional

Los buenos resultados en la gestión de casos han permitido prolongar la colaboración con dos empresas del grupo (Victoria Krankenversicherung y Europäische Reiseversicherung), triplicando el número de casos gestionados hasta 550.

Durante el año, también se ha iniciado un estudio de nuevos proyectos de colaboración público-privada en la gestión de hospitalizaciones en España de pacientes extranjeros.

Incremento de la oferta en centros asistenciales

En 2010, se ha incrementado la oferta de especialidades médicas y dentales en los diferentes centros (dSalud+ DKV, Centro Médico Alba y Mazarrón). Además, estos centros han colaborado en el programa 'Cuidate con DKV' dedicado a la gestión de asegurados de salud con patologías crónicas en Barcelona, Murcia y León.

Finalmente, el centro médico y dental dSalud+ DKV situado en el centro de Barcelona, después de seis años de gestión por parte de DKV Servicios, ha incorporado a su logotipo la marca DKV.

CIFRAS CLAVE	2010
Nº de servicios complementarios(*) comercializados por DKV Servicios	28
Nº de asegurados que han utilizado servicios complementarios	6.877
Nº de casos de gestión hospitalaria internacional(**)	550
Nº de pacientes atendidos en centros médicos de DKV Servicios	14.909

(*) Servicios complementarios que DKV Servicios comercializa para los ramos de Previsión y Salud, como por ejemplo deshabitación tabáquica, dietética y nutrición, fisioterapia y logopedia, entre otros.

(**) Casos gestionados a través de la colaboración de DKV Servicios con Victoria Kranken Versicherung y Europäische Reise Versicherung (empresas del Grupo).

EL HOSPITAL DE DÉNIA CELEBRA EN ENERO SU PRIMER ANIVERSARIO

El Hospital de Dénia, gestionado por Marina Salud, la empresa participada por DKV Seguros y Ribera Salud que gestiona los recursos asistenciales públicos de la Marina Alta, en la Comunidad Valenciana, cumplió en enero de 2010 un año en funcionamiento. En este tiempo, ha conseguido unos altos índices de calidad gracias a la dinamización y gestión de los diferentes protocolos de atención y una plantilla en continua formación.

LA ACTIVIDAD DEL HOSPITAL DE DÉNIA EN 2010

Área de Consultas Externas	175.000 citas
Área de Hospitalización	68.000 estancias
Área de Diagnóstico y Tratamiento por la Imagen	110.000 pruebas radiológicas
Área de Urgencias	54.000 urgencias
Área Quirúrgica	11.000 intervenciones

Los innovadores sistemas de trabajo y gestión puestos en marcha en este centro hospitalario han conseguido reducir notablemente los tiempos de espera en urgencias. Los pacientes aguardan un tiempo medio de 1,32 horas para ser atendidos por los facultativos, muy por debajo de la media del sector.

Otra de las novedades implantadas en el Área Clínica del Hospital de Dénia es el desarrollo de diferentes protocolos asistenciales para garantizar la seguridad de los pacientes. Se trata de clasificarlos según la gravedad de su situación cuando llegan al centro para optimizar su seguridad y priorizar la asistencia de aquéllos que padecen un riesgo vital mayor.



CASO DE ESTUDIO: UN HOSPITAL SOLIDARIO

El hospital de Dénia ha colaborado con Cirujanos Plásticos Mundi en Tanzania. Luis González, anestesista del centro, ha participado junto a un equipo de siete profesionales en 60 intervenciones quirúrgicas en este país. La misión ha estado dedicada exclusivamente a operar labio leporino en niños y a formar a profesionales locales.

Los sistemas de trabajo y gestión puestos en marcha en el Hospital de Dénia han conseguido reducir los tiempos de espera a **1,32 horas de media**

CONCEPTO	2008	2009	2010
Rentabilidad	Limitada al 7,5% de la tasa de retorno	Limitada al 7,5% de la tasa de retorno	Limitada al 7,5% de la tasa de retorno
Inversión (millones de euros)	96,6	101	108
Coefficiente transferencia facturación intercentros	0,85	0,85	0,85
Número de empleos indirectos	140	81	94
Número de empleos directos	168	837	924
% del proyecto ejecutado	87,5%	94,4%	100%
Inversión ejecutada (en euros)	84.572.603	95.392.058	108.428.327

PREMIO APLUS 2010 A LA ARQUITECTURA SANITARIA

El Grupo Vía ha otorgado al arquitecto Albert de Pineda el Premio Aplus 2010 a la arquitectura sanitaria por el Hospital de Dénia. El centro es un edificio concebido para cuidar el medio ambiente. Su estructura permite bañar de luz natural la práctica totalidad de las dependencias sanitarias. De esta manera, se consigue un ambiente agradable, tanto para profesionales como para pacientes; además de un considerable ahorro energético.

Las zonas más alejadas de las fuentes naturales se iluminan siempre con alimentación de bajo consumo y se utilizan paneles de energía solar para producir toda el agua caliente sanitaria que se consume en el edificio. El Hospital de Dénia, además, ha creado su propio

Proyecto de Arte, cuyo empeño ha sido armonizar cada uno de los rincones del nuevo centro sanitario y dotarlo de contenido. Se trata de una iniciativa pionera en España, que promovida e impulsada por DKV Seguros, pone de manifiesto cómo el arte influye en la mejora de la salud y el bienestar. La 'Colección DKV: Arte y Salud', que muestra el trabajo de 28 destacados artistas y que ha sido cedida temporalmente al Hospital de Dénia, se ha constituido como piedra angular de este proyecto.

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD 9001

Desde sus inicios, el Hospital de Dénia ha tenido como objetivo la búsqueda de la excelencia en la organización y la atención. Por este motivo, el centro hospitalario ha sido merecedor de la certificación de calidad ISO 9001: 2009 de AENOR en el bloque

quirúrgico y de proceso obstréctico. El resto de áreas certificadas en 2008 han renovado el sello: las Áreas de Diagnóstico Biológico, Diagnóstico por Imagen, Urgencias, Farmacia y el Área de Programación de la Actividad Asistencial.

Esta certificación supone el reconocimiento al trabajo de los profesionales de las áreas auditadas y además compromete a la organización a mantener los estándares de calidad, ya que este tipo de certificación implica una mejora en la organización del trabajo, facilita la planificación de las actividades y aumenta la seguridad del paciente.

QUINTOS EN EL RANKING SANITARIO VALENCIANO

El departamento de Salud de Dénia ha conseguido situarse en quinta posición del ranking de la Agencia Valenciana de Salud formada por 23 departamentos de salud. El documento evalúa la calidad de la asistencia sanitaria en toda la red pública de la Comunidad Valenciana. Se valoran 78 objetivos, tanto de la Atención Especializada como de la Primaria.

El departamento de Salud Dénia está entre los primeros en el cumplimiento de la demora quirúrgica y se encuentra también a la cabeza en cumplimiento de estándares clínicos. Otro de los indicadores que lo sitúa a la cabeza del ranking es la estandarización de los planes de cuidados en enfermería.

MUFACE Y MUGEJU

DKV Seguros está presente en el modelo de financiación pública con cobertura privada de los colectivos de MUFACE y MUGEJU. Los datos que se presentan a continuación reflejan dos hechos destacables en 2010:

- > La salida del concierto de MUFACE por parte de Caser y Mapfre que se ha traducido en una gran afluencia de funcionarios hacia DKV.
- > La salida del concierto con ISFAS por parte de DKV.

El departamento de Salud de Dénia ha conseguido situarse en **quinta posición del ranking de la Agencia Valenciana de Salud**

Nº DE CLIENTES	2008	2009	2010
MUFACE	103.839	105.115	184.458
MUGEJU	5.955	6.273	6.090
ISFAS	6.235	12.781	—
MUFACE Internacional	7.960	1.2468 ^(*)	—
Total	123.989	125.415	190.548

^(*) La diferencia se debe a que el concurso de MUFACE Internacional fue adjudicado a otra compañía. La cifra reflejada es propia de la cola residual motivada por el cambio de una empresa a otra.

TRANSPARENCIA

GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos en DKV está alineada con la de Munich Re, grupo al que pertenece. La compañía tiene un mapa de riesgos que comprende tanto los riesgos externos como internos y que analiza para cada uno de ellos los siguientes aspectos: descripción, departamento afectado, estado, categoría del riesgo, probabilidad de ocurrencia, impacto económico y acciones a emprender.

A nivel social, la compañía contempla como retos de futuro, el aumento de esperanza de vida de las personas que va a comportar un cambio en el perfil poblacional, así como el desarrollo de los avances tecnológicos, que obliga a ofrecer nuevas prestaciones y repercute en los costes. En el ámbito ambiental, los riesgos se centran en el cambio climático y sus consecuencias sobre la salud y sobre catástrofes ambientales. DKV dispone de elementos para gestionar estos riesgos, pese a que las probabilidades de que ocurran son bajas.

RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN

DKV, como compañía del sector seguros, está sujeta a la regulación específica de la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones (DGSyFP). La DGSyFP depende directamente del Ministerio de Economía y Hacienda y supervisa la actividad aseguradora y reaseguradora, la mediación de seguros, la capitalización y los fondos de pensiones. También elabora normativas y estudios sobre el sector, brinda soporte a los asegurados en materia administrativa y técnica y ofrece contestación a las consultas sobre estos temas.

COMPROMISOS DE AUTORREGULACIÓN

DKV Seguros ha sido una de las aseguradoras que se han adherido de manera voluntaria a la *Guía de buenas prácticas en materia de información previa a la contratación de los seguros de salud*, lanzada el 1 de enero de 2011.

Para la elaboración de esta guía, la patronal UNESPA ha contado con la colaboración de un equipo multidisciplinar de DKV, en el que participan las áreas de Salud, Marketing, Calidad, I+D, Asesoría Jurídica y Comunicación.

Con este lanzamiento, UNESPA cuenta ya con siete documentos de autorregulación (Control Interno; Gobierno Corporativo; Transparencia; Publicidad; Buen Gobierno en materia de discapacidad e Internet). En todos los casos, DKV se ha adherido de manera voluntaria.

GOBIERNO CORPORATIVO

Durante el ejercicio 2010, las retribuciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad en concepto de sueldos y salarios, remuneraciones en especie, honorarios de consejeros y otros conceptos, y registradas en la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta ascendieron a 586.809,97€, 13.551,62€ y 88.450€. Asimismo, las retribuciones devengadas en concepto de sueldos y salarios y remuneraciones en especie por los miembros de la alta dirección ascendieron a 2.092.542,05€ y 69.237,96€. La Sociedad tenía obligaciones en materia de pensiones con los miembros de su Consejo de Administración y alta dirección formalizadas en una póliza de seguros cuya prima devengada en el ejercicio ascendía a 65.244,54 €.

De conformidad con lo establecido en el artículo 229 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto legislativo de 1/2010 de 2 de julio, se señalan a continuación los cargos, funciones y actividades desempeñados y/o realizados por los administradores de la sociedad dominante y de las personas vinculadas a los mismos, en las empresas cuyo objeto social es idéntico, análogo o complementario al desarrollado por la Sociedad.

TITULAR	SOCIEDAD	ACTIVIDAD	FUNCIÓN
Sr. D. Javier Vega de Seoane	DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.	Seguros	Presidente
	ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Presidente
	ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Presidente
	Unión Médica La Fuencisla, S.A.	Seguros	Presidente
Sr. D. Josep Santacreu Bonjoch	DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.	Seguros	Consejero
	ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Consejero
	ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Consejero
	Unión Médica La Fuencisla, S.A.	Seguros	Consejero
	Marina Salud, S.A.	Hospitalaria	Presidente
Sr. D. Christian Schmid	DKV Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Consejero
	ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Consejero
	ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Consejero
	Unión Médica La Fuencisla, S.A.	Seguros	Consejero
	Munich Health Holding AG	Holding	Director Ejecutivo
	DKV Salute, S.p.A	Financiera	Consejero
	Sterling Life Insurance Company	Seguros	Consejero
	MedNEt Holding GmbH	Seguros	Director Ejecutivo

El proyecto ICS (Internal Control System) pretende avanzar en la implantación de un sistema de control interno, siguiendo el Pilar 2 de Solvencia II

TITULAR	SOCIEDAD	ACTIVIDAD	FUNCIÓN
Sr. D. Peter Choueiri	Munich Health Holding AG	Holding	Director Ejecutivo
	DKV Salute, S.p.A	Servicios	Consejero
	Daman Insurance Company (EEUU)	Seguros	Consejero
	Sterling Life Insurance Company (EEUU)	Seguros	Consejero
	Munich Re America (EEUU)	Seguros	Consejero
	Union Medica La Fuencisla S.A.	Seguros	Consejero
	ERG Generales Seguros y Reaseguros S.A.	Seguros	Consejero
	DKV Seguros y Reaseguro, S.A.E.	Seguros	Consejero
	ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Consejero

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La composición del Consejo de Administración de DKV Seguros es la siguiente:

- > Javier Vega de Seoane, Presidente
- > Josep Santacreu Bonjoch, Consejero
- > Peter Choueiri, Consejero
- > Christian Schmidt, Consejero
- > Pablo Marín, Secretario

SOLVENCIA II

La Comisión Europea y el CEIOPS (Comité Europeo de Supervisores de Seguros y Planes de Pensiones) comenzaron a trabajar en 2005 en el desarrollo de un nuevo sistema de cálculo del capital requerido de solvencia, con vistas a su implantación en 2012. El

objetivo es desarrollar un sistema de cálculo que no se base únicamente en fórmulas estándar, sino que dé la capacidad a cada entidad aseguradora para crear sus propios métodos de cálculo teniendo en cuenta los riesgos que le afectan de manera particular. A este pilar del proyecto, se añaden otros dos pilares fundamentales: el papel más activo que deberán tener los supervisores locales a la hora de controlar e intervenir en el mercado asegurador; y unas mayores exigencias de transparencia a las aseguradoras en sus relaciones con el mercado y la sociedad.

Entre las acciones que se deben acometer para la adaptación de la entidad a Solvencia II, las compañías pertenecientes al Grupo DKV Seguros han participado en 2010 en la quinta edición del Estudio Cuantitativo de Impacto (QIS5). Dicha participación

permite a cada entidad evaluar el capital de solvencia requerido a través del cálculo de la fórmula estándar.

Además, el grupo asegurador ha seguido desarrollando durante el año un modelo propio e interno para la cuantificación del margen de solvencia bajo Solvencia II. Para ello, se realizan los cálculos del Dynamic Financial Analysis para las compañías DKV Seguros, Ergo Generales y Unión Médica la Fuencisla y del Market Consistent Embedded Value para ERGO Vida.

SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA

Para reforzar la confianza, preservar la identidad de las fuentes de información y asegurar la independencia en la tramitación de incidencias sobre el comportamiento ético de los empleados de la empresa, DKV ha creado un canal externo independiente de comunicación de quejas, reclamaciones o incidencias en relación con el cumplimiento del Código de Conducta y el Estatuto de Compromisos Éticos.

+ INFO

AUDITORÍA INTERNA

El Grupo DKV Seguros cuenta con un departamento de Auditoría Interna, que depende del Consejo de Administración y revisa la efectividad de los controles establecidos en los procesos, el cumplimiento normativo y las regulaciones internas relativas a segregación de funciones y límites de autorizaciones. Las actividades externalizadas o subcontratadas se auditan dentro del proceso en el que se encuentran, contando con la colaboración de la empresa que las realiza. En estas auditorías se revisa tanto el cumplimiento del contrato establecido como la revisión de la actividad de la misma

manera que si se realizara dentro de la compañía. Por otro lado, DKV Seguros está sometida a auditorías periódicas que realiza la compañía matriz Munich Re. Los objetivos y criterios que persiguen los equipos de auditoría de DKV Seguros y el International Audit Munich Re han sido consensuados. En las auditorías realizadas no se han encontrado hallazgos de importancia material. De esta manera se contribuye a la elaboración y mantenimiento de la Matriz de Riesgos Operativos de la compañía.

CONTROL INTERNO DE BLANQUEO DE CAPITALES

Durante 2010, la compañía ha desarrollado un proyecto denominado Internal Control System (ICS) que, patrocinado por la matriz del Grupo Munich Re, pretende avanzar de una manera estandarizada en la implantación de un sistema de control interno, siguiendo las exigencias planteadas por el Pilar 2 de Solvencia II.

Con el soporte de un equipo central de proyecto procedente de Munich Re y el apoyo de Ernst & Young, se ha procedido a revisar todos los procesos principales de la compañía, detectando las áreas de riesgo más significativas y valorando su criticidad. También se han revisado los controles existentes para cada uno de los riesgos, proponiendo cuando fuera necesario, mejoras en los mismos o, incluso, nuevos controles.

La revisión se llevó a cabo a través de 70 sesiones de trabajo, en las que participaron más de un centenar de personas. Anualmente deberán actualizarse las revisiones hechas de cada proceso, y valorar si nuevas medidas pudieran ser necesarias.

DKV ha creado **un canal externo independiente de comunicación** de quejas, reclamaciones o incidencias en relación con el cumplimiento del **Código de Conducta y el Estatuto de Compromisos Éticos**

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN



> Josep Santacreu,
Consejero Delegado



> Carlos Martínez,
Adjunto al Consejero
Delegado y Director de
Servicios Generales



> Juanjo Mulero, Director
General de Seguros
Generales



> Francisco Juan, Director
General de Salud



> Marino González,
Director General de
Organización y Sistemas



> Miguel García, Subdirector
General de Comunicación
y Responsabilidad
Empresarial



> Pilar Madre, Subdirectora
General de Calidad y
Atención al Cliente



> Pedro Orbe, Director
General Comercial



> Wolfgang Dederichs,
Director General Técnico



> Javier Cubría, Director
General Financiero



> Fidel Campoy, Director
General de Desarrollo
Corporativo

Salud de la organización

- > Gestión ética y sostenible

Salud del cliente

- > Lenguaje Claro
- > Innovación socialmente responsable
- > Servicio



Salud de la organización

Gestión ética y sostenible

DKV siempre ha intentado desarrollar su actividad de una forma responsable y ética, promoviendo la excelencia en el trabajo desde todos los puntos de vista. Siguiendo esta filosofía se puso en marcha el proyecto 'Valores Compartidos', una iniciativa enmarcada en la línea 'Empresa responsable' del Plan Compromiso 2007 – 2010, para establecer los estándares de gestión ética dentro de la compañía. El proyecto ha dado lugar a una serie de documentos en los que se materializa el sistema de Gestión Ética de DKV.

- > El **Código de Conducta para empleados:** Tiene como finalidad proporcionar a todos los empleados directrices para una conducta adecuada respecto a los compañeros y superiores, así como en su trato con clientes y con el público en general. El objetivo es fomentar la integridad de los empleados y por lo tanto de la empresa.

+ INFO

- > El **Estatuto de Compromisos Éticos con los grupos de interés:** Es el marco que orienta el comportamiento con los diferentes públicos externos con los que interactúa la compañía de acuerdo a su visión de la RE y a sus valores corporativos.

+ INFO

- > El **Sistema de Gestión Ética:** Establece los elementos operativos de apoyo como son los canales de comunicación, los elementos de gestión del sistema y las auditorías internas y externas a las que está sometido dicho sistema. El Sistema de Gestión Ética se asienta en un conjunto de elementos operativos tanto de comunicación como de gestión:

Asesor Ético: La función de este canal interno es la de resolver las dudas sobre la aplicación del Código de Conducta y del Estatuto y la resolución de las reclamaciones e incidencias que se

presenten. Además, se encarga de identificar áreas problemáticas y de realizar recomendaciones para cambios en políticas o procedimientos.

Canal de Comunicación Externa: Canal externo e independiente de comunicación y resolución de incidencias o reclamaciones.

Comisión Interna: Está integrada por los directores de Recursos Humanos, Comunicación y Responsabilidad Empresarial, Auditoría Interna y Asesoría Jurídica. Su función es la actualización y mantenimiento de los tres documentos que forman el Sistema de Gestión Ética de la compañía.

Consejo Consultivo: Es un foro formado por expertos independientes en diversas materias que da voz a las expectativas y necesidades de los diversos grupos de interés en cuanto al comportamiento ético y la estrategia en responsabilidad de la compañía.

Auditoría Interna: Se realiza una auditoría interna anual conforme a la Norma de Gestión Ética SGE21:2005 y coordinada por los departamentos de Gestión de Calidad y Comunicación.

+ INFO

PLAN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL SALUD 360

DKV Seguros ha lanzado en 2010 el Plan de Responsabilidad Empresarial para sus productos SALUD 360 'La Salud en todo y para todos'. La iniciativa ha permitido lograr un doble objetivo: por un lado, priorizar aquellas acciones de Responsabilidad Empresarial (RE) más relacionadas con la salud; y por otro, crear una submarca y un plan de comunicación que ayude a definir este nuevo enfoque a salud, facilitando de esta manera, la identificación de las acciones de RE de DKV.





El nuevo enfoque destaca el compromiso de DKV con la salud de las personas en tres ámbitos: la salud del profesional, la salud de la empresa y la salud de la sociedad. Cada ámbito se desglosa en tres pilares, que forman los siete ejes clave de la RE y que a su vez desarrollan diferentes programas que agrupan las distintas acciones de RE.

VALORES DE DKV

- > Excelencia
- > Trabajo en equipo
- > Sostenibilidad
- > Empatía
- > Orientación a resultados
- > Innovación

El nuevo enfoque SALUD 360 destaca el compromiso de DKV con la salud de las personas



Salud del cliente

INDICADORES CLAVE	2009	Objetivo 2010	2010	Objetivo 2011	Cumplimiento de objetivos
Número total de quejas y reclamaciones	3.969	—	4.774	—	
Impacto económico generado por tramitación de reclamaciones (euros)	135.508	—	143.234	—	
Número de acciones de mejora implantadas a raíz de quejas y reclamaciones efectuadas por los clientes	8	—	10	—	
Número de encuestas de satisfacción al cliente	3.449	—	4.112	—	
Tiempo medio de solución de quejas y reclamaciones (días)	11,5	15	14,6	15	●
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo	97%	95%	95%	95%	●

Cumplimiento de objetivos
 ● Cumplido
 ● No conseguido



ENTREVISTA EN VÍDEO:
 Marta Salazar, clienta de DKV Seguros



Principales logros

- > **Incorporación de servicios de salud** en pólizas de Previsión
- > **Nuevos canales de comunicación con los clientes:** redes sociales, comunidad ¡Vive la Salud! y Plan de Vida Saludable
- > Realización del **estudio Rep Trak**
- > **Diálogo con grupos de interés:** análisis cualitativo de la opinión de clientes respecto a su relación con DKV, con el objetivo de establecer protocolos de relación tanto con los clientes como con el resto de grupos de interés
- > **SALUD 360 para clientes:** Enfoque de la Responsabilidad Empresarial hacia la prevención y la salud de los clientes a través de la mejora del servicio, productos para colectivos especiales y apuesta por las redes sociales
- > **Planes de prevención** de la salud
- > **Consolidación** del modelo de conocimiento de cliente:
 - Prevención:** Modelo que identifica la propensión de baja del cliente e identifica acciones para evitarla
 - Retención:** Proceso que recupera la baja del cliente de alto valor
 - Programa de venta cruzada** con la Red Exclusiva
- > **Programa de Lenguaje Claro**

Principales retos 2011

- > **Revisión** del modelo de sucursal
- > **Programa de calidad** del servicio al cliente presencial y telefónico
- > **Nueva orientación de Plan de Encuestas** enfocado a la mejora del servicio
- > Mejoras en **herramienta CRM**
- > **Plataforma única** de relación con el cliente
- > **Programa de fidelización** de clientes 2011
- > **Optimización** del modelo de conocimiento de clientes
- > **Planes de marketing** por segmentos de mercado
- > **Desarrollo** de ficha de cliente
- > Desarrollo de iniciativas de **innovación socialmente responsable** e implicación al cliente en el voluntariado
- > **Lanzamiento de la web SALUD 360** para temas de Responsabilidad Empresarial
- > **Aumento de la participación** de los clientes en la toma de decisión de los proyectos de Responsabilidad Empresarial

Áreas de mejora

- > Disponer de una **plataforma única** de llamadas salientes (Encuestas, Prevención y Retención)
- > **Encuestas de satisfacción más focalizadas** a la mejora al servicio al cliente. Elaborar planes de mejora a raíz de los resultados de las encuestas
- > **Homogeneizar la respuesta al cliente** en todos los canales de atención de la compañía (Internet, sucursales, *contact center*)
- > **Conocer y escuchar** mejor al cliente
- > **Aligerar el proceso** de retención de clientes
- > **Reforzar el seguimiento** de la eficacia de acciones de prevención
- > **Mayor medición** de la calidad del servicio ofrecido a clientes

Fortalezas

- > **Uso del CRM** (Customer Relationship Management) como herramienta de gestión con el cliente
- > **Experiencia y alto compromiso del equipo** de Atención al Cliente de sucursales y *contact center*
- > **Fundación Integralia** como *contact center* de DKV Seguros
- > **Figura del 'Responsable de Atención al Cliente'** en Sucursal
- > **Mejores tiempos en resolución** de quejas y reclamaciones en relación al sector asegurador y de asistencia sanitaria en 2009 (últimos datos publicados)
- > **Plan de Encuestas** y su segmentación por áreas geográficas
- > **Consolidación** de la estrategia de conocimiento de clientes: prevención, fidelización, venta cruzada y retención
- > **Alta satisfacción del cliente** en todos los ramos valorados

Premios y reconocimientos

- > **Empresa del sector Seguros de Salud con mayor satisfacción de clientes en 2010**, según el índice de satisfacción ISCCE, elaborado por STIGA.
- > 2ª aseguradora por presencia en Internet.

Principales líneas de diálogo de DKV con sus clientes

- > Plan de encuestas
- > Quejas y reclamaciones
- > *Focus group* con clientes y red comercial
- > Redes sociales

Los clientes valoran a DKV Seguros

- > Satisfacción de los clientes de Salud: **90,5%**
- > Satisfacción de los clientes de Previsión: **95,3%**
- > Satisfacción de los clientes Hogar: **74,7%**
- > Satisfacción de las redes comerciales: **85,3%**
- > Los clientes de DKV Seguros la consideran la empresa con mayor atractivo emocional entre las aseguradoras analizadas y se muestran dispuestos a recomendarla a familiares y conocidos, según Rep Trak

¿Cómo involucra DKV a sus clientes en su visión de empresa responsable y sostenible?

- > Posibilidad de participar en la selección del proyecto en el que DKV invierte su ayuda social y medioambiental (¡Tú decides!)

Compromiso de DKV con sus clientes (de acuerdo al Plan Estratégico 2007-2010)

Todos y cada uno de los asegurados deben recibir un servicio excelente, una atención cálida y soluciones personalizadas a sus necesidades. Su satisfacción es la recompensa de DKV.

Balance general elaborado por el responsable del departamento

“Con la finalización del Plan Estratégico 2007- 2010 y el diseño del nuevo Plan, en DKV queremos renovar con mayor fuerza nuestro compromiso con los clientes. En este 2010, la incorporación de más de 80.000 nuevos clientes mutualistas y la grave situación de la economía han marcado las líneas de actuación, requiriendo un esfuerzo adicional de toda la organización, especialmente de sucursales y de nuestro *contact center*.

En consecuencia nos hemos focalizado en la mejora en los procesos operativos de servicio. Además, hemos dado continuidad a acciones de fidelización fijando el objetivo en la satisfacción del cliente, como así lo han demostrado los últimos estudios realizados (90,5% de satisfacción Salud y 95,3% en Previsión).

En 2011, el nuevo Plan Estratégico orientará sus esfuerzos a poner en valor la propuesta diferencial de DKV hacia sus clientes, mejorando nuestra capacidad de escucha para poder detectar sus necesidades y expectativas dando una respuesta excelente”.



Lenguaje Claro

DKV se esfuerza en tomar medidas que mejoren la comunicación y transparencia en el sector. En consecuencia, impulsa varias iniciativas:

- > La edición de materiales y guías que den a conocer mejor la terminología del sector, y los derechos y obligaciones del asegurado.
- > Elaboración de un decálogo sobre el lenguaje claro, escrito por el periodista Baltasar Magro.
- > Nueva revisión de todas las pólizas para cumplir con los principios óptimos de transparencia y claridad.
- > Los seguros de DKV adjuntan una nota informativa previa que garantiza el cumplimiento de las normas de la Guía de Transparencia y Claridad en el Seguro de Salud de UNESPA.

En 2010 se ha trabajado en el programa Lenguaje Claro, que se concretará en 2011 con el lanzamiento de la web www.dkvhablaclaro.com, un espacio que ofrecerá asesoramiento sobre los aspectos a tener en cuenta al contratar un seguro y muchas explicaciones claras y cercanas (incluye un diccionario de términos y un apartado de consejos útiles).

Otra acción en aras de una mayor transparencia es la adhesión a la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA.

El programa **Lenguaje Claro** responde a la voluntad de DKV Seguros de tomar medidas que mejoren la comunicación y transparencia en el sector



Innovación socialmente responsable

La innovación es un eje central en la actividad de DKV. La compañía dedica recursos y se esfuerza especialmente en aportar nuevas soluciones de aseguramiento que aporten valor.

El compromiso con la innovación se traduce en nuevos productos especializados para mercados emergentes, soluciones personalizadas para los clientes y en la ampliación de las coberturas y productos existentes.

PRIMER SEGURO MÉDICO *ON-LINE*

DKV Seguros ha presentado junto a lapoliza.com, correduría de seguros online del Grupo Concentra, el primer seguro de salud *on-line* en España. 'lapolizasalud' se puede contratar exclusivamente en Internet, sin necesidad de cumplimentar impresos de declaración de salud, realizar llamadas telefónicas ni desplazamientos. El producto incluye los módulos de Asistencia primaria, Especialidades Médicas, y Medios de Diagnóstico y Hospitalización, que pueden ser suscritos de forma individual o combinada.

EL CUADRO MÉDICO DE DKV SEGUROS, AHORA EN EL MÓVIL

DKV Seguros ha lanzado una aplicación que permite consultar sus profesionales sanitarios a través del teléfono móvil las 24 horas del día. Mediante esta nueva herramienta, además, la información se actualiza automáticamente de forma periódica.

La aplicación permite tener en el móvil el cuadro médico de la zona geográfica que se desee, así como llamar al médico directamente, guardar números en favoritos o buscar en Google Maps la dirección del profesional consultado. Además, incluye un

sistema de búsqueda parametrizado que garantiza un funcionamiento rápido de la herramienta.

PLANES DE PREVENCIÓN GRATUITOS

DKV Seguros ha lanzado el Plan de Vida Saludable ¡Vive la Salud!, una serie de programas de prevención para ayudar a sus clientes a prevenir enfermedades y adoptar hábitos de vida saludable. De esta forma, DKV quiere contribuir a que vivan su salud de una forma activa, ayudándoles a sentirse mejor. Los planes son accesibles a través de la comunidad ¡Vive la Salud! y de la web de la compañía de forma gratuita.

La compañía aseguradora ofrece seis programas: vida saludable, prevención cardiovascular, prevención de la obesidad, prevención de la obesidad infantil, prevención del cáncer de mama y prevención del cáncer de próstata, que se van actualizando para que cada persona pueda elegir el que más se adapte a sus necesidades.

Desde el momento que la persona inicia alguno de los programas de prevención, DKV Seguros le asigna un médico que se convertirá en su Asesor Médico Personal, quien se encargará de realizar un seguimiento personal para cumplir con los objetivos marcados y controlará de forma periódica su estado de salud. El Asesor Médico Personal cuenta con el apoyo de profesionales expertos en nutrición y cuidado de la salud con los usuarios también podrán consultar en el momento que lo deseen.

En este espacio, DKV pone también a disposición de los usuarios un servicio de formación *on-line* y foros donde participar en debates, consultar dudas

El primer seguro médico *on-line*, la posibilidad de consultar el cuadro médico en el móvil o el lanzamiento de planes de prevención gratuitos son algunas de las soluciones innovadoras lanzadas por DKV en 2010



y ponerse en contacto con otras personas con las mismas inquietudes e intereses.

NUEVO SISTEMA DE COPAGO

DKV Seguros ha ampliado las modalidades de copago en sus pólizas de cuadro médico con el fin de adaptar el negocio a las necesidades reales de los clientes aportándoles mayor flexibilidad.

DKV ACCIDENTES INDIVIDUAL Y COLECTIVO

DKV ha actualizado el producto con el objetivo de satisfacer más las necesidades de los clientes. Por un lado, se ha mejorado el posicionamiento en tarifa; y por otro, se han actualizado e incluido nuevas garantías:

- > Una cobertura que da acceso a pruebas diagnósticas especiales cuando el cliente está en una lista de espera de la Seguridad Social con una espera superior a un mes.
- > Ampliación del límite de prótesis a 1.000 euros.

DECESOS - SERVICIOS SANITARIOS

DKV Seguros ha incluido en su póliza de Decesos Serviplus Previsión, la nueva línea de servicios asistenciales basados en la salud y en el bienestar de las personas.

La nueva cobertura se suma a los servicios ya vigentes en la póliza de Decesos (dental, línea médica 24 h, cirugía de la miopía, segunda opinión médica en caso de enfermedad grave, etc.), situándola como uno de los productos más avanzados y completos del mercado en diversidad y calidad de prestaciones asistenciales.

VIDA

DKV ha desarrollado una aplicación soporte para el pago de la prestación de ahorro en forma de renta en los actuales productos de ahorro para ofrecer a los clientes diferentes formas de recibir dichas rentas con el objetivo de que obtengan el máximo beneficio.

ANDORRA – CASS PLUS

DKV ha lanzado un nuevo producto denominado CASS Plus dirigido principalmente a los trabajadores por cuenta propia y adaptado a las nuevas particularidades de la Asistencia Sanitaria Pública de Andorra y a la necesidad y tendencia existente, por la escasez de medios asistenciales locales, a acudir a España para tratamientos de relevancia.

PROCESO ANUAL DE ACTUALIZACIÓN DE COBERTURAS Y TARIFAS

DKV ha realizado en 2010 una revisión del posicionamiento en tarifa; de la oferta de garantías presentes en los productos de Salud; y de la documentación contractual, para disponer de una oferta competitiva y que satisfaga las necesidades de los clientes.

Entre las acciones realizadas, cabe destacar la inclusión en todos los productos de salud:

- > El reembolso de los gastos derivados por servicios de asistencia familiar y/o atención a la dependencia, en caso de acreditarse una situación de dependencia grado 3 por accidente hasta el límite de 10.000 euros por asegurado.
- > Nuevas pruebas diagnósticas y tipologías quirúrgicas.



En el producto DKV Residentes, se ha incluido como cobertura complementaria la atención en Alemania por parte de un especialista de reconocido prestigio, en un breve plazo de tiempo, para el diagnóstico de enfermedades graves concretas.

Para colectivos de empresa, se han incluido servicios a medida según sus necesidades, centrados en acciones de prevención de riesgos y para apoyar la conciliación familiar.

Se ha revisado la documentación contractual que acompaña a todos los productos con el objetivo de seguir contribuyendo al lenguaje claro y a una gestión transparente y sencilla para los asegurados.



Servicio

Tanto la red comercial y sucursales, como el *contact center* de DKV, tienen el objetivo final de asesorar al cliente en todas las etapas de su relación con la compañía: proceso de venta, gestión de autorizaciones, incidencias, dudas, sugerencias, información, etc. La máxima de la organización es tener un cliente perfectamente informado y satisfecho.

Para conseguirlo, se analizan los resultados de las quejas y reclamaciones, de las encuestas de satisfacción y de las reuniones con clientes.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La información que proporcionan las quejas y reclamaciones se analiza exhaustivamente tras su resolución por parte del departamento de Atención al Cliente, que las convierte en claras oportunidades de mejora.

Las quejas y reclamaciones, así como las gestiones realizadas para su resolución, quedan recogidas en la herramienta de gestión del cliente CRM, lo que permite una gestión más ágil y una visión integral que se traduce en planes concretos de actuación. En 2010, este análisis se ha materializado en 10 planes que suponen una mejora en el servicio prestado a los clientes.

Durante el año, se han recibido 4.157 quejas y 617 reclamaciones a través de los diferentes canales, verbales y escritos, que DKV pone a disposición de los clientes.

El objetivo de la compañía es atender las quejas y reclamaciones de forma eficiente y en el menor

tiempo posible. Este compromiso ha hecho que el tiempo medio de respuesta haya sido de 14,6 días. De ellas, un 61 % de las quejas y reclamaciones se han resuelto en un plazo máximo de cinco días y el 95% se han resuelto en el plazo legal de dos meses.

De todas las quejas y reclamaciones recibidas, el 33% han derivado en una solución favorable para el cliente, un 20% ha desembocado en un acuerdo entre ambas partes, un 43% en una solución favorable para DKV Seguros, y un 4% han sido desestimadas por omisión de datos esenciales para su tramitación o por estar pendientes o haber sido resueltas por un órgano arbitral, judicial o administrativo.

Los principales motivos de quejas y reclamaciones en el año 2010 han sido los referentes al incremento de la prima, los servicios médicos prestados en clínicas/hospitales y por el proveedor DKV Servicios y el riesgo no cubierto por las condiciones establecidas en la póliza.

En 2010, el análisis de las quejas y las reclamaciones se ha materializado en **10 planes que suponen una mejora en el servicio prestado a los clientes**



El objetivo de la compañía es atender las quejas y reclamaciones **de forma eficiente y en el menor tiempo posible**

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (QyR)		2008	2009	2010
Actividad	Número de quejas y reclamaciones (QyR)	3.942	3.969	4.774
	Quejas	3.397	3.452	4.157
	Reclamaciones	545	517	617
Tiempos	En plazo (dos meses)	98%	97%	95%
	Duración media (días)	10	11,5	14,6
Resultados	A favor de la compañía	43%	50%	43%
	A favor del cliente	32%	28%	33%
	Acuerdo entre las partes	22%	20%	20%
	Desestimada(*)	3%	2%	4%
Impacto económico (euros)	Impacto económico	61.399	135.508	143.234

(*) Casos en los que la incidencia está pendiente o ya ha sido resuelta por un órgano arbitral, judicial o administrativo. También cuando se requiere documentación al cliente para resolver y no se aporta, la compañía ya se ha pronunciado y no se aportan hechos o datos nuevos que puedan dar lugar a otra decisión, por ejemplo, no se detallan los datos completos del asegurado, omisión de datos fundamentales para valorar la situación que ha generado la queja, etc.

Nº DE QUEJAS Y RECLAMACIONES POR Nº DE ASEGURADOS

QUEJAS Y RECLAMACIONES POR RAMOS	2008	2009	2010
Total vida	0,09%	0,06%	0,06%
Total decesos	0,36%	0,29%	0,14%
Total hogar	0,08%	0,10%	0,26%
Total accidentes	0,01%	0,02%	0,01%
Total subsidio	0,14%	0,17%	0,23%
Total salud	0,58%	0,56%	0,58%



RECLAMACIONES POR RAMO	2008	% sobre total (2008)	2009	% sobre total (2009)	2010	% sobre total (2010)
Total vida	30	0,76%	21	0,53%	22	0,46%
Total decesos	531	13,47%	702	17,69%	951	19,92%
Total hogar	188	4,77%	144	3,63%	127	2,66%
Total accidentes	19	0,48%	21	0,53%	14	0,29%
Total subsidio	100	2,54%	110	2,77%	138	2,89%
Total salud	3.074	77,98%	2.971	74,86%	3.522	73,78%

PLAN DE ENCUESTAS

El objetivo del Plan de Encuestas es doble: por un lado, fidelizar a los clientes; y por otro, ayudar a la organización a conocer su satisfacción y necesidades, para poder elaborar planes de mejora en productos, servicios y procesos.

Las encuestas analizan todo lo referente a coberturas, servicios, atención al cliente, tramitación de siniestros, necesidades del cliente, entre otros parámetros.

En 2010, se han realizado los estudios de satisfacción de:

- > Asegurados de Salud
- > Asegurados de Hogar
- > Asegurados de Decesos
- > Bajas de Decesos
- > Redes comerciales
- > Redes comerciales Acciones de Prevención
- > Redes comerciales Acciones de Retención



RESULTADOS DE LAS PRINCIPALES ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

% DE SATISFACCIÓN (*)	2006	2007	2008	2009	2010
Salud	95%	—	94%	89,3%	90,5%
Salud bajas	—	—	81%	—	—
Renta	—	83%	—	84,1%	—
Renta post siniestro	82%	—	—	—	—
Renta bajas	—	—	72%	—	—
Hogar	—	75%	—	—	74,7%
Vida	—	—	—	—	—
Previsión	—	—	—	90,0%	95,3%
Previsión bajas	—	—	—	—	60%
Serviqual salud	—	81%	—	—	—
Redes comerciales (**)	—	—	90%	—	85,3%
Clínica Bergara	85%	88%	—	—	—
Imagen de marca	45% no conoce la marca	—	—	—	—
Línea médica	—	—	89%	—	—
Línea médica Pediátrica	—	—	—	84,3%	—
Contact center	—	—	86%	—	—
DKV Directo	—	—	96%	—	—
Prevención	—	—	—	—	92%
Retención	—	—	—	—	91%

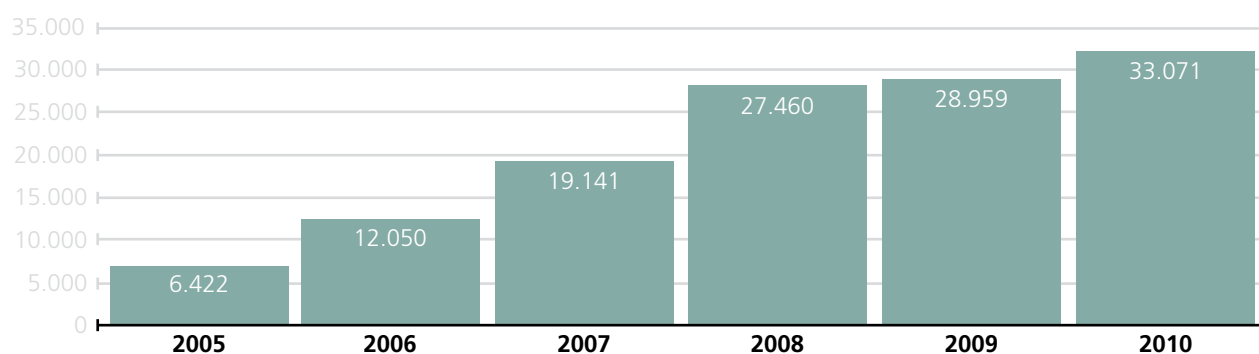
(*) Porcentaje que ha respondido que está satisfecho o muy satisfecho.

(**) Red exclusiva con producción superior a 1.000 euros.

El 90,5% de los clientes que han sido encuestados manifiestan estar **satisfechos o muy satisfechos** con los seguros de salud



Nº DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS



Datos acumulados.

Para el 2011, está prevista la realización de los siguientes estudios de satisfacción y sus correspondientes planes de mejora:

- > Asegurados de Salud
- > Asegurados de Renta y Accidentes
- > Asegurados Previsión
- > Asegurados Hogar
- > Asegurados de Vida
- > Asegurados de Nueva Contratación
- > Satisfacción Campaña Fidelización

EXCELENCIA, EJE DE LA ESTRATEGIA

La excelencia, como uno de los ejes de la estrategia de DKV, se despliega a través de la gestión por procesos y el modelo de mejora continua en los que se basa DKV.

La compañía toma como referencia el modelo de excelencia empresarial EFQM, evaluándose anualmente y estableciendo planes de actuación para avanzar en el camino a la excelencia. DKV

Seguros ha superado la línea de los 500 puntos en su última autoevaluación EFQM en 2010.

Para ello, se trabaja desde 2002 en la optimización del sistema desde dos vertientes:

- > En Servicios Centrales, a través de la revisión de los procesos mediante el análisis de sus aspectos clave, su seguimiento y el planteamiento de acciones de mejora para cada uno de ellos.
- > En Sucursales, a través del Análisis del Cuadro de Mando de Sucursales, en el que el mismo personal, junto al área de Calidad, analiza la información relevante de su sucursal y plantea sugerencias de mejora para Servicios Centrales que interactúan con ellos.

Otros proyectos destacables en 2010 han sido:

- > Puesta en marcha de proyectos de rediseño en las áreas de Salud, Previsión, Comunicación y contact center, con el objetivo de mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de DKV.



- > Apoyo en la obtención de diferentes certificaciones para DKV: Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001), Ético (SGE21 y Ethsí), Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001) y de Calidad de Fundación DKV Integralia (9001).
- > Colaboración en el proyecto de Internal Control System (ICS).

PROGRAMA e+

e+ es un programa de mejora continua que se basa en la percepción de los clientes internos y externos. Iniciado en 2007, el programa ha reconocido en 2010 a los departamentos de Servicios Centrales y a las sucursales mejor valoradas. En el primer caso, se ha reconocido a las áreas de Gestión de Viajes, Prestaciones Reembolso; Gestión documental; área de Previsión y área de Vida. Y en el caso de las sucursales, a las de Logroño, Valladolid, Huelva y Salamanca.

En la edición de 2010, únicamente se ha valorado la actuación de las sucursales con sus clientes internos y externos. Para ello, se han tenido en cuenta los estudios de percepción realizados a clientes, mediadores y clientes internos.

CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

El término CRM obedece a las siglas de gestión de relaciones con los clientes *Customer Relationship Management* y consiste en la utilización del marketing relacional para conocer y satisfacer las necesidades de los clientes. Se trata de un sistema de análisis integral de clientes, que ha adoptado DKV y que permite maximizar la información del cliente y, entre otras cosas:

- > Identificar segmentos a los que realizar acciones de retención, fidelización y recuperación.
- > Realizar acciones eficaces de *cross-selling* y *up-selling*.
- > Conocer el valor actual y potencial del cliente.
- > Identificar segmentos de clientes para adaptarnos a sus necesidades en nuestra oferta de productos y servicios.

Las herramientas utilizadas son:

- > Datamart Analítico
- > Acciones de fidelización de clientes
- > Plan de encuestas
- > Acciones orientadas a la prevención de bajas y la retención de clientes
- > Acciones para detectar oportunidades de venta

Las sucursales de Logroño, Valladolid, Huelva y Salamanca han sido reconocidas en 2010 por el **programa e+**

CASO DE ESTUDIO: NUEVA SUCURSAL EN BILBAO

DKV Seguros ha inaugurado en 2010 su nueva sucursal en Bilbao, ciudad en la que la entidad aseguradora está presente desde 1983. Con más de 4.000 asegurados en la provincia de Vizcaya y un amplio cuadro médico, al que se ha incorporado el Hospital Quirón, la nueva sucursal se inauguró en un acto que coincidió con una serie de acciones con el objetivo de reforzar el posicionamiento de DKV Seguros en la comunidad vasca.



ATENCIÓN A CLIENTES DKV

La Fundación DKV Integralia es la responsable de realizar la atención a clientes de DKV a través de su contact center. En 2010, el equipo de la entidad ha establecido más de un millón de contactos con clientes, con un porcentaje de efectividad del 91%.



+ INFO ACCESO A LA FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA

INDICADORES DE ACTIVIDAD DKV	2008	2009	2010
Contactos con clientes DKV	828.973	841.512	1.065.780
Llamadas recibidas DKV	817.525	879.293	1.125.909
Llamadas/mes DKV	66.322	73.274	93.826
Total llamadas atendidas DKV	690.293	733.480	1.020.795
Fax emitidos	135.121	106.183	38.257 ^(*)
E-mails recibidos y respondidos	3.559	1.849	6.728 ^(**)
Porcentaje de efectividad	84%	83%	91%

(*) Faxes distribuidos

(**) E-mails distribuidos



Salud del empleado

> Empleados

Salud del colaborador

> Mediadores

> Profesionales sanitarios

> Proveedores: de Seguros Generales
de Servicios Generales



Salud del empleado

INDICADORES CLAVE ^(*)	2009	Objetivo 2010	2010	Objetivo 2011	Cumplimiento de objetivos
Estabilidad en el empleo indefinido	97,8%	98%	97,4%	97,50%	● No conseguido
Plantilla efectiva	691,7	694	703,2	703	● Cumplido
Número de empleados	707	715	721	729	● Cumplido
Horas formación no comercial por empleado	45,7	40	48,9	53	● Cumplido
Inversión en formación (en euros)	772.000	700.000	514.126	550.000	● No conseguido
Índice de absentismo	3,1%	3,1%	3,7%	3,6%	● No conseguido
Media de años de experiencia de la plantilla	13,4	13,6	14	14,2	● Cumplido
Porcentaje de empleados con discapacidad ^(**)	21,7%	Mantener el %	23,9%	24%	● Cumplido
Nº de proyectos de voluntariado apoyados	9	10	15	17	● Cumplido
Participación de empleados en acciones de voluntariado (corporativo y profesional)	365	350	825	500	● Cumplido

(*) Todos los datos relativos a Recursos Humanos hacen referencia al Grupo en España y excluyen a DKV Servicios S.A.

(**) El porcentaje incluye a la plantilla de DKV y Fundación DKV Integralia.



ENTREVISTA: Ignacio Pintos,
empleado de DKV Seguros



Principales logros

- > Tercera empresa mejor valorada de la lista de los 50 **Mejores Lugares para Trabajar**, dentro de la categoría de organizaciones de entre 500 y 1.000 empleados
- > **Récord de horas en formación no comercial** en la compañía
- > Mantenimiento del **incremento de la plantilla**

Principales retos 2011

- > Nueva **plataforma e-learning**
- > Nuevas acciones de **conciliación vida laboral y personal**
- > **Fomento de la comunicación** interdepartamental
- > **Desarrollo de un modelo** homogéneo de dirección de personas
- > **Fomento del voluntariado interno** en proyectos SALUD 360
- > **Implicación de los empleados** en objetivos medioambientales
- > Aumentar la participación de los empleados en la **campaña '¡Tú decides!'**

Fortalezas

- > **Índices de satisfacción y clima** elevados según la última encuesta relativa a 2009
- > **Profesionales** competentes y comprometidos
- > **Beneficios** sociales
- > **Retención** del talento
- > **Participación** y comunicación interna

Áreas de mejora

- > **Sistema de gestión** del desempeño
- > **Desarrollo** de un modelo de formación global
- > Desarrollo **profesional**

Premios y reconocimientos

> Tercer lugar en el *ranking Best Workplaces 2010* (organizaciones de entre 500 y 1.000 empleados)

Valoración de los empleados de DKV

> **Índice de satisfacción:** 75% en la encuesta Great Place to Work

Principales líneas de diálogo de DKV con sus empleados

L@net -Portal del empleado-, revista interna *Equipo*, *newsletters*, correo electrónico, dossier de prensa y noticias actualizadas a diario, noticias en cascada sobre un acontecimiento importante, tablón de anuncios, posters, desayunos con el Consejero Delegado, grupos de debate sobre el proceso de reflexión estratégica a través de LinkedIn, red de interlocutores de comunicación interna, *focus groups*, comités de empresa, Programa Ideas, concursos y Grupo de Creatividad.

¿Cómo involucra DKV a sus empleados en su visión de empresa responsable y sostenible?

- > Plan de Igualdad
- > Campaña 'Trabajo en forma' y cursos antiestrés
- > Voluntariado corporativo, profesional y familiar
- > A través de la campaña '¡Tú decides!'

Compromiso de DKV con sus empleados

- > **Compromiso** con el equipo, con el desarrollo profesional y con la conciliación laboral familiar
- > **Cuatro ejes de actuación:** Servicio, Desarrollo, Compromiso y Reconocimiento

Balance general elaborado por el responsable del departamento

"Pretendemos establecer como propuesta de valor y principio básico de gestión de personas el contar con un equipo de profesionales competentes y comprometidos, promoviendo su desarrollo, la comunicación interna, la conciliación y el bienestar en la organización. El desarrollo de estos retos está determinado por el interés de alcanzar el mejor nivel de servicio para nuestro cliente interno.

En 2010, hemos trabajado en varios ejes de actuación. Desde el punto de vista de compromiso, hemos desarrollado un nuevo plan de comunicación interna y hemos realizado programas de voluntariado corporativo, profesional y familiar así como iniciativas de promoción de hábitos saludables. Desde el punto de vista de desarrollo y formación, dimos por terminado el Programa Avanza y continuamos con el programa Enseña de formadores internos y a la vez componentes de la recién creada Red de Interlocutores de comunicación interna. Hemos extendido asimismo la plataforma de e-learning para dar un mejor servicio formativo a las personas. Desde el punto de vista de servicio, hemos identificado y actualizado los puestos de trabajo tipo, revisando los perfiles y describiendo los puestos de reciente incorporación para adaptarlos a las nuevas necesidades. Por último, hemos revisado y, en algunos casos, rediseñado los procesos y procedimientos de gestión de personas."



Empleados

LAS PERSONAS EN DKV

DKV Seguros ha incorporado 49 personas a su plantilla en 2010, de manera que el grueso total de empleados asciende a 721 personas y la plantilla efectiva, a 703,2. Además, durante 2010, DKV ha contado con los servicios externos de 87 personas para las áreas de informática, limpieza y seguridad.

El gasto total de personal ha supuesto 35.482 millones de euros, que incluyen salarios, seguridad social, formación, beneficios sociales y provisiones del seguro de vida. El coste medio por empleado/a ha sido de 49.212 euros.

LAS PERSONAS EN DKV	2008	2009	2010
Nº de empleados propios	718	707	721
Plantilla efectiva	701,9	691,7	703,2
Empleados de servicios externo	91	89	86
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	2008	2009	2010
Sede central	367 (51,1%)	361 (51,1%)	371 (51,5%)
Sucursales	351 (48,9%)	346 (48,9%)	350 (48,5%)
EDAD DE LA PLANTILLA	2008	2009	2010
Menor de 30 años	102	87	73
De 31 a 40 años	261	242	234
De 41 a 50 años	266	278	298
Más de 51 años	89	100	116
Edad media (años)	40	41	42
CONOCIMIENTOS	2008	2009	2010
Nº de universitarios	250	261	266
Nº de personas con Formación Profesional	217	210	218
Nº de personas con estudios medios	199	185	188
Resto de personas	52	51	49



ESTRUCTURA FUNCIONAL (por Área Técnica)	2008	2009	2010
Dirección (nº de personas)	16	16	16
Gestión-Administración (nº de personas)	89	88	92
Informática (nº de personas)	32	34	34
Técnica (nº de personas)	200	200	200
Comercial (nº de personas)	156	144	147
Atención al cliente (nº de personas)	217	217	225
Otros (nº de personas)	8	8	7

GASTO TOTAL DE PERSONAL (MILES DE EUROS)	2008	2009	2010
	35.628	34.536	35.482

COSTE MEDIO POR EMPLEO (en euros)	2008	2009	2010
	49.621	48.848	49.212

TALENTO Y RESPONSABILIDAD

DKV apuesta por la estabilidad laboral, potenciando los contratos indefinidos para retener al personal más comprometido. Gracias a ello, la compañía mantiene el incremento de su éxito empresarial.

En 2010, las primas por empleado han sido de 694,03 miles de euros, lo que equivale a un crecimiento del 53,2% respecto a 2004. DKV desarrolla desde este año un Sistema General de Desempeño, que fija objetivos individuales y comportamientos para el personal directivo, a corto y medio plazo, y para el resto de personas de la

organización, a medio y largo plazo. En 2008, se adaptaron los comportamientos a los nuevos valores del Plan Compromiso en diferentes departamentos de la compañía y en 2009 se continuó desplegando el Sistema a nuevas áreas y departamentos.

En 2010, se ha extendido la formación a un tercer nivel, dentro de la compañía, y en distintos departamentos, como la Unidad del Centro de Gestión Asistencial, el departamento de Comunicación y Responsabilidad Empresarial, el de Recursos Humanos y también a los nuevos directores de los departamentos de Seguros Generales.

DKV apuesta por la estabilidad laboral, **potenciando los contratos indefinidos**



ESTABILIDAD E IGUALDAD EN EL EMPLEO

GESTIÓN DEL TALENTO

TALENTO Y COMPROMISO	2008	2009	2010
Media de años de experiencia en la plantilla	13,2	13,4	13,9
Vinculación con el proyecto	50 bajas	69 bajas	33 bajas
PRIMAS POR EMPLEADOS (miles de euros)			
Primas por empleados	609,8	637,6	694,0
Incremento	5,55%	4,56%	8,85%
Incremento con respecto a año base (2004)	34,6%	40,7%	53,2%
HOMBRES			
Fijos	311 (99%)	297 (99%)	296 (99%)
Temporales	3 (1%)	3 (1%)	2 (1%)
Total	314	300	298
MUJERES			
Fijos	393 (97%)	395 (97%)	406 (96%)
Temporales	11 (3%)	12 (3%)	17 (4%)
Total	404	407	423
TOTAL			
Fijos	704 (98%)	692 (98%)	702 (97%)
Temporales	14 (2%)	15 (2%)	19 (3%)

Nota: De los 702 empleados con contrato indefinido, 640 son a jornada completa y 62 a jornada parcial.



PERSONAS QUE HAN DEJADO DE TRABAJAR EN LA EMPRESA EN 2010 POR GÉNERO, EDAD Y REGIÓN

Nº y ratio total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la empresa (hombres) 8 (1,11%)

Nº y ratio total de empleados con contrato fijo o indefinido que han dejado la empresa (mujeres) 25 (3,47%)

Nº y ratio total de empleados que han dejado la empresa desglosado por grupo de edad

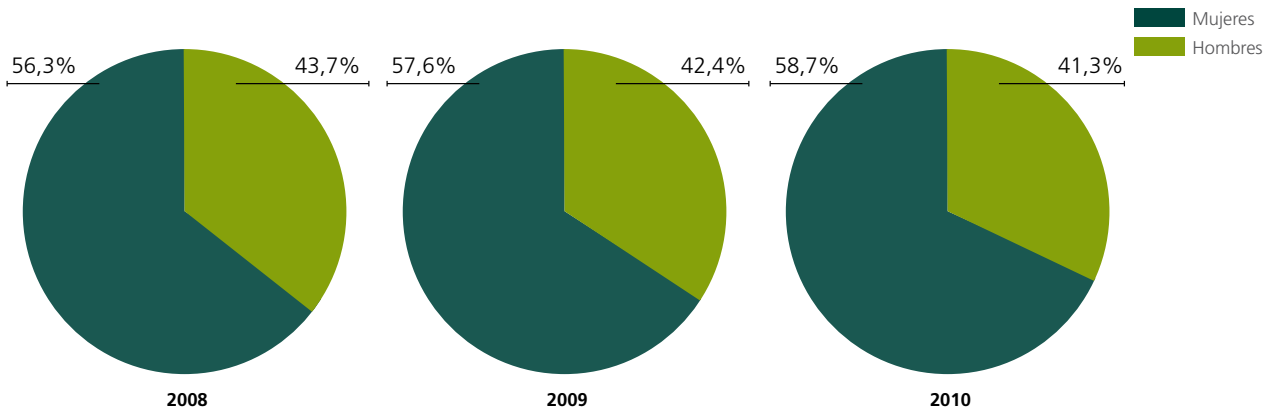
< 30 años	10 (1,39%)
30-39 años	13 (1,80%)
40-49 años	5 (0,69%)
≥ 50 años	5 (0,69%)

Nº y ratio total de empleados que han dejado la empresa según región

Barcelona	33,3%
Zaragoza	24,2%
Resto de España	42,5%

El ratio está calculado según la cifra total de trabajadores al final del período objeto del informe.

EMPLEADOS POR GÉNERO





DESARROLLO PROFESIONAL

ACADEMIA DKV

El Programa Avanza, encuadrado en la Academia DKV, ha finalizado después de tres años en 2010, con 33 personas que han logrado cursar los 10 módulos formativos de que consta. Para conseguir el título, debieron entregar un proyecto final, consistente en la elaboración de una idea de mejora para la compañía. Algunas propuestas han sido consideradas de gran calidad, por los tutores y el comité de coordinación del programa.

Otro programa formativo y de desarrollo incluido en la Academia DKV es el Programa Enseña, que ha desarrollado en 2010 los módulos 2, 3 y 4. La compañía tiene en estos momentos a 21 personas preparadas para diseñar, impartir y evaluar acciones formativas internamente.

Destaca también la acción formativa diseñada en 2010 por el departamento de Recursos Humanos para el Grupo de Creatividad, basada en la creatividad y el arte.

El resultado de todos estos programas son casi 100 personas de diferentes áreas de negocio participando en programas formativos continuos de desarrollo.

FORMACIÓN NO COMERCIAL

El programa de formación no comercial de 2010 ha batido el récord de la compañía en el número de horas impartidas con 33.253, gracias al incremento de la formación interna, lo que ha permitido incrementar la formación a menor coste para la compañía. Para ello, se ha contado con los miembros del Programa Enseña, compuesto por empleados perfectamente preparados para impartir sesiones formativas internas, que han supuesto un total de 4.740 horas, 1.349 horas más que el año pasado.

También el Programa Idiomas ha alcanzado el récord de alumnos, pasando de 258 (año 2009) a 264 en el año 2010, el 36,62% de la plantilla. Cada año y a través de evaluaciones periódicas, la compañía certifica el nivel académico alcanzado por cada alumno en el idioma estudiado.

La calidad de los cursos formativos ha pasado de un 3,49 sobre 4 en 2009, a un 3,54 sobre 4 en 2010.

Un año más, se ha apostado por la innovación, tanto en metodologías de formación, como en contenidos, tal y como lo demuestran los cursos 'Creatividad y arte' y 'Cocina de valores' y la puesta en marcha de cursos de *e-coaching*.

Casi 100 personas de diferentes áreas de negocio han participado en 2010 en programas formativos continuos de desarrollo



Para comprobar la idoneidad de la formación impartida, se han seleccionado los cursos de microinformática presencial que se desarrollaron en los Servicios Centrales de Zaragoza y se ha medido la utilización de los conocimientos adquiridos en estos programas en los puesto de trabajo de los alumnos participantes.

Cabe destacar también, tanto por el número de horas invertidas como por las personas participantes, la formación interna en polivalencia puesta en marcha en el Centro de Gestión de Zaragoza (CGZ), que ha contado con la participación de 48 administrativos.

Finalmente, 127 empleados han participado en acciones formativas individualizadas para su puesto.

FORMACIÓN COMERCIAL

En el ámbito de la formación comercial, se han desarrollado 284 acciones formativas, impartidas o coordinadas directamente por la Unidad de Formación Comercial. El total de horas reportadas han sido 128.956 con 19.057 participantes y 15.872 sesiones o cursos, contabilizando la formación impartida por el profesorado interno y las consultorías externas, siguiendo el Plan de Formación Comercial de DKV – ERGO adaptado a los requisitos de la nueva Ley de Mediación.

Formación de Acceso a la Mediación

Durante el año 2010, se han formado a 929 nuevos agentes DKV que han estudiado y obtenido su certificación de Acceso a la Mediación Grupo B (120 horas) que les habilita para trabajar como agente exclusivo de DKV-ERGO, a través del curso homologado por la Dirección General de Seguros de la Institución Formativa Aseguradora CECAS. La formación se ha realizado tanto on-line como directamente en la sucursal.

De manera novedosa, todos los formadores internos de DKV que intervienen en la formación práctica de los futuros agentes han dispuesto de un manual del formador sobre *Formación de Inicio del Asesor de Red Exclusiva*.

Se han impartido en total **284 acciones de formación comercial**



FORMACIÓN COMERCIAL Y NO COMERCIAL	2008	2009	2010
Horas de formación por empleado	46,6	45,7	54,9
Horas totales	34.053	32.335	39.566
Inversión total en formación (euros)	807.000	772.000	514.126
Relación entre el presupuesto de formación y gasto total de personal	2,3%	2,2%	1,5%
Nº de asistentes a cursos de formación (*)			
Comercial	18.626	30.131	19.057
No comercial	1.505	2.489	1.415

(*) El descenso en el número de asistentes, se debe, entre otras causas, a que en 2010, DKV ha trabajado en la plataforma de *e-learning*, lo que ha impedido poner en marcha el programa de formación en prevención de riesgos laborales que va dirigido a todos los empleados de la compañía y que sí se celebró en 2009. Asimismo, ha existido una política de reducción de gastos de formación, lo que ha repercutido en el descenso de la inversión.

FORMACIÓN NO COMERCIAL

FORMACIÓN EN VALORES	2008	2009	2010
Nº de personas	25	96	90

FORMACIÓN INDIVIDUALIZADA	2008	2009	2010
Participación	98	70	127
Nº de horas	5.019	5.121	7.617

PROGRAMA IDIOMAS	2008	2009	2010
Nº de personas	242	258	537

PLATAFORMA E-LEARNING	2008	2009	2010
Nº de personas	96	1.122	46 (En 2010 se ha trabajado en la actualización de la plataforma e-learning)
Porcentaje de formación no comercial e-learning	8%	6,5%	10,7%

FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (PRL)	2008	2009	2010
Participantes	105	1.402	53
Horas	120	1.526	137



INVERSIÓN FORMACIÓN NO COMERCIAL	2008	2009	2010
Euros	403.500	386.000	257.063
Horas	29.342	30.836	35.656
Participantes acciones formativas	1.594	2.489	1.423
Índice global de satisfacción no comercial (Valoración sobre 4)	3,5	3,5	3,5

TOTAL	2009	2010
Nº de horas	204.644	128.956
Asistentes	30.131	19.057
Nº de cursos	26.568	15.872

UNIDAD DE FORMACIÓN	2009	2010	
Formación interna	Nº de horas	15.140	11.205
	Asistentes	3.599	3.331
	Nº de cursos	291	274
Formación consultoría	Nº de horas	1.693	1.100
	Asistentes	270	138
	Nº de cursos	15	10

CANALES	2009	2010	
Formación impartida por formadores internos responsables de canales	Nº de horas	1110.851	26.411
	Asistentes	25.300	14.836
	Nº de cursos	25.300	14.836
Programa CECAS	Nº de horas	76.960	90.240
	Asistentes	962	752
	Nº de cursos	962	752



FORMACIÓN COMERCIAL	2008	2009	2010
Incremento con respecto al ejercicio anterior	1,9%	1%	-0,4%
Media de acciones diarias ^(*)	137	121	72
Índice de calidad de la formación comercial (Valoración sobre 5)	4,6	4,6	4,61

^(*) Se consideran 220 días laborables.

Un 6,3% de los 79 estudiantes que han realizado prácticas en DKV en 2010 se han incorporado a la plantilla

BECARIOS

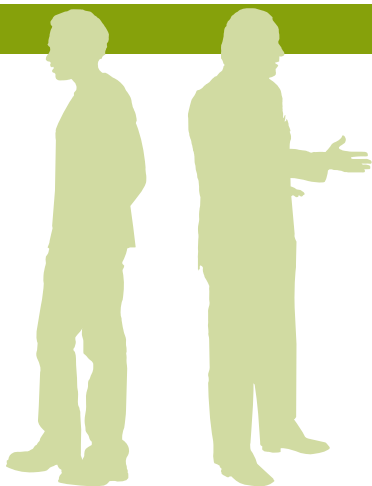
En 2010, 79 estudiantes han realizado prácticas en DKV, de los cuales el 6,3% se ha incorporado a la

plantilla. Las prácticas están reguladas por el Real Decreto 1497/81 y se basan en convenios con centros nacionales e internacionales (universidades, escuelas de negocios, institutos de formación profesional, etc.).

PROGRAMA DE BECARIOS EN DKV

BENEFICIOS PARA LOS BECARIOS

- > Primer contacto con el mundo laboral
- > Conocimientos prácticos, complementarios a su formación teórica
- > Formación específica en seguros
- > Facilita su inserción en el mundo laboral



BENEFICIOS PARA DKV

- > Fuente de selección de personal, que permite conocer la forma de trabajar del candidato. En un proceso de selección, la primera fuente de reclutamiento son los becarios.
- > Introducción de ideas innovadoras.

BECARIOS	2008	2009	2010
Total becarios	53	65	79
Nº puestos cubiertos	3	8	5
Porcentaje	5,7%	12,3%	6,3%



CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR

DKV ha continuado trabajando en 2010 en la implantación y desarrollo del Plan de Igualdad/ Programa Óptima. Se trata de un programa que ya tiene solidez en la organización y que forma parte de su cultura.

Se han implantado nuevas acciones que tienen como objetivo mejorar la conciliación de los empleados como el permiso retribuido desde la semana 37 de gestación a la fecha del parto.

Para facilitar e incentivar la formación y el desarrollo de los profesionales, se ha establecido un permiso para estudio el día anterior al examen de formación reglada.

En el ámbito de la igualdad, se han implantado dos medidas que intentan aportar información como medidas de control para facilitar la equiparación entre géneros. Una de ellas establece el requerimiento de un informe de competencia a todas las personas analizadas para un proceso de promoción. La otra estipula la realización de un estudio anual de diferencias salariales por género y categoría profesionales, una información por áreas de la organización que se remite a cada director general.

El permiso retribuido desde la semana 37 de gestación es una de las medidas que se han implantado con el objetivo de mejorar la conciliación

PARTICIPACIÓN DE LA MUJER EN LA DIRECCIÓN	2008	2009	2010
Alta Dirección	11,1%	11,1%	11,1%
Directoras de Departamento	15,0%	14,3%	19,23%
Directoras Territoriales	0	0	0
Técnicas/Directoras de Sucursal	46,5%	45,4%	46,19%
Nº de mujeres en puestos cualificados	102	112	115
Mujeres en puestos cualificados	41,5%	40,7%	41,37%



DIVERSIDAD E IGUALDAD

DKV ha mantenido en 2010 su plantilla de empleados con discapacidad y ha continuado dando apoyo a la Fundación DKV Integralia, creada en 1999 para

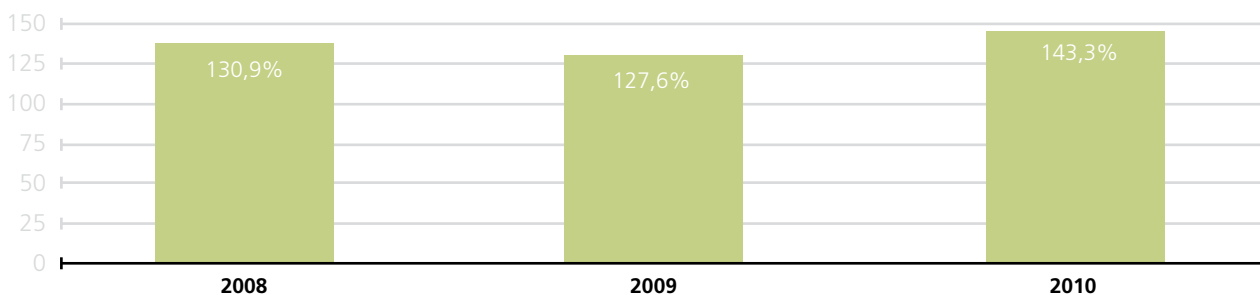
la integración laboral de personas con discapacidad y que cuenta con 226 personas. La suma de ambos colectivos supone un 23,86% de la plantilla total de la empresa. Fundación DKV Integralia tiene centros en Barcelona, Madrid, Jerez de la Frontera y Denia.

INTEGRACIÓN LABORAL DE DISCAPACITADOS	2008	2009	2010
Personas con discapacidad en plantilla DKV	11	10	10
Personas con discapacidad en plantilla (Fundación DKV Integralia)	153	183	226
Relación con plantilla total (DKV + Fundación DKV Integralia)	18,8%	21,7%	23,86%

La diversidad cultural es una realidad en DKV, con 15 empleados extranjeros.

DIVERSIDAD CULTURAL	2008	2009	2010
Número de nacionalidades en DKV	6	7	6
Número de empleados extranjeros en DKV	15	16	15

RELACIÓN ENTRE EL SALARIO MÁS BAJO Y EL MÍNIMO NACIONAL LEGAL





BENEFICIOS SOCIALES

La plantilla goza de beneficios sociales que superan los obligatorios establecidos por convenio y que se reproducen en la tabla adjunta:

BENEFICIOS POR CONVENIO

BENEFICIO	CLASE	BENEFICIARIOS	OBSERVACIONES
Seguro de vida (muerte, muerte por accidente incapacidad permanente)	Económica	100% empleados	Por convenio colectivo del sector, mejorado
Comida	Tarjeta Restaurante	100% empleados	Uso según turnos para comer en cualquier restaurante (por convenio)
Baja por incapacidad temporal	Económica	100% empleados	Complemento hasta 100% del sueldo (por convenio)
Premio jubilación	Económica	100% empleados	Premio por años de servicio (por convenio)

BENEFICIOS POR ACUERDO CON LA EMPRESA

BENEFICIO	CLASE	BENEFICIARIOS	OBSERVACIONES
Horario flexible	Condiciones de trabajo	Mayoría empleados	Flexibilidad entrada y salida en aquellos centros donde no afecte calidad servicio al cliente
Jornada laboral	Condiciones de trabajo	100% empleados	Menos horas que convenio colectivo del sector
Póliza dental	Salud - Económica	100% empleados	Descuento
Horarios especiales	Condiciones de trabajo	100% empleados	Horarios especiales para situaciones de familiares especiales
Permiso de Hospitalización de familiar primer grado	Condiciones de trabajo	100% empleados	Cinco días de permiso



BENEFICIO	CLASE	BENEFICIARIOS	OBSERVACIONES
Adopción Internacional	Condiciones de trabajo	100% empleados	Cinco días de permiso
Permiso maternidad en caso de nacimiento o adopción de hijo con enfermedad	Condiciones de trabajo	100% empleados	Ampliación a dos semanas
Permiso Paternidad	Condiciones de trabajo	100% empleados	Ampliación a tres días
Seguro de salud	Salud - Económica	100% empleados Cónyuge e hijos 2º grado	Gratuito empleado Descuento Descuento
Ayuda dejar de fumar	Salud - Económica	100% empleados	Financiación totalidad si deja de fumar en seis meses
Reconocimiento médico	Salud	100% empleados	Voluntario y periódico
Seguro Plan Previsión Asegurado	Económica	100% empleados	Ofertas especiales con descuento a empleados y familiares
Seguro Vida	Económica	100% empleados	Ofertas especiales con descuento a empleados
Seguro Accidente	Económica	100% empleados	Gratuito empleado
Seguro Hogar	Económica	100% empleados	Descuento sobre prima y por no siniestralidad
Regalo	Regalo	100% empleados	Navidad
Cafeterías	Reducción económica	Centros grandes	Máquinas café, refrescos, agua y snacks
Zonas descanso y/o comida	Espacio y condiciones trabajo	Centros grandes	Mesas, sillas para comer
Subvención Formación Reglada	Económica	Todos los empleados	Subvención
Servicio de Fisioterapia	Condiciones de trabajo	Centros grandes	Tratamiento de lesiones músculoesquelética derivadas del puesto de trabajo
Permanencia	Regalo	100% empleados	Por 25 años de permanencia
Idiomas	Económica	100% empleados	Subvención



PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS

DKV apuesta por la participación activa de sus empleados, a través de programas ya afianzados como el Grupo de Creatividad o el Programa Ideas, y de iniciativas novedosas como la participación de todos los empleados en la aportación de ideas a la compañía a través de LinkedIn en el proceso de reflexión estratégica.

El **Grupo de Creatividad** es un equipo estable compuesto por 26 empleados de diferentes áreas de la compañía que se reúne periódicamente para generar ideas a petición de los directivos de la compañía, sobre temas de interés para el negocio. Durante 2010, se han celebrado dos sesiones. Además, se ha organizado un *focus group* en el que se ha reunido a un grupo de jóvenes externos a la compañía para reflexionar sobre las características que este segmento concreto busca en un seguro de salud.

Asimismo, ha tenido lugar el 2º Día de la Creatividad en DKV Seguros. Esta iniciativa, en su segunda edición, se engloba en el marco de acciones de extensión de la cultura de la creatividad en la compañía. En 2010, se ha realizado un concurso de fotografía creativa relacionado con el tema SALUD 360, cuyas imágenes finalistas han compuesto el calendario corporativo 2011 y aparecen en este informe.

Por otro lado, el **Programa Ideas** es un canal directo y permanente para que toda la plantilla aporte sus ideas y sugerencias. En 2010, el programa ha recibido 31 ideas, de las cuales se han analizado 28. La aportación de los empleados ha permitido que se trabaje en la implantación de cuatro de estas propuestas. Otras 12 ideas válidas se valorarán en un futuro o tendrán utilidad para apoyar o desarrollar otras ideas en la organización.

ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN

DKV dispone de 24 representantes legales de los empleados/as, distribuidos de la siguiente manera:

- > Zaragoza:
 - Servicios Centrales: 5 UGT, 4 Independientes
 - Centro de Gestión de Contratación y Administración: 3 UGT, 2 OSTA
- > ERGO Vida Zaragoza: 1 UGT
- > Centro de Gestión Asistencial (Barcelona): 5 CCOO
- > Valencia: 1 UGT
- > San Sebastián: 1 LAB
- > Tarragona: 1 UGT
- > Lleida: 1 UGT

DKV SEGUROS, COMPROMETIDOS CON EL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El departamento de Recursos Humanos fomenta la Responsabilidad Empresarial entre sus empleados en una doble vertiente:

- > A través del impulso del voluntariado corporativo, involucrando a los empleados y familiares de DKV en diferentes proyectos organizados por la compañía.
- > Mediante el voluntariado profesional, que consiste en fomentar la colaboración directa de los empleados en proyectos organizados por entidades sociales externas.

En 2010, el **Grupo de Creatividad** ha celebrado dos sesiones y ha coordinado un *focus group* a jóvenes para reflexionar sobre las características que buscan en un seguro de salud, entre otras actividades



El Grupo DKV está involucrado desde hace años en el fomento del voluntariado entre sus empleados. Así se muestra en el texto que aparece

a continuación, un extracto de un artículo sobre voluntariado corporativo elaborado por una periodista para la compañía.

DKV Y EL VOLUNTARIADO

Aunque hay pocos datos empíricos, la lógica dice que el voluntariado corporativo hace bien al alma y cuerpo del ayudado, del ayudador y de la sociedad. Pero para ello, la empresa antes debe resolver sus tareas internas para que, el potencial sanador, sea un buen médico y esté sano.

En DKV se cuantifica la satisfacción de los empleados que participan en las actividades de voluntariado. Francisco Peña, del Departamento de Recursos Humanos, habla de cuatro aspectos que mejoran con estas iniciativas: la motivación en el trabajo, el clima laboral, la retención de talento y el orgullo de pertenencia a un grupo que hace por los otros. Según sus informes, un 87% de los empleados consideran adecuados los proyectos de Acción Social a los que DKV apoya. Más allá de estas cifras, y desde un tono divulgativo, Peña lo plantea al revés: "Si es cierto que hay infartos relacionados con los jefes; esto es darle la vuelta.... Y si generas un buen clima laboral, esa actitud repercute en la salud de todos".

DKV, como empresa que trabaja en el ámbito de salud, entiende esta última como un estado completo de bienestar físico, mental y social, una definición que viene dada por la Organización Mundial de la Salud. De esa forma asume su estrategia de RSC y sus programas de voluntariado corporativo, existentes desde el año 2001 y que están operativos en toda la geografía nacional.

A continuación, algunas cifras totales de estas actividades:

- > 832 participaciones por parte de empleados en actividades de voluntariado corporativo
- > 16 participaciones de empleados en actividades de voluntariado profesional
- > Se apoyaron 15 proyectos de voluntariados
- > Más de 170 empleados con niñas apadrinadas
- > Más de 100 empleados donantes de sangre de forma anual
- > 400 kilos de comida donados en 2010 al Banco de Alimentos
- > Jornada del Voluntariado, organizado desde la dirección y celebrado todos los años en tres sucursales de la geografía española que se van rotando

Para facilitar la difusión, los proyectos y la comunicación de las iniciativas de voluntariado, DKV cuenta con el Portal del Voluntariado. En él, se facilita el contacto con ONG con ofertas de colaboración, formación, noticias e intercambio de experiencias agrupadas por regiones, por colectivo y por tipo de voluntariado, personal u *on-line*. Desde su creación, hace dos años, este *site* ha generado 460 contactos entre empleados y ONG.



A continuación se destacan algunos proyectos y acciones de voluntariado emprendidas en 2010:

Partido de fútbol sala con Cooperación Internacional

Los jugadores y voluntarios de la escuela de fútbol sala organizada por la ONG Cooperación Internacional desde hace seis años con chicos inmigrantes, asistieron invitados por DKV al encuentro celebrado en abril entre el Sala 10 Zaragoza y el Lobelle de Santiago, de la División de Honor de la Liga Nacional de Fútbol Sala.

Colaboración con el Banco de Alimentos

Los empleados de DKV Seguros donaron en noviembre más de 400 kilogramos de alimentos al Banco de Alimentos de Aragón.

Donación de Sangre

Como todos los años, DKV Seguros ha facilitado a sus empleados la donación de sangre.

Concierto solidario en Zaragoza

Los empleados de DKV han podido colaborar en un concierto solidario organizado por la Obra social para ayudar al Proyecto de 'Olimpiada Solidaria de Estudio' que consistía en la construcción de una escuela en Angola.

Día de la Esperanza de Intermón Oxfam

DKV Seguros colaboró en las actividades organizadas por Intermón Oxfam en su 'Día para la Esperanza'. Asimismo, junto a Corporación Aragonesa de Radio y Televisión y ADIF, la compañía colaboró un año más en el Rastro de Navidad de Intermón Oxfam.

Día del Voluntariado Familiar en Bilbao y Sevilla

DKV celebra todos los años el 'Día del Voluntariado'. En 2010, la fecha elegida fue el 23 de octubre y la jornada se centró en un tipo de voluntariado más familiar. Tanto en Bilbao como en Sevilla, los empleados y sus familias participaron en el Día Solidario de las Empresas, organizado por Cooperación Internacional y la Fundación Antena 3, cuyo objetivo es implicar a las compañías y a sus empleados/familiares en proyectos sociales de diversas ONG y entidades benéficas. En Bilbao, se participó junto a otras empresas en un torneo de bolos con niños inmigrantes. En Sevilla, se realizó una visita al Hospital Virgen del Rocío para realizar diferentes actividades lúdicas y de acompañamiento a niños que sufren cáncer.

Colaboración con Aspanoa en la lucha contra el cáncer infantil

Participación en el partido de fútbol benéfico que organizó la asociación Aspanoa junto con los veteranos del Real Zaragoza y la Selección Española en la Romareda de Zaragoza.

Colaboración con la Fundación Síndrome de Down

DKV Seguros ha colaborado junto con la Fundación Down con la compra de 'vino solidario', cuyo importe se destina al desarrollo de programas de formación ocupacional y empleo dirigidos a aquellas personas que poseen alguna discapacidad intelectual.

XI Operación Sana

El equipo de DKV ha participado en la XI Operación Sana en Zaragoza. La acción consistió en recoger



todo tipo de alimentos no perecederos para las familias necesitadas y entregarlos a la Hermandad del Santo Refugio.

Colaboración con la Fundación Theodora

DKV ha colaborado con la Fundación Theodora en una acción solidaria que consistió en la compra de tickets para financiar las visitas del Doctor Sonrisas a los niños hospitalizados de España. Gracias a la aportación de los empleados de DKV se han podido hacer 70 en diferentes hospitales de España.

Empleados de DKV colaboran en la decoración del Hospital Vall D'Hebron

En diciembre, los empleados de DKV y sus familias ayudaron a decorar el hall, la UCI pediátrica y la zona de consultas externas del hospital Vall d' Hebron.

Empleados de DKV colaboran con la Fundación Talita

Empleados de DKV asistieron en enero a la I Gala Aniversario de la Fundación Talita Aragón en la Sala Luis Galve del Auditorio de Zaragoza.

Colaboración en la campaña de sensibilización del Día Mundial de la Discapacidad

Con motivo del Día Mundial de la Discapacidad, el Ayuntamiento de Jerez puso en marcha un ciclo de eventos en el que participaron los empleados de DKV, en varias actividades como las IV Jornadas del Deporte Adaptado.

Donación de material deportivo

Se ha donado ropa deportiva a los niños del colegio Santo Domingo, situado en el barrio San Pablo de Zaragoza.

Proyecto Ramón Augé de apadrinamiento de niños en Nicaragua

En memoria de un empleado de DKV, la compañía creó en 2004 el programa de apadrinamiento 'Ramón Augé', en colaboración con las Misioneras de la Caridad y la Providencia de Hellín (Albacete) para promover el apadrinamiento de niños del Colegio Santa Teresita de Matagalpa (Nicaragua) entre los empleados. En la actualidad, 150 niños están apadrinados.

Colaboración con Sonrisas de Bombay

En septiembre de 2009 arrancó la unión entre DKV Seguros y Sonrisas de Bombay, ONG que lleva cinco años brindando un futuro mejor a los niños de los *slums* de Bombay. 80 empleados de DKV se han vinculado a esta ONG a través de su proyecto de apadrinamiento de guarderías, con el objetivo de proporcionar educación infantil, alimentación y sanidad a niños y niñas de entre 2 y 6 años.

Otras acciones:

Encuentro entre empresas y ONG organizado por la Fundación Hazloposible

DKV ha colaborado en el encuentro organizado por la Fundación Hazloposible, con el apoyo del Ministerio de Sanidad y Política Social, con el objetivo de encontrar soluciones innovadoras a problemas sociales complejos.

Reunión de las empresas del Programa de Voluntariado Corporativo Hazloposible

DKV participó en el encuentro de las empresas del Programa de Voluntariado Corporativo de la Fundación Hazloposible. El objetivo fue generar ideas que pudieran ayudar a impulsar estos proyectos.



CASO DE ESTUDIO: NUEVO PORTAL DEL VOLUNTARIADO

DKV Seguros ha lanzado en 2010 con la colaboración de la Fundación Hazlo posible un nuevo **Portal del Voluntariado**, que supone una mejora en las gestiones y la comunicación de la Responsabilidad Empresarial de los empleados. Para su concepción, la compañía organizó un *focus group* con los empleados para incorporar sus puntos de vista a este nuevo diseño. El Portal se dio a conocer a través de la puesta en marcha del proyecto de Banco de Alimentos.



EL VOLUNTARIADO EN CIFRAS	2008	2009	2010
Nº de participaciones de empleados en actividades de voluntariado corporativo	630	365	832
Nº de participaciones de empleados en actividades de voluntariado profesional	—	15	1
Nº de contactos entre ONG y empleados a través del Portal del Voluntariado de DKV	382	422	460
Nº de proyectos de voluntariado apoyados	8	9	15

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Continuando con la línea de trabajo marcada por la adaptación del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales a la normativa OHSAS 18001:2007, más estricta que actual Ley de Prevención 54/2003 (modifica a la original 31/95), se han realizado acciones extensibles a todos los centros.

En abril de 2009 tuvo lugar la primera revisión del actual Sistema de Gestión. Se detectaron seis 'no conformidades' de carácter menor que han sido

resueltas prácticamente en un 100% en un plazo menor a un año.

Una de estas 'no conformidades' supuso la reubicación de la actual sucursal de Córdoba, si bien ha sido un caso excepcional.

FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

La formación obligatoria en prevención de riesgos continúa vigente tanto para nuevas incorporaciones como para becarios, que, en el momento de su



incorporación al centro de trabajo reciben una documentación básica denominada Manual de Prevención de Riesgos Laborales. Bienvenido a DKV Seguros. Esta formación se complementa con dos cursos obligatorios, sobre riesgos generales en la oficina y prevención de riesgos posturales. A lo largo del año 2010, las personas formadas han supuesto un 80,76% del total.

Otra de las medidas iniciadas ha sido la planificación de una formación teórico- práctica en un plazo de tres años sobre **'Técnica de Extinción de Incendios y Primeros Auxilios'** para todos los centros de trabajo a excepción de los de mayor volumen en los que la normativa a cumplir marca algunas diferencias, como es la realización de simulacros de evacuación. Para ello, en cada centro de trabajo se deberá designar un pequeño equipo de emergencias.

Se han realizado simulacros de evacuación total en los Servicios Centrales de Zaragoza, en los Servicios Centrales y sucursal de Barcelona y en el Centro de Gestión Asistencial El Prat. Destaca una vez más la colaboración del personal de Fundación DKV Integralia. En materia informativa, se han publicado artículos de interés en la Campaña de Verano 'Protégete del sol' y 'Viajes', así como en la revista Equipo DKV. Además, se han realizado diferentes acciones:

Programa Solidaridad y Salud en la Empresa de la AECC

Dentro de las campañas informativas lanzadas por el Servicio de Prevención, destacan los mensajes de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) a través de su Programa Solidaridad y Salud en la Empresa.

¿Quieres sentirte bien?

Se ha realizado una jornada práctica de prevención del estrés titulada '¿Quieres sentirte bien?' dirigida a los empleados de los centros de trabajo de Zaragoza.

Primer aniversario de la campaña 'Trabajo en forma'

La campaña dirigida a los empleados y centrada en la prevención de los trastornos músculo-esqueléticos ha cumplido en 2010 su primer año en los centros de Zaragoza, si bien inició su andadura en los centros de Barcelona y Centro de Gestión de Barcelona.

Las patologías más comúnmente detectadas en ambos centros hacen referencia a cervicalgias, lumbalgias, tendinitis y dorsalgias, entre otras.

Nº DE PERSONAS FORMADAS	2008	2009	2010
Nuevos ingresos	63	65	42
Becarios	22	54	44



ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD

En 2010, se han registrado 12 incidentes laborales, con una duración total de 149 días de baja. De éstos,

106 días se han debido a accidentes *in itinere* (los que ocurren al desplazarse desde casa al centro de trabajo y viceversa) y los 43 días restantes repartidos, entre caídas a mismo nivel, dolor lumbar y agresión.

ACCIDENTES (EN DÍAS DE BAJA)	2008	2009	2010
<i>In itinere</i>	76	57	106
Caídas	22	0	6
Golpes con objetos	0	0	0
Accidentes de tráfico	3	12	0
Sobresfuerzo	49	0	10
Agresión	—	—	27
Nº total de días de baja	150	69	149

Los valores de accidentalidad para los centros de trabajo, en concreto, han sido:



VALORES DE ACCIDENTALIDAD	2008	2009	2010
Índice de frecuencia (nº accidentes con baja / nº horas trabajadas * 1,000,000)	5	2,5	4,1
Índice de gravedad (nº jornadas perdidas por accidentes/ nº horas trabajadas* 1,000)	0,124	0,058	0,123
Índice de incidencia (nº accidentes totales (con/sin baja/ <i>in itinere</i>)/ nº total trabajadores * 1,000)	11,1	11,27	16,6
Duración media (nº jornadas perdidas por accidente con baja/ nº accidentes con baja)	25	23	21,29
Accidente <i>in itinere</i>	3	4	7
Accidentes laborales con baja	6	3	7
Accidentes laborales sin baja	2	5	5
Total accidentes	8	8	12

Destaca en 2010 el incremento en un 75% de los accidentes *in itinere*. Si bien las causas apuntan a cuestiones como tropiezos o mal estado de la calzada, entre otras; DKV analizará esta tendencia de cara a adoptar futuras medidas.

Una de las acciones implantadas y que podrán ayudar a reducir estos índices es la formación sobre accidentes *in itinere* y seguridad vial que se lanzará a través de la plataforma *e-learning*. Además, se quiere hacer hincapié en el uso del transporte público.

Salud del colaborador

Mediadores

INDICADORES CLAVE	2009	Objetivo 2010	2010	Objetivo 2011	Cumplimiento de objetivos
Mediadores que conforman la red comercial de DKV Seguros	5.882	5.000	5.447 (Con producción 3.631)	4.900	
Millones de euros en comisiones	28,7	28,3	28,01	32,5	
Pólizas mediadas <i>on-line</i>	59.411	—	45.368	—	
Valor de las pólizas mediadas	23.373.731	—	36.749.972	—	

(*) Datos relativos a Red Externa y Red Exclusiva



ENTREVISTA EN VÍDEO:
Ignacio Paraíso, mediador de DKV Seguros



Principales logros

EN LA RED EXCLUSIVA

- > Desarrollo de un **nuevo modelo de incentivación comercial**
- > Desarrollo de un nuevo modelo de selección y captación comercial
- > Desarrollo de un plan de carrera y de formación de las nuevas incorporaciones
- > Finalización de las acciones de ahorro de costes en el mantenimiento de la cartera de Decesos
- > Puesta en marcha de los Foros en DKV Directo

EN LA RED EXTERNA

- > Cambio sistema retributivo para consultores
- > Productos especiales (para pymes)
- > Inicio del proyecto de segmentación mediadores
- > Ampliación de acuerdos con el Consejo de Mediadores
- > Presencia activa en el CNS (Centro de Negocios del Seguro) y nuevas relaciones con otras asociaciones
- > Puesta en marcha de Medialia (Primera acción social con la mediación)

Principales retos 2011

EN LA RED EXCLUSIVA

- > Proyecto de automatización de ventas
- > Proyecto de modelo de relación con Red Exclusiva, orientado a la racionalización de su presencia en sucursales
- > Proyecto de fidelización de la red
- > Redimensionar estructura y asesores

EN LA RED EXTERNA

- > Utilización de nuevas herramientas de ventas
- > Diversificar el mix de productos, ampliándolo hacia productos de alta rentabilidad, penetración y fidelización
- > Apoyo a los mediadores externos que demuestren visión de negocio y la focalicen en DKV por atributos basados en la calidad del servicio
- > Incremento de productividad de consultores
- > Conseguir que 120 mediadores participen en el Programa Medialia

Fortalezas

- > Red comercial propia (Red Exclusiva), que facilita un óptimo direccionamiento comercial
- > Cercanía al asegurado, servicio directo y asesoramiento especializado basado en la confianza y el conocimiento del cliente
- > Seguimiento directo de la evolución general del mercado, que permite mejorar la calidad de las decisiones estratégicas

Áreas de mejora

- > Intensificar la estrategia de canal hacia el cliente
- > Adaptación a nuevas tecnologías para mejorar la capacidad operativa del negocio
- > Aplicación de herramientas de marketing estratégico para aprovechar las cartera de clientes
- > Mejorar la actual actividad comercial, hacia una venta consultiva
- > Reducción de gastos de adquisición
- > Reorientación de recursos en ambas redes comerciales (Externa y Exclusiva) hacia mediadores comprometidos con DKV y su filosofía comercial

Compromiso de DKV con los mediadores (de acuerdo al Plan Estratégico 2007-2010)

> Compromiso con la ética en los negocios, la creación de valor y transparencia

Principales líneas de diálogo de DKV con sus mediadores

- > Diálogo continuo con el Consejo de los Colegios de Mediadores y de forma local con todos los colegios provinciales
- > DKV forma parte del CNS (Centro de Negocio del Seguro) y desde el 2010 del grupo de apoyo FECOR, Federación de Corredurías de Seguros de España.
- > Colabora con otras asociaciones de mediadores independientes.

Valoración de los mediadores de DKV

> En la encuesta de satisfacción de la Red Exclusiva, realizada en 2010, el 85,3% de los mediadores encuestados se mostró satisfecho o muy satisfecho en general con DKV y el 71%, satisfecho o muy satisfecho con el apoyo que le ofrece la compañía en su labor comercial. Asimismo, el 85% considera a DKV una compañía comprometida con la sociedad y el medio ambiente.

Balance general elaborado por el responsable del departamento

“2010 ha sido el primer ejercicio completo del Canal de Mediación, configurado como suma de las dos redes comerciales que lo constituyen: Red Externa y Red Exclusiva.

Tras el importante crecimiento en ventas alcanzado por el Canal de Mediación en 2009 (cerca de un 17% sobre el año anterior), en 2010 ha experimentado una disminución que ha provocado un cierre de ejercicio con el 91% de cumplimiento sobre el objetivo presupuestado.

La Red Exclusiva ha finalizado el ejercicio prácticamente con la misma producción que en 2009 y la Red Externa con un 88%.

El volumen de facturación que ha representado el Canal de Mediación respecto al total de la compañía ha sido en este ejercicio del 63,4%, sin tener en cuenta el negocio de MUFACE.

De cara al año 2011, para la Red Exclusiva, se desarrollarán proyectos de automatización de ventas para estandarizar el proceso; se desarrollarán acciones de venta cruzada y modelos alternativos de relación. En la Red Externa, finalizará la revisión salarial de consultores, la segmentación de mediadores y se iniciará la puesta en marcha del nuevo Consejo Asesor de la Red Externa, un nuevo plan de comunicación para optimizar las acciones a la red y una reordenación de la misma”.



RED EXCLUSIVA

En la Red Exclusiva, los proyectos planteados para el 2010 han tenido dos objetivos claros: la contención de los costes y el incremento de la productividad.

En esta línea, se han llevado a cabo tres acciones fundamentales:

- 1) un ahorro de costes en asesores de baja o nula productividad;
- 2) una racionalización de comisión para aquellos asesores con una elevada caída en pólizas de producción;
- 3) y una concentración y optimización en la estructura de jefes de equipo.

Durante 2010, se ha finalizado la reordenación de la estructura de mantenimiento de la cartera con el consiguiente ahorro de costes.

STAR PLANET CLUB

Se ha puesto en marcha el Star Planet Club en sustitución del antiguo Club de la Excelencia que este año celebró sus últimas jornadas en Barcelona. Se trata de un grupo de fidelización que engloba a los asesores, jefes de equipo y gestores de área con una trayectoria más destacada durante los últimos tres años.

El Star Planet Club dota a sus componentes de unos beneficios sociales, como pólizas de salud, subsidio y de vida gratuitas. También se les proporcionan líneas ADSL móviles.

CONSEJO ASESOR DE LA RED EXCLUSIVA

El Consejo Asesor de la Red Exclusiva es un nuevo organismo que ha visto la luz durante 2010. Es un órgano consultivo de élite dentro de la Red Exclusiva, de composición muy limitada, formado por los asesores VIP, jefes de equipo y gestores de área de máximo nivel.

En el segundo semestre se crearon los dos primeros Foros de Debate en la plataforma DKV Directo para el Consejo y para los directores comerciales de zona.

RED EXTERNA

Los dos objetivos iniciales más importantes en la Red Externa han sido: la reestructuración del modelo salarial de los consultores y el desarrollo de un proceso de venta consultiva con los mejores mediadores.

La primera etapa del proceso de modelo salarial ha finalizado en 2010 ya que su duración era de dos años.

El proyecto de venta consultiva, **Proyecto Ariadna**, se desarrollará en dos años ya que contempla tres fases: la segmentación de mediadores, el análisis de necesidades y las acciones comerciales. Su objetivo es desarrollar un proceso de venta consultiva con los mejores mediadores, orientado a una mejora cualitativa y cuantitativa de su cartera con DKV.

En paralelo a las acciones anteriores, se han desarrollado durante 2010 otras iniciativas orientadas al reforzamiento de los vínculos con la mediación.



Así, junto con otras 16 compañías, se ha fundado el **Grupo de Apoyo a la Federación de Corredurías de Seguros de España (FECOR)**, que integra a la mayoría de las asociaciones de mediadores más importantes del país. En este contexto, se ha participado con FECOR como patrocinadores del Primer Congreso Nacional de Corredores y Corredurías.

Por otra parte, se han mantenido los protocolos en vigor con **38 Colegios Provinciales de Mediadores**, donde se acuerdan reuniones semestrales para analizar la evolución de la mediación, así como la participación activa en la formación por parte de DKV en los cursos monográficos de Salud y el de la obtención del título de Mediador.

En 2010, se ha alcanzado un acuerdo con el **Centro de Negocios del Seguro (CNS)**, impulsado por el Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros, del que DKV forma parte activa.

El CNS es un punto de encuentro entre la mediación, las compañías y otros entes como son la Administración y otras entidades públicas y/o privadas relacionadas con el mundo del seguro (consumidores, clientes, etc.).

En el marco del CNS, se ha participado en diferentes mesas de trabajo sobre temas de interés para mediadores y compañías (mercado, gestión de negocio, formación, Responsabilidad Social, etc.). En el ejercicio 2010 se han cumplido los principales objetivos establecidos por la Dirección General Comercial, descritos en el plan de acción del Canal de Mediación.

DKV ha fundado junto a 16 compañías del sector el Grupo de Apoyo a la Federación de Corredurías de Seguros de España, un importante canal de diálogo de la mediación

CASO DE ESTUDIO: MEDIALIA

A lo largo de 2010 se han desarrollado algunas actividades dentro del proyecto de Responsabilidad Empresarial para mediadores de DKV, Medialia, pensado para poner en marcha acciones adaptadas al tamaño y a las características específicas de las organizaciones de la mediación.

Algunas de las herramientas que se ofrecen a los mediadores para comprometerse con la Responsabilidad Empresarial son:

- > Inserción de personas con discapacidad, a través de la Fundación DKV Integralia.
- > Productos y servicios específicos (colectivo con Síndrome de Down, cirugía sin sangre, etc.)
- > Educación para la Salud (línea médica pediátrica, canal salud, deshabitación tabáquica, etc.)
- > Voluntariado: portal del voluntariado, Día del voluntariado, consultoría para acciones específicas, etc.
- > Sensibilización para la protección del medio ambiente: consultoría medioambiental, creación de la figura del 'EKOamig@', Boletín 'Salud y medio ambiente'.
- > Apoyo institucional: premios Medialia, proyecto Transforma, etc.



ESQUEMA DE LA ESTRUCTURA COMERCIAL 2010

Nº DE PERSONAS

Directores de Sucursal y Dirección Comercial	41
Directores Comerciales de la Red de Mediación	9
Responsables de Grandes Cuentas	7
Consultores	34
Oficina Internet	1
Negocio Directo	97
Comerciales	
- Coordinadores de la Red Exclusiva	4
- Jefes de Equipo/Gestores de Cartera	114
- Asesores	1.726
Agentes independientes y <i>brokers</i>	3.346
Total	5.379

OTRAS LÍNEAS DE ACCIÓN CON MEDIADORES

CENTRO DE ATENCIÓN AL MEDIADOR (*)	2008	2009	2010
Pólizas mediadas	41.710	59.411	77.824
Valor en euros	16.803.989	23.373.731	39.905.711

(*) Datos de 2010 relativos a Red Externa, Red Exclusiva y Grandes Cuentas

CENTRO DE ATENCIÓN AL MEDIADOR	2008	2009	2010
Consultas atendidas (teléfono y email)	31.877	41.825	38.072(*)

(*) 42,90% por mail y 57,10% por teléfono

Profesionales sanitarios

INDICADORES CLAVE	2009	Objetivo 2010	2010	Objetivo 2011
Número de especialistas	20.412	—	21.064	—
Actividad asistencial (número de actos)	5.894.817	—	6.958.205	—
Facturación (euros)	220.218.153	—	225.341.526	—

Principales logros

- > **Segmentación de redes de proveedores** en función de productos
- > **Concentración del gasto asistencial** y de las especialidades industriales
- > **Implantación** de proceso de reingeniería

Principales retos 2011

- > **Mantenimiento de una estructura asistencial domiciliaria** en zonas rurales y poblaciones de menos de 250.000 habitantes
- > **Afrontar** la falta de financiación del Sistema Público de Salud
- > **Desaparición** de la asistencia sanitaria privada pura
- > **Participación de profesionales sanitarios** en proyectos de acción social

Fortalezas

- > Incremento de la **percepción de los proveedores** del rigor de la compañía
- > **Unificación de los criterios** de gestión en salud
- > Agilidad en la **toma de decisiones**

Áreas de mejora

- > **Desarrollo** de un centro autorizador propio
- > **Introducción de un sistema de pago** mediante costes prospectivos por proceso con los centros hospitalarios



ENTREVISTA: Joan Nadal, gerente del Institut Català de la Retina



Valoración de los profesionales sanitarios de DKV

> Incremento en la imagen de rigor y seriedad en la gestión

Principales líneas de diálogo de DKV con los profesionales sanitarios

> Web del profesional sanitario

> Teléfono de atención al profesional sanitario

¿Cómo involucra DKV a los profesionales sanitarios en su visión de empresa responsable y sostenible?

> Con la suscripción, a través de los contratos, a los principios éticos de DKV (Pacto Mundial, Estatuto de Compromisos de DKV)

> Eliminación del papel como vehículo de comunicación con los proveedores

> Acciones de voluntariado en el Hospital de Denia

Balance general elaborado por el responsable del departamento

“Para el área de profesionales sanitarios, el aspecto fundamental en 2010 ha sido la consecución de los objetivos de contención del gasto y el consiguiente incremento de rentabilidad de los productos de Salud, manteniendo los niveles de calidad asistencial y la reputación de la compañía.

El mantenimiento de esta situación continúa siendo el objetivo principal del 2011. Para conseguirlo, contaremos con nuevos sistemas de gestión de prestaciones, importantes acuerdos con proveedores y clientes y una consolidación de los procesos ya implantados en 2010”.



DKV ha trabajado en 2010 con más de 21.000 profesionales sanitarios y centros ambulatorios con los que mantiene una relación transparente, ágil y de confianza.

Cabe destacar el éxito de la nueva operativa de facturación electrónica implantada en 2008, que ha canalizado en 2010 más del 80,6% de la facturación.

La facturación electrónica ha supuesto **el 80,6% del total**

EL CUADRO MÉDICO DE DKV	2008	2009	2010
Profesionales sanitarios y centros ambulatorios	19.147	34.320	21.064
Centros hospitalarios	295	291	288

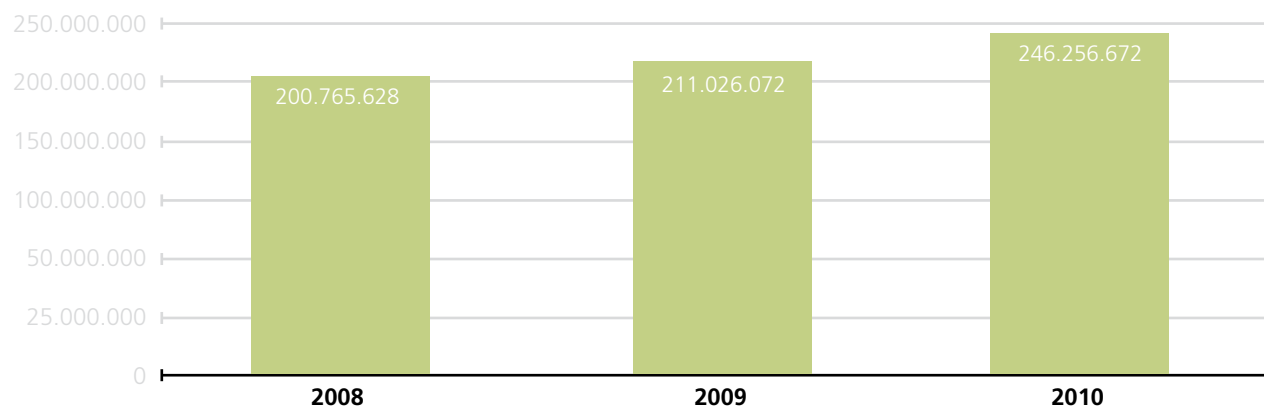
ENVÍOS DE DOCUMENTACIÓN	2008	2009	2010
Incidencias de facturación tramitadas	57.862	59.105	70.496
Reclamaciones de pagos tramitados	4.339	6.359	5.412
Profesionales sanitarios de alta en la web de profesionales	1.646	2.171	7.107

TÉRMINOS DE PAGO A PROVEEDORES (DÍAS)	2008	2009	2010
Médicos facturación manual	28,2	28,3	53,3
Clínica facturación manual	40,3	40,5	53,3
Médicos y clínicas facturación electrónica	28,4	20,3	15





FACTURACIÓN	2008	2009	2010
Facturación manual	45,7%	39,5%	19,4%
Facturación electrónica	54,3%	60,5%	80,6%

PAGOS REALIZADOS A PROVEEDORES DE ASISTENCIA SANITARIA (sin considerar pagos de reembolso pero sí dentales) (en euros)



Proveedores de Seguros Generales

INDICADORES CLAVE	2009	Objetivo 2010	2010	Objetivo 2011	Cumplimiento de objetivos
Total pago a proveedores del área de seguros generales (en millones)	20,07	19,57	23,56	22,38	 Cumplido
Siniestros grabados	41.937	39.168	40.014	37.613	 No conseguido



ENTREVISTA: Josep Maria Bosch, subdirector de Servicios Funerarios de Barcelona



Principales logros

- > **Implantación** de nuevos servicios en Decesos
- > **Reingeniería de procesos** en Decesos y mejoras de la gestión
- > Introducción de la **nueva marca Ergo**

Fortalezas

- > **Alta rentabilidad**
- > **Competitividad producto y red comercial** (buena capacidad de venta)
- > **Calidad asistencial** (buena valoración por parte de clientes)
- > **Calidad de gestión** (reconocimiento sucursales, premio e+)

Principales retos 2011

- > **Crecimiento** del ramo
- > **Contención de bajas** y mantenimiento de cartera
- > **Reorganización interna** del departamento

Áreas de mejora

- > **Actuaciones** en tarifas (para producción y cartera)
- > **Mejora** de servicios y coberturas asistenciales
- > **Potenciar relación** con proveedores funerarios y seguir desarrollando red de gestores asistenciales
- > **Medidas de control** de bajas y recuperación de clientes

Premios y reconocimientos

> Programa de mejora continua e+

Compromiso de DKV con los proveedores de seguros generales

> Transparencia, ética y rigor profesional

Valoración de los proveedores de seguros generales de DKV

> Los principales proveedores de DKV obtienen valoraciones satisfactorias en los procesos de evaluación de acuerdo a los criterios objetivos de evaluación y homologación establecidos en el programa Servifun.

Principales líneas de diálogo de DKV con sus proveedores de seguros generales

> Creación de una unidad específica que potencia la relación con los proveedores funerarios a través de visitas presenciales, revisión y homologación anual de servicios y proveedores

> *Focus groups*

¿Cómo involucra DKV a sus proveedores de seguros generales en su visión de empresa responsable y sostenible?

> Haciéndolos participar en foros internos de opinión sobre DKV y, a su vez, participando DKV en foros y convenciones del sector funerario y del sector asegurador en general.

> Involucrándolos en mejoras de los servicios orientadas a la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente.

> Priorizando la relación con aquellos proveedores que fomentan valores compartidos con DKV (RE, compromiso medioambiental, etc.).

Balance general elaborado por el responsable del departamento

“Se ha seguido apostando por la mejora continua, implantando en 2010 una revisión profunda de los procesos de gestión que ha conducido a importantes mejoras en el proceso de prestaciones, a través de la división territorial de la gestión y una mayor polivalencia de los gestores.

Al mismo tiempo, se ha apostado por potenciar la relación con los proveedores mediante la creación de una unidad específica de gestión y relación con las entidades funerarias, orientada a una mejora de calidad, costes y compromisos de colaboración.

Esta revisión de procesos ha permitido también mejorar las herramientas de gestión y los soportes técnicos necesarios”.



PAGOS A PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES	2008	2009	2010
Hogar (euros)	13.804.474	12.148.363,93	13.997.389
Decesos (euros)	7.657.516	6.385.060,64	9.567.334

En el área de **Decesos**, DKV ha continuado en 2010 con el despliegue del proyecto SERVIFUN, cuya finalidad es mejorar la relación con las empresas de servicios funerarios y potenciar la colaboración a través de un proceso de homologación de aquellas funerarias cuya estructura y actuación crean valor para la compañía en el momento de prestar su servicio. Durante el año se han evaluado con visitas presenciales, 46 funerarias, de las cuales 32 se han visitado por primera vez y ocho son reevaluaciones, lo que comporta que el porcentaje de funerarias homologadas supere ya el 80 % de la facturación. También durante el año 2010, se ha realizado la revisión de todos los procesos de Decesos lo que ha supuesto una serie de cambios internos que han permitido mejorar el servicio que se presta al conjunto de la compañía.

En el ramo de **Hogar**, se ha consolidado el nuevo modelo de Gestión de Prestaciones de Hogar. Su implantación ha sido posible gracias al acuerdo alcanzado con la empresa Multiasistencia, que ha permitido que personal de DKV trabaje directamente en las instalaciones de la plataforma telefónica que recibe las llamadas de los asegurados comunicando sus siniestros. De esta forma, desde el primer momento se ha conseguido optimizar el servicio y brindar al asegurado una información rápida sobre los pasos que se van a seguir para solucionar el siniestro que acaba de comunicar. Este nuevo modelo ha sido acogido de forma muy positiva por parte de la red comercial y de las sucursales.

Proveedores de Servicios Generales

INDICADORES CLAVE	2009	Objetivo 2010	2010	Objetivo 2011	Cumplimiento de objetivos
Días de plazo de pago	26	—	25,4	—	Cumplido
Total pagos a proveedores (en millones de euros)	27,3	—	29,1	—	Cumplido
Compras a centros especiales de empleo (en millones de euros)	1,2	—	1,8	+ 1%	Cumplido
Número de proveedores de servicios generales suscritos a principios éticos de DKV (Pacto Mundial, Estatuto de Compromisos de DKV)	21	85% de la facturación	77,51%	+ 1%	No conseguido



ENTREVISTA: Marino Faccini, presidente y director general de Carlson Wagonlit Travel



Principales logros

- > **Extensión de la RE** a la cadena de proveedores
- > **Integración en la política de compras** de criterios de eco-socio-eficiencia
- > Adaptación al **nuevo Reglamento LOPD** (nivel alto)
- > **Implantación** del nuevo sistema de gestión de mantenimientos
- > Implantación de la **telefonía sobre IP**
- > **Adecuación** de equipos de aire acondicionado a la normativa
- > **Negociaciones** para varias áreas (ticket restaurant, entre otros)
- > Obtención de la **ISO 14001**

Principales retos 2011

- > **Revisión** de los principales contratos con proveedores
- > Implantación de la **nueva normativa de compras**
- > Implantación de la **Guía de Compras Responsable**
- > Anticipar la **reducción del plazo de pago a proveedores** a un máximo de 60 días (Ley 15/2010)
- > **Solución** para el archivo activo
- > Obtención de la **EMAS**

Áreas de mejora

- > **Mejorar** herramientas de inventario

Fortalezas

- > Proceso de **homologación de proveedores**
- > **Estatuto** de Compromisos
- > **Equipo** en vías de consolidación

Compromiso de DKV con sus proveedores (de acuerdo al Plan Estratégico 2007-2010)

- > Compromiso con la ética en los negocios, la creación de valor y la transparencia.

Balance general elaborado por el responsable del departamento

“El año 2010 se ha caracterizado por un recorte importante en las inversiones, especialmente en la reforma de sucursales. Para el 2011, esperamos poder reactivar esta línea de mejora de la imagen de nuestra red de oficinas.

En cuanto a la compra de bienes y servicios, el año 2010 fue un año de contracción del gasto, tendencia que seguirá en el 2011 con la segunda parte de la revisión de los principales contratos con proveedores.”

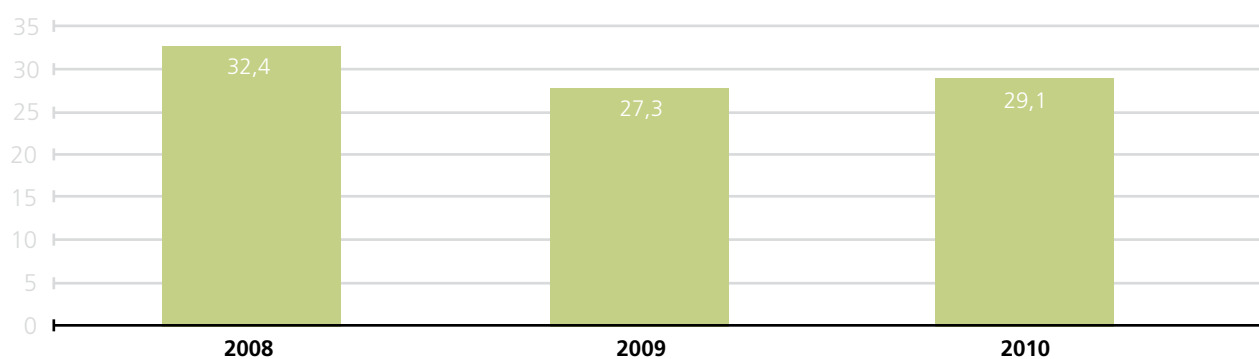


El total de pagos a proveedores se ha situado en 2010 en 29,1 millones de euros, como consecuencia de la política de contención del gasto que desde DKV se ha acometido, dado el contexto económico de crisis. El período medio de pago a proveedores se ha reducido a 25,4 días.

Los proveedores que representan el 43,7% de la facturación de los proveedores de servicios generales han firmado la cláusula de adhesión a los principios DKV manifestando así su compromiso con la Sostenibilidad y la Responsabilidad Empresarial.

PLAZO DE PAGO	2008	2009	2010
Período medio de pago (días)	27	26	25,4

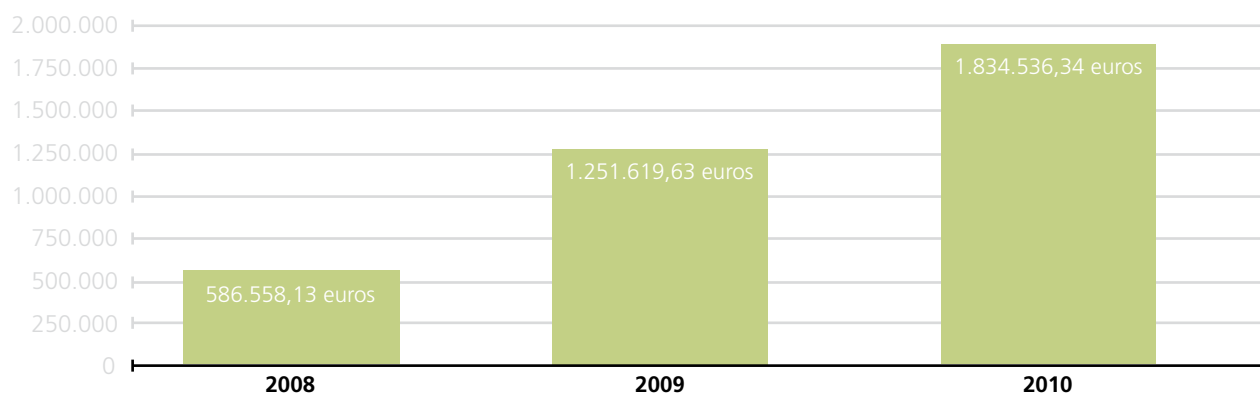
TOTAL PAGADO A PROVEEDORES(*) (millones de euros)



(*) Se incluyeron regalos y formación del personal, rooming, material oficina, comunicaciones, viajes, servicios, publicidad, gastos tesorería, cuotas institucionales y las inversiones en el pago a proveedores.



COMPRAS A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO(*) (Integralia, único proveedor)



(*) El incremento en estos últimos años se explica por la realización de una campaña especial para MUFACE debido a la retirada de dos compañías importantes del concierto, lo que provocó el cambio forzoso de unos 300.000 asegurados con el consiguiente incremento de peticiones de información al contact center de Integralia.

ADHESIÓN DE PROVEEDORES A PRINCIPIOS ÉTICOS DE DKV	2008	2009	2010
Nº de proveedores que han firmado la cláusula de adhesión a principios DKV	21	30	30
Porcentaje que representa sobre la facturación total de proveedores	36%	77,52% ^(*)	77,51% ^(*)

(*) Cambio de criterio de cálculo de la facturación total de proveedores de SSGG (excluyendo los no homologables: arrendadores, donaciones, tributos, primas de seguro, etc).



Salud del planeta

> Medio ambiente

Salud e integración

> Fundación DKV Integralia

Promoción de la salud: acción social

- > Educación para la salud
- > Salud y cooperación
- > Salud y sensibilización

Salud del planeta

Medio ambiente

INDICADORES CLAVE	2009	Objetivo 2010	2010	Objetivo 2011	Cumplimiento de objetivos
Toneladas de CO ₂ emitidas	1.699,20	-10%	1.288,62	-10%	Cumplido
Emisiones de CO ₂ por empleado (toneladas)	2,38	-10%	1,78	-10%	Cumplido
Papel consumido por empleado y año (kg)	395,91	-10%	292,40	-10%	Cumplido
Agua consumida por empleado y día en sede central (litros)	14,27	-10%	12,36	-10%	Cumplido
Toneladas de papel recicladas	31,12	+10%	43,84	+10%	Cumplido



ENTREVISTA: Cecilia Foronda, responsable de la Plataforma CeroCO₂ de Fundación Ecodes



Principales logros

- > Reducciones de las emisiones de CO₂ en un 24,3%
- > Continuación de la negociación con proveedores
- > Contratación de la energía con la compañía energética que emite menos CO₂. Completado con aquellas oficinas que ahora tienen tarifa TUR (excepto en las oficinas pequeñas)
- > Inicio de la renovación de los equipos de aire acondicionado en las instalaciones (plazo cinco años), con equipos más ecoeficientes. Se han cambiado los equipos de Badajoz, Burgos, Huelva, Valencia y el edificio de DKV Zaragoza
- > Mejora continua de las instalaciones para reducir el consumo de agua
- > Mejoras en el sistema de recogida de información
- > Acreditación ISO 14001
- > Ampliar el sistema de recogida de información: otros tipos de gases contaminantes
- > Aprobación de la Política de Compras Responsables
- > Valoración de la obtención de la certificación EMAS
- > Se ha seguido con la difusión de las EKOacciones a través de L@net y con la colaboración de los EKOamig@s
- > Renovación del sello CeroCO₂

Fortalezas

- > La política medioambiental afecta a todas las compañías del Grupo
- > Guía de compras responsables que incluye especialmente criterios medioambientales
- > Inclusión de criterios medioambientales en todos los concursos de servicios generales con proveedores

Principales retos 2011

- > Reducciones de las emisiones de CO₂ en un 1%
- > Continuar con la implicación - selección de proveedores
- > Analizar la contratación de la energía con la compañía energética con menos emisiones
- > Implantación prueba piloto *relamping* en instalaciones de Zaragoza
- > Continuación de la renovación de los equipos de aire acondicionado en las instalaciones con equipos más ecoeficientes
- > Estudio del proyecto 'Oficina sin papel'
- > Mejora continua de las instalaciones para reducir el consumo de agua
- > Renovación sello CeroCO₂
- > Renovación ISO 14001
- > Solicitud de la certificación EMAS
- > Ampliar el sistema de recogida de información: otros tipos de gases contaminantes
- > Implantación de la Política de Compras Responsables
- > Plan de Movilidad
- > Seguir con la difusión de las EKOacciones a través de L@net y con la colaboración de los EKOamig@s
- > Lanzamiento del Observatorio Salud y Medio Ambiente y Ruido

Áreas de mejora

- > Involucrar a otras áreas en proyectos como el de 'Oficina sin papeles'

Principales herramientas de comunicación de DKV en el ámbito ambiental

- > Intranet de DKV
- > Boletín de Salud y Medio Ambiente
- > Revistas internas y externas de la compañía
- > Informe de sostenibilidad
- > Reuniones presenciales con proveedores
- > Comunicación con los EKOamig@s

¿Cómo involucra DKV a sus grupos de interés en su visión de empresa sostenible?

- > Involucrándolos en objetivos medioambientales comunes
- > Incluyendo obligatoriamente criterios medioambientales en la política de compras

Balance general elaborado por el responsable del departamento

“Nuestro principal reto en el año 2010 fue conseguir la ISO 14001 para las oficinas de los Servicios Centrales y Zaragoza. Hay que resaltar las indicaciones positivas del informe final de la auditoría, en el que se menciona que DKV destaca entre la media de organizaciones en su gestión de las emisiones CO₂, por lo que puede sentirse pionera al haberse adelantado a este requisito que va a ser exigible para los Sistemas de Gestión Ambiental.

El año 2010 se terminó con una reducción de CO₂ superior al compromiso adquirido, fundamentalmente por dos aspectos: la disminución del número de viajes, sobre todo en avión; y el aumento de contratos de luz con la compañía energética más sostenible, que nos ha permitido comprar energía más limpia. Desde que iniciamos nuestro plan de gestión medioambiental en el 2004, hemos reducido en un 54% nuestras emisiones de GEI.

Por otra parte, se ha continuado con las acciones a través de los EKOamig@s. Este año, el tema estrella fue la conducción eficiente. Otra acción importante ha sido la implicación de nuestros proveedores en temas medioambientales. En 2010, se han convocado tres concursos importantes: el primero fue el de reciclado del papel en todas las oficinas de la compañía; el segundo fue la convocatoria del concurso de limpieza de oficinas; y el último, el contrato de mantenimiento de todos los centros de trabajo. En todos los casos, el pliego de condiciones ha incluido expresamente aspectos medioambientales. El reciclado de papel se ha adjudicado a CeroCO₂, mientras que la limpieza, a una compañía que emplea productos ecológicos”.



DKV Seguros apuesta y está comprometida con el crecimiento sostenible a través de la integración de criterios ambientales, sociales y éticos en su actividad. La protección del medio ambiente es, por lo tanto, uno de los pilares de la Responsabilidad Empresarial de la compañía y de la propia estrategia corporativa.

Para DKV, la protección del entorno es esencial. Si bien el impacto que genera la compañía sobre el medio ambiente es reducido, los efectos del cambio climático afectan directamente al negocio asegurador.

PRINCIPALES ACCIONES 2010

DKV ha obtenido en 2010 la certificación ISO 14001 aceptada internacionalmente y que establece el estándar de sistema de gestión medioambiental eficaz. Esta certificación acredita el desarrollo de la política medioambiental de DKV en los últimos años.

Asimismo, la compañía ha renovado por cuarto año consecutivo el sello como Empresa CeroCO₂, tras haber compensado las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por su actividad durante el año 2010, según los estándares de la iniciativa para el cuidado del clima CeroCO₂.

La compensación de emisiones se ha realizado a través del proyecto localizado en Departamento de Madre de Dios (Perú), por la deforestación evitada de la plataforma de compensación voluntaria de emisiones de la iniciativa CeroCO₂.

El dato de emisiones de CO₂ en 2010 ha disminuido por encima del compromiso adquirido, debido sobre

todo al menor uso del transporte aéreo en beneficio del tren y al aumento de la contratación de energía con una compañía con un mix térmico inferior al de su competencia, lo que ha permitido comprar energía más limpia.

En lo que respecta a las emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, DKV Seguros continúa con el desarrollo del plan progresivo de tres años de duración (2010-2012) para la sustitución del gas R22 al R417 en los aparatos de aire acondicionado. La Ley Europea de enero de 2010 prohíbe la venta de R22, aunque no su reciclado. Se han cambiado los aparatos de las oficinas de Badajoz, Burgos, Huelva, Málaga, Valencia y el edificio DKV de Zaragoza.

Por otra parte, DKV ha avanzado en 2010 en la comunicación ambiental interna. Para ello, a través del EKOcanal ha divulgado diferentes iniciativas ambientales con cartas que se envían a todos los empleados, impulsadas por un grupo de voluntarios de la compañía comprometidos con el medio ambiente, que se denominan EKOamig@s.

SEGUNDO INFORME DEL OBSERVATORIO DKV SALUD Y MEDIO AMBIENTE

Bajo el título *Contaminación Atmosférica y Salud*, se ha presentado el segundo informe elaborado por el Observatorio DKV Salud y Medio Ambiente que alerta sobre los riesgos que produce la contaminación atmosférica en el organismo e intenta detectar las causas que provocan los altos índices presentes en la atmósfera, especialmente en los países en desarrollo.

DKV ha renovado por **cuarto año consecutivo el sello como Empresa CeroCO₂**



Se trata de la segunda publicación de una serie que se elabora cada año para analizar alguno de los temas identificados como de estudio por el programa SCALE de la Unión Europea. Este año han participado reconocidos especialistas españoles en el ámbito de estudio: Julio Díaz, Cristina Linares, Ferran Ballester, Elena Boldo y Xavier Querol.

El Observatorio DKV de Salud y Medio Ambiente es una iniciativa de DKV Seguros y la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) cuyo objetivo es el estudio y análisis de las últimas investigaciones realizadas en materia de salud y medio ambiente.

+ INFO

ACCESO AL N° 1: ALIMENTACIÓN, MEDIO AMBIENTE Y SALUD



+ INFO

ACCESO AL N° 2: CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA Y SALUD



CASO DE ESTUDIO: INVOLUCRANDO A LOS PROVEEDORES EN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

DKV, en su interés por involucrar a los proveedores en acciones concretas orientadas a reducir su huella medioambiental, ha lanzado en 2010 el concurso de limpieza de sus oficinas que incluía obligatoriamente entre sus condiciones para acceder a la licitación:

- > Uso de productos de limpieza ecológicos.
- > Colaboración en la vigilancia de las instalaciones para la detección de fugas de agua o averías no detectadas.
- > Vigilancia de las instalaciones eléctricas para el ahorro en el consumo de energía, pantallas de ordenadores, impresoras, climatización, etc., emitiendo los avisos correspondientes para la reparación o sustitución del elemento averiado, así como la obligación del apagado de todos aquellos aparatos que se encuentren con pilotos encendidos fuera del horario de trabajo.

El ganador, OPTIMA Facility, además de aceptar todas las condiciones, ha adquirido el compromiso de implantar en las principales oficinas de la organización el sistema 'Optima Green Cleaning', un programa basado en una metodología propia, elaborada a partir de las mejores prácticas en sostenibilidad de organismos internacionales, que promueve entornos saludables para los empleados y usuarios, sin dañar el medio ambiente.



INDICADORES AMBIENTALES

AGUA	Unidades	2008	2009	2010	Diferencia 2010-2009
Consumo total de agua de DKV Seguros (estimada)	m ³	5.033,07	5.228,19	4.780,28	-447,91
Consumo diario de agua por empleado en sede central (*)	litros	11,96	14,27	12,36	-1,91
Consumo diario de agua por empleado en DKV Seguros	litros	19,2	24,63	19,87	-4,76
Agua de consumo embotellada a nivel de DKV Seguros	litros	55.585	57.154	58.325,40	1.171,40

(*) Sólo se consideran los empleados de la sede central del César Augusto-Zaragoza.

El consumo de agua en DKV Seguros **ha descendido en más de 400 m³ en 2010**

PAPEL	Unidades	2008	2009	2010	Diferencia 2010-2009
Consumo total de papel	tn	247,72	282,286	210,82	-71,46
Folios en blanco para fotocopiadoras del total de la compañía	tn	27,5	27,58	29,00	1,42
Consumo en DKV empleado/año	kilos	345,01	395,91	292,4	-103,51
Porcentaje de papel reciclado sobre el total de papel utilizado	%	83,6	85,69	92,25	6,56



Desde que DKV inició su plan de gestión medioambiental en el 2004, **se han reducido en un 54% las emisiones de GEI**

ENERGÍA	Unidades	2008	2009	2010	Diferencia 2010-2009
Consumo total de energía eléctrica	Total MWh	2.399,19	2.406,12	2.667,63	261,51
	MWh no verdes	—	2.176,81	2.495,17	318,36
	MWh verde	641,34	229,30	172,46	-56,84
	% energía verde	26,73%	9,53%	6,46%	-0,03
	Tn CO ₂	459,40	549,57	363,2	-186,4

DESPLAZAMIENTOS Y EMISIONES CO ₂	Unidades	2008	2009	2010	Diferencia 2010-2009
Emisiones CO ₂ globales (*)	Tn CO ₂	588,98	622,21	538,98	-78,65
Desplazamiento y emisiones CO ₂ por empleado (**)	Miles de kms. recorridos por empleado	6.957,80	6.890,81	6.026	-864,8
	Tn CO ₂ por empleado	0,82	0,95	0,75	-0,2
	Nº de video conferencias realizadas al año	1.584	1.245	1.320	75

(*) Suma de las emisiones de avión, tren, *renting*, coches de alquiler y vehículos de empleados.

(**) Sólo se consideran los empleados de plantilla.



GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS (*)

PAPEL	Unidades	2008	2009	2010	Diferencia 2010-2009
Papel reciclado en Zaragoza	kilos	12.882	16.592	16.492	-100
Reciclaje de papel en otras sucursales	kilos	23.794	14.533	27.349	12.816
Total papel reciclado	kilos	36.676	31.125	43.841	12.716

(*) Se han incluido los datos de Victoria Meridional ahora ERGO Generales.

En 2010 se han
reciclado más de
43 toneladas
de papel

RECICLADO DE APARATOS ELECTRÓNICOS Y ELÉCTRICOS	Unidades	2008	2009	2010	Diferencia 2010-2009
Zaragoza	kilos	—	—	1.120	—
En el resto de sucursales	kilos	—	210	1.275	1.065

RESIDUOS SANITARIOS CONSULTORIOS	Unidades	2008	2009	2010	Diferencia 2010-2009
Plaza Letamendi Barcelona	litros	8.400	8.880	8.280	-600
Zaragoza	kilos	73	63	81	18
Girona	kilos	9	3	—	—
Valladolid	kilos	—	13,6	20,4	7
Residuos tóxicos	kilos	—	—	—	—



EMISIONES GLOBALES	Unidades	2010	2009	Diferencia 2010-2009
Avión	Tn CO ₂	170,32	252,44	-82,12 (-32,53%)
Tren	Tn CO ₂	27,52	30,24	-2,72 (-8,99%)
Flota de vehículos	Tn CO ₂	111,21	113,47	-2,26 (-1,99%)
Renting	Tn CO ₂	28,13	22,064	6,07 (27,49%)
Papel	Tn CO ₂	386,48	524,71	-138,23 (-26,34%)
Gas	Tn CO ₂	0,00	2,71	-2,71 (-100,00%)
Vehículos de empleados	Tn CO ₂	201,80	204,00	-2,20 (-1,08%)
Energía eléctrica		363,16	549,57	-186,41 (-33,92%)
Total		1.288,62	1.699,20	-410,58 (-24,16%)

Datos estimados: Iniciativa CeroCO₂; www.ceroco2.org

Salud e integración: Fundación DKV Integralia

Principales logros

- > Incremento del nº de personas con discapacidad integradas en el mundo laboral (2010/2009). 226 trabajando en la Fundación DKV Integralia y 60 más en empresas ordinarias
- > Consolidación de los nuevos centros de trabajo de Denia y Jerez
- > Creación de un *contact center* en Bilbao para el servicio de citación telefónica de Atención Primaria del Servicio de Salud Vasco
- > Ser referentes en integración laboral de personas con discapacidad
- > Cumplimiento de los objetivos de calidad del cliente de DKV
- > Consolidación del teletrabajo como vía de integración para personas con especiales dificultades de integración o residentes en zonas rurales

Principales retos 2011

- > Crecimiento sostenible de los clientes para ampliar la oferta de empleo
- > Mantener los niveles de calidad y servicio
- > Explorar nuevas vías de actividad que permitan multiplicar los resultados de integración
- > Poner en marcha un proyecto internacional
- > Crear un nuevo centro en Zaragoza
- > Crecimiento sostenible en el centro de Madrid

Fortalezas

- > Equipo humano muy motivado y con mucha experiencia en el sector *contact center* sanitario
- > Compromiso con los clientes y de ellos con el proyecto
- > Flexibilidad de los procesos de la Fundación para responder a las necesidades de los clientes. Personalización de los servicios
- > Proyecto de gran impacto social
- > Consolidación de la estructura interna

Áreas de mejora

- > Implantación del Modelo de Gestión Unificado
- > Adaptación de la estructura para dar respuesta a los nuevos proyectos
- > Mejorar la comunicación interna entre todos los empleados
- > Dotación de tecnología avanzada



ENTREVISTA: Ana Sainz, directora general de la Fundación Seres



Premios y reconocimientos

- > Premio SERES a la Innovación y Compromiso Social de la Empresa
- > Premio Discatel de la AECCC
- > Plan Avanza para el desarrollo de la Plataforma de Teleformación

Valoraciones externas de Integralia

- > Renovación ISO 9001-2008 sin 'no conformidades'
- > Encuesta a clientes: nivel de satisfacción > 90%
- > Auditoría financiera anual revisada por el protectorado de fundaciones sin objeciones

Principales líneas de diálogo de DKV Integralia

- > Miembro fundador del Grupo de Teletrabajo y Discapacidad
- > Vocal de la Junta de la Asociación de Centros de Contacto con Clientes
- > Ponentes en foros y jornadas de sensibilización para la integración
- > Formadores en Integración de Personas con Discapacidad
- > Principal vía de integración para determinadas asociaciones y entidades de discapacitados
- > Encuesta de clima interno
- > Quejas y reclamaciones de clientes y usuarios
- > Encuestas de satisfacción y mejora con clientes

Balance general elaborado por la responsable de la Fundación DKV Integralia

"2010 ha sido un año importante para la Fundación DKV Integralia. Hemos cumplido 10 años de historia, que nos han servido para revisar nuestra evolución en esta década hasta nuestra posición actual. En cumplimiento de los objetivos fundacionales, la Fundación ha integrado en el mundo laboral a 286 personas con discapacidad y ha creado cinco centros en España, allí donde las necesidades de la discapacidad lo requieren y se encuentran proyectos sostenibles que nos permiten crear empleo estable.

Mantenemos la fidelidad de nuestros más importantes clientes gracias a la profesionalidad de nuestros empleados que desarrollan su trabajo con altos niveles de excelencia. Y un año más seguimos consiguiendo el reconocimiento de la sociedad por la labor social de la Fundación, alcanzando un claro posicionamiento de referencia como expertos en integración laboral de personas con discapacidad en el entorno del *contact center*. Hemos consolidado definitivamente el teletrabajo como una vía más de Integración y desarrollo de la actividad para nuestros empleados y clientes.

Pero este año, también nos hemos cuestionado si el modelo actual es válido para la próxima década. A raíz de esta reflexión, nos enfrentamos en 2011 a nuevos retos como son el desarrollo de proyectos de integración en países en desarrollo donde nuestra labor puede tener un importante impacto social; o el impulso de nuevas actividades profesionales que apoyen la integración o la constitución de alianzas para potenciar el cumplimiento de nuestros objetivos. Todo ello haciendo sostenible nuestro desarrollo y manteniendo intacta nuestra exigencia".



Fundación DKV Integralia

UN SUEÑO HECHO REALIDAD

Con estas palabras define Josep Santacreu, Consejero Delegado de DKV Seguros y presidente de la Fundación DKV Integralia, los primeros diez años de la entidad, la fundación privada sin ánimo de lucro creada por DKV Seguros con el objetivo de facilitar la integración social y laboral de las personas con discapacidad y que ha cumplido en 2010 su primera década de existencia con una trayectoria consolidada y una labor ampliamente reconocida.

La Fundación DKV Integralia nace de una clara apuesta por conjugar desarrollo económico con el crecimiento sostenible, y sobre todo, una oportunidad para construir una sociedad más justa. ¿Por qué la integración laboral? Porque mediante el trabajo se consigue formar parte activa de la sociedad y se reducen las diferencias.

Las actividades de la Fundación DKV Integralia persiguen una doble finalidad:

- > **Sanitaria:** Siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, fomenta la integración laboral de las personas con discapacidad, ya que es una de las vías más efectivas para lograr la recuperación de su salud y autoestima.
- > **Social:** La fundación proporciona a las personas con diversidad funcional el apoyo, la asistencia y la formación necesarios para poder integrarse gradualmente en el mundo laboral.



La Fundación DKV Integralia nace de una clara apuesta por **conjugar desarrollo económico con el crecimiento sostenible**, y sobre todo, una oportunidad para construir una sociedad más justa.



UNA HISTORIA LLENA DE ÉXITOS

En noviembre de 1999, la aseguradora constituye la Fundación DKV Integralia, cuyo principal proyecto es la creación y puesta en marcha de un Centro de Atención Telefónica en El Prat de Llobregat (Barcelona), que se encuentra operativo desde febrero del año 2000. Se trata de una iniciativa pionera: el primer *contact center* en Europa atendido exclusivamente por personas con discapacidad.

DKV Seguros es el cliente principal del *contact center* que, sin embargo, también presta sus servicios a otras entidades, entre las que se encuentran DKV Servicios, el Hospital de la Vall d'Hebrón, el Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona, el Instituto Catalán de la Retina, Novartis Farma, Unilever Best Food, Intermón Oxfam, el Hospital de La Paz (Madrid), Hospital General de VIC, Banc de Sang i Teixits, Hospital Marina Salud de Dénia, Foxy, Clariant Ibérica, Ferrero Roche y Evaluación Médica.

El éxito de la puesta en marcha del primer *contact center* animó a la fundación a crear otros centros de empleo similares en diferentes puntos de la geografía española.

En 2006, la Fundación DKV Integralia implantó un nuevo *contact center* en Madrid. Actualmente se encarga de gestionar el servicio telefónico de citas e información al paciente del Hospital La Paz y el área 5 de Salud de Madrid, además de los centros de salud y especialización adscritos a él, así como a otros clientes como DKV o Foxy.

Durante el año 2008, la entidad puso en marcha un Centro Especial de Empleo en Jerez de la Frontera (Cádiz), con el que el proyecto adquiere una nueva dimensión con un centro de formación ocupacional.

El Hospital de Dénia, inaugurado en diciembre de 2008, también acoge desde principios de 2009 un *contact center* gestionado por la Fundación DKV Integralia para la gestión de cita previa de los pacientes y unidad de atención de usuarios internos.

EL TELETRABAJO, UNA OPCIÓN REAL

Durante estos años, Integralia ha participado en importantes e innovadores proyectos, de los que el más representativo es el de Teletrabajo y Discapacidad (Discatel), en colaboración con la AECCC, el Real Patronato de Discapacidad y el Ministerio de Industria. A través de esta iniciativa, Integralia tiene teletrabajadores con discapacidad prestando el servicio para diferentes clientes.

De la actividad desarrollada durante 2010, cabe destacar tres aspectos principalmente:

- > La consolidación de los proyectos de Dénia y Jerez.
- > El crecimiento del proyecto Discatel de teletrabajo.
- > Y, especialmente, la puesta en marcha de un servicio de consultoría, apoyo y coordinación para la creación del *contact center* para la gestión de la cita previa e información del servicio de atención primaria de Osakidetza.

PLANTILLA INTEGRALIA	2008	2009	2010
Plantilla Integralia	153	202	226
Empleados			
Hombres	43	59	78
Mujeres	110	143	148
Inserción empresa ordinaria	3	4	10
Inserción empresa ordinaria (acumulado)	46	50	60
Personas que han formado parte del proyecto (acumulado)	—	307	351
Puestos de trabajo			
Creados en 2010	58	79	44
Se mantienen en activo a finales de 2010	50	70	32





GÉNERO, EDAD Y DIVERSIDAD	2008	2009	2010
Nº de empleados inmigrantes	21	23	23
Nº de empleados mayores de 45 años	51	75	95
Mujeres	42	62	73
Hombres	9	13	22



CLIENTES	2008	2009	2010
Incremento de actividad	9%	14,20%	57,83%
Contactos con clientes	1.378.154	1.574.046	2.484.337
TOTAL ACTIVIDAD CONTACT CENTER	2008	2009	2010
Suma de todas las acciones del <i>contact center</i>	1.378.154	1.574.046	2.484.337
Porcentaje de efectividad (nuevo nombre del indicador)	—	86,40%	91,20%

FORMACIÓN DE LA FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA	2008	2009	2010
Horas de formación (inicial y de reciclaje)	4.074	5.261	4.044
Programas de formación	72	84	54
Total de participantes en los programas de formación	384	446	637

Promoción de la salud: acción social

INDICADORES CLAVE	2009	Objetivo 2010	2010	Objetivo 2011	Cumplimiento de objetivos
Número de beneficiarios	31.625	15.000	36.885	15.000	 Cumplido
Entidades del tercer sector con las que se colabora	40	30	55	—	 Cumplido
Inversión (en euros)	396.812	548.845	622.274	676.642	 Cumplido
Inversión sobre beneficiarios (en euros)	12,54	36,5	16,87	45	 No conseguido

Principales logros

- > Lanzamiento del Plan de Responsabilidad Empresarial 'SALUD 360' que pone el foco de los proyectos en el ámbito de la salud
- > Lanzamiento de la segunda edición de la campaña 'Tú decides' en la que 1.000 personas, entre empleados y clientes, eligieron dos proyectos de la convocatoria pública de financiación de proyectos de salud
- > Concentrar recursos en acción social estratégica vinculada al plan 'SALUD 360'

Principales retos 2011

- > Implicar a los grupos de interés clave en 'SALUD 360' a través de la participación
- > Proyecto Microseguros en República Dominicana
- > Impulsar y extender a nuevas ciudades el programa THAO de salud infantil

Fortalezas

- > Acción social estratégica focalizada en salud
- > Partenariado estratégico con la Fundación Thao de Salud Infantil
- > Amplia experiencia de partenariado con entidades del Tercer Sector
- > Consolidación de la convocatoria anual de ayudas a proyectos de salud (cinco ediciones)

Áreas de mejora

- > Medición rigurosa del impacto y del retorno de la acción social
- > Implicación de profesionales sanitarios y proveedores sanitarios en proyectos de acción social y voluntariado

Premios y reconocimientos

> Auditoría de Gestión Ética con la certificación SGE21

> Sello Ethsi. Seguro ético y solidario

Compromiso de DKV con la sociedad (de acuerdo al Plan Estratégico 2007-2010)

> El compromiso de DKV con la sociedad se plasma en: desarrollo sostenible, comportamiento ético, transparencia y acción social estratégica.

Principales líneas de diálogo de DKV con la sociedad

> Encuesta de clima; presentaciones en foros, seminarios y jornadas; colaboración con entidades académicas; diálogo con Grupos de Interés; Rep Trak; reuniones y proyectos de trabajo con ONG y asociaciones de pacientes; participación activa en iniciativas y entidades como Global Compact, Fundación SERES, Fundación Edad&Vida, etc.

¿Cómo involucra DKV a sus grupos de interés en su visión de empresa sostenible?

> Escuchando sus expectativas en relación a la empresa a través de diferentes herramientas, así como participando en foros y seminarios tanto académicos como empresariales y del tercer sector para compartir los aprendizajes de más de 12 años de experiencia en acción social. También se ha iniciado un plan de diálogo con los grupos de interés que incluye *focus groups*.

Valoración de la sociedad de DKV

> En 2010 se lanzó el Plan de Diálogo con Grupos de Interés cuyo objetivo es conocer las expectativas, necesidades y opiniones que cada grupo tiene sobre DKV. En el caso de la sociedad se realizaron ocho entrevistas a representantes de este grupo. Sus recomendaciones fueron: incluir en el Informe de Sostenibilidad objetivos asociados a los principales indicadores claves y fomentar las políticas medioambientales a proveedores y colaboradores. Ambos asuntos se han tenido en cuenta.

Balance general elaborado por el responsable del departamento

“Los proyectos de Intermón Oxfam, Thao (obesidad infantil) y la convocatoria anual de ayudas siguen siendo las prioridades estratégicas en el área de Salud y Cooperación.

El año 2010 ha sido especialmente positivo en la gestión de la Responsabilidad Empresarial puesto que hemos avanzado en enfocar nuestros proyectos de Acción Social Estratégica en línea con nuestro nuevo plan de Responsabilidad Empresarial SALUD 360 ‘Salud en todo y para todos’.

LA SALUD COMO EJE DEL PROGRAMA DE ACCIÓN SOCIAL

SALUD 360 es el nuevo programa de Responsabilidad Empresarial de DKV Seguros con el que se compromete a impulsar la salud de todos sus grupos de interés a nivel individual y social. Como parte de este plan, la salud es el eje central de las actividades de acción social desarrolladas por DKV.

En este sentido, DKV Seguros lanza anualmente una convocatoria pública de financiación de proyectos sociales y medioambientales vinculados a la salud. En su quinta edición, DKV Seguros ha destinado 120.000 euros a iniciativas sociales. De esta forma, ha contribuido a la mejora de la salud y el bienestar de 36.885 personas en 2010.

Por segundo año se ha lanzado la campaña '¡Tú decides!' mediante la cual se invitó a los asegurados y empleados a escoger mediante votación cada uno un proyecto de la convocatoria. Los seleccionados por cada grupo obtuvieron la ayuda económica por parte de la compañía. En el caso de empleados, el proyecto seleccionado fue AFANOC (Nens amb Càncer). Como novedad, un empleado de la compañía irá en 2011 a visitar en persona el proyecto apoyado. Por su parte, los clientes seleccionaron el proyecto presentado por la entidad Asociación de Familiares con Alzheimer de Montilla.

Además de estas ayudas, se han realizado otras donaciones en 2010:

DKV Seguros ha destinado **120.000 euros** a iniciativas sociales y ambientales enfocadas a la salud

INSTITUCIONALES

2010

Fundación Sanidad Privada	24.000,00 €
Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES)	18.000,00 €
Fundación Instituto Desarrollo Educa	18.000,00 €
Fundación Privada de Empresarios (FEMCAT)	7.300,00 €
Fundación Museo Guggenheim Bilbao	6.433,00 €
Fundación Goethe España	6.000,00 €
Fundación Manuel Alcántara	5.500,00 €
Asociación Española del Pacto Mundial	2.000,00 €
Total	87.233,00 €



DONACIONES IV CONVOCATORIA

2010

Asociación española de padres de niños sordociegos (APASCIDE)	2.400,00 €
Federación Española de Padres de Niños con Cáncer (FEPNC)	2.400,00 €
Asociación de parálíticos cerebrales de Alicante (APCA)	2.400,00 €
Down España	2.400,00 €
Fundació Catalana de l'Esplai	2.400,00 €
Nagusilan. Voluntariado social de mayores	2.400,00 €
Unión parálisis cerebral de Jerez(UPACE)	2.400,00 €
Fundación Privada Catalana Oncológica (Oncolliga)	2.400,00 €
Fundación Balía por la Infancia	2.395,48 €

DONACIONES V CONVOCATORIA

2010

Asociación de niños con cáncer (AFANOC)	9.600,00 €
Fundació Catalana de l'Esplai	9.600,00 €
Fundación Comunidad Valenciana de Neurorehabilitación	9.600,00 €
Fundación Menudos Corazones	9.600,00 €
Fundación Oncológica Infantil Enriqueta Villavecchia	9.600,00 €
Fundación Theodora	9.600,00 €
Fundación ADEMO	9.476,00 €
Nexe Fundación	9.316,00 €
Asociación de familiares enfermos de alzheimer Montilla (AFAMO)	8.272,00 €
Asociación para el estudio de la lesión médula espinal	4.800,00 €



DONACIONES SALUD 360

2010

Fundación Thao	100.000,00 €
Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES)	76.505,00 €
Intermón Oxfam	58.266,00 €
Fundación Hazloposible	15.393,00 €
Fundación Española del Corazón	14.800,00 €
Misioneras de la Caridad de la Providencia	12.000,00 €
Fundación Catalana de Síndrome de Down	12.000,00 €
Fundación Pasqual Maragall	11.000,00 €
Hospital Sant Joan de Déu	9.000,00 €
Confederación Gallega de Minusválidos (COGAMI)	9.000,00 €
Asociación de la parálisis cerebral en Aragón	7.616,00 €
Asociación Española de Dietistas y Nutricionistas	5.000,00 €
Fundación The Direct Help Foundation	4.000,00 €
Sociedad Española de Quimioterapia	3.000,00 €



DONACIONES SALUD 360	2010
Grup Àgata	3.000,00 €
Fundación Española de Nutrición	3.000,00 €
Fundación Privada Catalana Oncológica (Oncolliga)	2.500,00 €
Fundació Ulls del Món	2.400,00 €
Associació Catalana de Esclerosis Múltiple	1.900,00 €
ONG Cooperación Internacional	1.800,00 €
Cruz Roja Española	1.800,00 €
Fundación Novia Salcedo	1.300,00 €
Fundación Vicente Ferrer	900,00 €
Fundación FUNDIPE	200,00 €
UNICEF	200,00 €
Total	494.072,48 €



Educación para la salud

PROGRAMA THAO

DKV Seguros está unida al Programa Thao como entidad patrocinadora. Este programa lucha contra la obesidad infantil a partir de diferentes actividades que desarrollan los municipios españoles que están adheridos a la iniciativa.

DKV Seguros se suma a este programa como patrocinador, respondiendo a su compromiso con el cuidado de la salud y la prevención de enfermedades. DKV ha promovido el proyecto en Badalona, Denia, y Sevilla y en 2010 entraron Chiclana y Jerez de la Frontera. El programa en total ha pasado de 38 a 43 ciudades.

CURSOS DE COCINA SALUDABLE

Tener una dieta equilibrada es uno de los pilares de una vida sana, pero en ocasiones, las prisas y falta de dedicación en la cocina hace que se preste poca atención a la alimentación. Con la intención de ayudar a comer de forma saludable y aprender a gestionar la dieta, DKV Seguros colabora con GAN (Grupo de Apoyo Nutricional) en la implantación de cursos de cocina en diferentes poblaciones españolas como una forma de prevenir la obesidad y el sobrepeso. 'Cuidate comiendo sano' y 'Comer sano te cuesta menos' son las dos temáticas de los 200 cursos que se impartieron en 2010, especialmente pensados para aquellas personas que trabajan fuera de casa y disponen de poco tiempo para cocinar.

Salud y cooperación

CONVENIO ESTRATÉGICO DE COLABORACIÓN CON INTERMÓN OXFAM

Intermón Oxfam (IO) y DKV Seguros comenzaron a trabajar juntos en el año 2000. Desde entonces y hasta ahora, ambas organizaciones han colaborado en diferentes proyectos para erradicar la pobreza en aquellas zonas del planeta más necesitadas.

La colaboración estratégica con esta entidad durante más de una década se ha materializado en múltiples proyectos, algunos de gran envergadura, como la construcción del área de emergencia y atención materno-infantil del hospital de Ambato (Ecuador), y en la implementación de un microsistema de atención prepagada de salud en 2009.

Desde 2010, DKV Seguros financia un programa de prevención de enfermedades facilitando el acceso al agua potable y a sistemas de saneamiento en Etiopía. Este proyecto, que también es cofinanciado por otras organizaciones, beneficia un total de 21.212 personas. Además, DKV Seguros colabora con IO en la acciones de comunicación y sensibilización siendo el principal patrocinador de 'Un día para la esperanza' y el Rastro de Juguetes.

Otros proyectos emprendidos conjuntamente han sido el I Concurso de Fotografía Solidaria ¡Vente a África! Las fotografías debían tener como motivo cualquier acción solidaria realizada por la persona que se presentaba al concurso. Participaron más de 70 personas. Las fotografías así como las bases pueden consultarse en: <http://on.fb.me/fotografiasolidaria>. Otras acciones han sido:

DKV Seguros financia un **programa de prevención de enfermedades facilitando el acceso al agua potable y a sistemas de saneamiento en Etiopía**, con el que se han beneficiado más de 21.000 personas



Salud y sensibilización

- > Donación por parte de DKV de dos euros por cada participante en el DVK Padel Women Tour 2010. En total, se han donado 5.000 euros.
- > En enero de 2010, como consecuencia del terremoto en Haití, 110 empleados del Grupo ayudaron a las víctimas donando 11.766 euros a través de diversas ONG. DKV igualó dicha cantidad, realizando un donativo a favor de Intermón Oxfam para la actuación de emergencia que está realizando en el país.

PROGRAMA CUIDA'M

DKV apoya el Programa Cuida'm, del Hospital Pediátrico Sant Joan de Déu, a través del cual se proporciona acceso a tratamientos médicos altamente especializados a niños que requieren de intervención urgente, desplazados de países donde es imposible su curación. En 2010 se han atendido a 23 niños.

PATROCINIO DE LA SEMANA DEL CORAZÓN

Como parte del compromiso con los hábitos de vida saludable, DKV ha participado en la Semana del Corazón, un evento centrado en el tema de nutrición y prevención de problemas de corazón que se realizó en Zaragoza, Málaga, Madrid y Oviedo.

En este ámbito, se enmarcan también las jornadas de voluntariado corporativo y el apoyo al proyecto Medialia.



[ACCESO AL APARTADO DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO](#)



[ACCESO AL CASO DE ESTUDIO MEDIALIA](#)

Índice de indicadores de la guía G3 de Global Reporting Initiative (GRI)

Carta de verificación

Indicadores integrados del Pacto Mundial

Informe del Consejo Independiente de KPMG

Encuesta Informe de Sostenibilidad 2010

Índice de indicadores de la guía G3 de Global Reporting Initiative (GRI)

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE I: Perfil

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Perfil	Descripción
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Perfil	Descripción
2.1	Nombre de la organización.
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).
2.4	Localización de la sede principal de la organización.
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).
2.8	Dimensiones de la organización informante.
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación
Completo	Carta: 4,5. Logros y aspectos a mejorar: 52, 68, 91, 97, 101, 105, 110, 118, 124			
Completo		43, 49, 50		

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación
Completo		Portada		
Completo		35-40		
Completo		35		
Completo		162		
Completo	DKV tiene presencia en todo el territorio nacional y en Andorra (con un volumen de negocio poco significativo)			
Completo	DKV Seguros, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros (Sociedad unipersonal) es la filial española de la compañía alemana ERGO Insurance Group, división de seguros de Munich Re.			
Completo	DKV da servicio en el sector asegurador (Salud, Vida, Hogar y Decesos, Subsidio), desarrolla principalmente su actividad en el mercado español (la práctica totalidad de los ingresos y gastos son generados en este mercado), y presta servicio a 1.885.646 de clientes particulares o asegurados.			
Completo		16-23		
Completo		No ha habido cambios		
Completo		31,32		

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Perfil	Descripción
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación
Completo	2010			
Completo	2009			
Completo	Anual			
Completo	162			
Completo	8-10, 29,30			
Completo	9			
Completo	9-10. No existen limitaciones relevantes al alcance o cobertura del informe. Los impactos más significativos se desglosan en su contenido.			
Completo	8-10. No se han producido cambios significativos relativos a periodos anteriores en los métodos de valoración aplicados en el informe.			
Completo	8-10. El contenido del informe se basa en las guías de elaboración de memorias, suplementos específicos y protocolos técnicos del GRI. Los datos se han recopilado internamente y para el caso de las emisiones se han aplicado los factores de conversión internacionalmente aceptados.			
Completo	8-10			
Completo	8-10. No se han producido cambios significativos relativos a la cobertura y los métodos de valoración.			
Completo	134			
Completo	10			

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Perfil	Descripción
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y *Esté presente en los órganos de gobierno *Participe en proyectos o comités *Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios *Tenga consideraciones estratégicas.
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación
Parcial	44-45,47	Información de comités, funciones, composición y responsabilidad en los resultados económicos, sociales y ambientales.	Información Confidencial	Información considerada confidencial
Completo	44			
Completo	44			
Parcial	25, 46, 69, 83 DKV Seguros cuenta con un único accionista, la compañía alemana ERGO Insurance Group (división de seguros de Munich Re) que cuenta con dos representantes en el Consejo de Administración.	No se informa sobre temas concretos que hayan sido planteados por los empleados a la alta dirección.	Información Confidencial	Información considerada confidencial
Completo	43			
Completo	43, 45, 46			
Completo	43-47			
Completo	49			
Parcial	43, 45, 46, 49	No se reporta sobre la adhesión y el cumplimiento de acuerdos internacionales.	No disponible	Está adherido a estándares nacionales.
Completo	45, 46			
Completo	43, 45, 46			
Completo	43, 45, 46			
Completo	91, 92, 126-130			
Completo	24-26			
Completo	Nota (1)			
Completo	9, 24-27, 31, 148			
Completo	9, 24, 25, 53, 69, 92, 97, 102, 105,111, 119, 125			

Nota (1): DKV inició un proceso interno de discusión a nivel de Dirección, en el que participaron las diferentes áreas de la organización, de identificación de sus grupos de interés en el año 2002 con motivo de la elaboración de su primer código de conducta. Esta primera identificación ha servido de base a lo largo de los diferentes ejercicios para profundizar en las relaciones con cada grupo de interés. En 2009 se actualizó el Código de Conducta, y se definió el Estatuto de Compromisos Éticos con los grupos de interés en el que se documentan los compromisos que DKV asume con los mismos. En el Plan Estratégico 2007-2010 se establecieron como grupos de interés estratégicos los clientes y los empleados, y también en el plan de Responsabilidad Empresarial. Respecto a los clientes, la consideración de estratégicos viene dada al ser DKV una empresa de servicios. En el caso de los empleados, como empresa de servicios, DKV necesita que estén comprometidos con esta visión para trasladarla en su contacto con el cliente.

CONTENIDOS BÁSICOS PARTE II: Enfoque de la dirección

Enfoque de la dirección	Descripción
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.
DIMENSIÓN ECONÓMICA	
ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICA	
	Desempeño económico
	Presencia en el mercado
	Impacto económico indirecto
DIMENSIÓN AMBIENTAL	
ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN AMBIENTAL	
	Materiales
	Energía
	Agua
	Biodiversidad
	Emisiones, vertidos y residuos
	Productos y servicios
	Cumplimiento normativo
	Transporte
	Aspectos generales

ANEXOS

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación	Para ser reportado en
Completo					
Completo	49, 50, 55-57, 62, 63				
Completo	40, 42, 49, 50, 43, 62, 63				
No			No aplicable	DKV no comercializa ningún tipo de seguro en el que el cliente tenga que cumplir con obligaciones ambientales y sociales.	
Completo	43, 46, 49, 50, 68, 69				
Completo	40, 42, 49, 50,				
Completo					
Completo	16, 17, 34, 35				
Completo	16, 17, 34, 35				
Completo	119 (La Salud como integración) y 124 (Promoción de la salud)				
Completo					
Completo	109-111				
Completo	109-111				
Completo	109-111				
No			No material	Debido a la actividad principal de DKV, que se desarrolla además principalmente en un entorno urbano, los indicadores relativos a biodiversidad no se consideran relevantes.	
Completo	109-111				
Completo	109-111				
Completo	109-111				
No			No material	DKV es una empresa de servicios, no realiza transporte de productos al no ser éste la base de su negocio.	
Completo	109-111				

Enfoque de la dirección

Descripción

DIMENSIÓN LABORAL

ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN LABORAL

Empleo

Relación Empresa/Trabajadores

Salud y Seguridad en el trabajo

Formación y Educación

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS

ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Prácticas de inversión y aprovisionamientos

No discriminación

Libertad de Asociación y Convenios Colectivos

Abolición de la Explotación Infantil

Prevención del trabajo forzoso y obligatorio

Prácticas de Seguridad

Derechos de los Indígenas

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación	Para ser reportado en
Completo	67-69				
Completo	67-69				
Completo	67-69				
Completo	67-69				
Completo	67-69				
Completo	67-69				
Completo	67-69				
Completo	DKV rechaza totalmente la discriminación por cuestión de edad, género, raza o religión, así como prácticas como el trabajo infantil y forzado. La compañía respeta la libertad de asociación y los derechos de todas las minorías. Como muestra de estos principios rectores de su actividad, DKV está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas.				
Completo	90 (Mediadores), 96 (Profesionales sanitarios), 100 (Proveedores de Seguros Generales), 104 (Proveedores de Servicios Generales).				
Completo	80				
Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas por la entidad presenta riesgos en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda negarse a los empleados de DKV Seguros.				
Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas por la entidad presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil.				
Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas por la entidad presenta riesgos significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.				
Completo	104-107. DKV impulsa que sus proveedores de servicios generales, en los que se incluyen las contrataciones del personal de seguridad, cumplan los principios éticos de la compañía.				
No			No aplicable	Debido a la actividad principal de DKV, que se desarrolla además principalmente en España, los indicadores relativos a los derechos de los indígenas no aplican.	

Enfoque de la dirección	Descripción
DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD	
ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN DE LA SOCIEDAD	
	Comunidad
	Corrupción
	Política Pública
	Comportamiento de Competencia Desleal
	Cumplimiento normativo
DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	
ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	
	Salud y Seguridad del Cliente
	Etiquetado de Productos y Servicios
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros
	Comunicaciones de Marketing
	Privacidad del Cliente
	Cumplimiento normativo

ANEXOS

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación	Para ser reportado en
Completo					
Completo	124, 125				
Completo	45, 46				
Completo	43				
Completo	43, 45, 46				
Completo	43, 45, 46, 54				
Completo					
Completo	52-53. La actividad principal de DKV Seguros está orientada a preservar la salud de sus clientes.				
Completo	54 (Lenguaje claro)				
Completo	54-57				
Completo	28,29				
Completo	45, 105				
Completo	43, 45, 46, 54				

CONTENIDOS BASICOS PARTE III: Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño

Descripción

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

CARTERA DE PRODUCTOS

FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.

AUDITORÍAS

FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.
-----	---

ACTIVISMO ACCIONARIAL

FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación	Para ser reportado en
Completo	16-19. Las operaciones significativas se desarrollan en España. Los asegurados son particulares y por tanto se reportan los datos desglosados por ramo.				
Completo	16-19, 55-57. DKV considera que el total de sus productos aportan valor social por lo que el volumen total de primas podría considerarse el valor monetario que solicita este indicador. En las restantes páginas se indican las mejoras en los productos y la creación de oportunidades de acceso al seguro.				
No			No aplicable	No se desarrollan productos específicos de aseguramiento del riesgo ambiental.	
Completo		46, 49, 50			
Completo	40,42, 49, 50. DKV Seguros en España aplica su sistema de gestión ética a todas sus sociedades dependientes				
Completo	Las inversiones financieras del Grupo DKV Seguros se gestionan a través de la compañía del Grupo Munich Re (al que también pertenece DKV), "Munich Ergo Asset Management AG" (MEAG). MEAG actualmente gestiona activos por un valor total de 200.000 millones de euros, de los que aproximadamente 500 millones pertenecen al Grupo DKV Seguros.				
No			No aplicable	Las inversiones financieras del Grupo DKV Seguros se gestionan a través de la compañía del Grupo Munich Re (al que también pertenece DKV), "Munich Ergo Asset Management AG" (MEAG). MEAG actualmente gestiona activos por un valor total de 200.000 millones de EUR, de los que aproximadamente 500 millones pertenecen al Grupo DKV Seguros.	

Indicadores de desempeño	Descripción
DIMENSIÓN ECONÓMICA	
DESEMPEÑO ECONÓMICO	
EC1COMM	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.
PRESENCIA EN EL MERCADO	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie
DIMENSIÓN AMBIENTAL	
MATERIALES	
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.
ENERGÍA	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
AGUA	
EN8	Captación total de agua por fuentes.
BIODIVERSIDAD	
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación	Para ser reportado en
Completo	34				
Completo	43, 112, 113				
Completo	81-82				
Completo	No se han recibido ayudas significativas por parte de gobiernos autonómicos ni estatales.				
Completo	80				
Completo	Las operaciones significativas se desarrollan en España, por tanto la mayoría de nuestros proveedores son españoles.				
Completo	DKV opera principalmente en España por lo que la mayoría de nuestros empleados son españoles.				
Completo	119 (La Salud como integración) y 124 (Promoción de la salud)				
Completo	114				
Completo	114-116				
No			No material	El consumo significativo es de electricidad por lo que no se reporta información sobre otros consumos de energía.	
Parcial	114. El consumo energético de DKV es básicamente eléctrico.	La correspondiente energía consumida en su producción.		La energía consumida es eléctrica y la energía consumida para su producción es la calculada según el mix energético español.	
Completo	41, 42, 109-113				
Parcial	114	DKV no informa sobre el volumen de agua procedente de fuentes que no sean el abastecimiento local.	No aplicable	La totalidad del agua consumida procede de una única fuente de abastecimiento municipal.	
Completo	DKV desarrolla sus actividades en entorno urbano.				
No			No aplicable	DKV desarrolla sus actividades en entorno urbano por lo que no tiene impactos en la biodiversidad.	

Indicadores
de desempeño

Descripción

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

EN16COMM Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.

EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

EN22COMM Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

TRANSPORTE

EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación	Para ser reportado en
Completo	115, 117				
Completo	115, 117				
Completo	41,42, 109-113				
No			No material	DKV no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono.	
No			No material	DKV es una empresa de servicios las emisiones de Nox, Sox y otras no se consideran materiales.	
No			No material	Debido a la naturaleza de la compañía no se realizan vertidos significativos de aguas residuales, aparte de las aguas sanitarias de las oficinas.	
Parcial	114-116. Se indica la cantidad total de residuos que son reciclados (papel y aparatos eléctricos y electrónicos); en cuanto a los residuos peligrosos (sanitarios y tóxicos) se siguen los tratamientos que establece la legislación en cuanto al tratamiento por gestor autorizado.	No se informa sobre otros destinos de los residuos que no sean el reciclado o entregados a gestor autorizado.	No material	DKV sólo reporta sobre los residuos recogidos para su reciclado o entregados a gestor por ser los más materiales debido a su tipo de actividad.	
No			No aplicable	Por la propia naturaleza del negocio, las actividades de DKV no son susceptibles de generar derrames o fugas de contaminantes.	
Parcial	27, 110-113	No se informa sobre otras iniciativas para mitigar los impactos ambientales más significativos de los servicios que no sean en relación a la reducción de emisiones, consumo de papel y consumo de agua.	No material	Debido a la actividad de la compañía el resto de los impactos no son significativos.	
No			No aplicable	DKV no comercializa productos susceptibles de ser recuperados.	
Completo	DKV Seguros no ha registrado multas ni sanciones por incumplimiento de normativas ambientales.				
Parcial	En el indicador EN17 se han reportado las emisiones asociadas a los desplazamientos del personal.	No se informa sobre los Impactos ambientales derivados del transporte de productos y servicios ni sobre los criterios y la metodología para determinar qué impactos ambientales son significativos.	No aplicable	DKV no realiza transporte de productos, al no ser éste la base de su negocio.	

Indicadores de desempeño	Descripción
--------------------------	-------------

GENERAL

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

DIMENSIÓN SOCIAL

EMPLEO

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

RELACIÓN EMPRESA/TRABAJADORES

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación	Para ser reportado en
No	115, 117		No material	Debido a la naturaleza de la compañía este indicador no se considera relevante.	
Completo	70-73. De los 702 empleados con contrato indefinido, 640 son a jornada completa y 62 a jornada parcial.				
Completo	70-73				
Completo	81-82				
Completo	El porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo del sector seguros es del 100 %.				
Completo	El actual Convenio Colectivo del sector no recoge un plazo mínimo para realizar la comunicación formal de los cambios organizativos que se producen en la compañía. Sin embargo, cuando sucede algún hecho relevante es habitual notificarlo a los colectivos afectados con suficiente antelación para que éstos puedan actuar con las debidas garantías				
Parcial	67, 87-89	Subindicadores referentes a personal subcontratado.	No material	Debido a la actividad de DKV, y de acuerdo a los resultados del estudio de materialidad, este indicador no se considera material	
Completo	87-89. Los empleados de DKV no están expuestos a padecer enfermedades graves debido a la propia naturaleza del negocio.				
Parcial	76	No se desglosan las horas de formación por categoría de empleado.	No disponible		2012
Completo	74-78. En esta compañía se imparte formación a todos los colectivos independientemente de su edad. Esta formación se imparte basada en los análisis de necesidades de formación que los realizan todos los empleados y en la elaboración de un Plan de Formación que se aplica a todos los empleados.				

Indicadores
de desempeño

Descripción

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
- LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS

PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTOS

- HR1COMM Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
- HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

NO DISCRIMINACIÓN

- HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

- HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
- HR4

ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL

- HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

PREVENCIÓN DEL TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO

- HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

- HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD

COMUNIDAD

- SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.
- FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
- FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación	Para ser reportado en
Parcial	70-73, 80	Empleados pertenecientes a minorías étnicas Directivos desglosado por grupo de edad, minorías étnicas.	Información Confidencial	La legislación española no permite recoger datos con los que identificar colectivos minoritarios. La edad de los directivos se considera confidencial.	
Completo	En el convenio colectivo se recoge el salario base que no hace distinción entre hombre y mujer				
Completo	No ha habido acuerdos de inversión significativos que merezcan análisis en materia de derechos humanos				
Completo	La actividad se desarrolla en España por lo que no hay riesgo de vulneraciones en materia de derechos humanos.				
Completo	No se han registrado incidentes de este tipo durante 2010.				
Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas por la entidad presenta riesgos en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a Convenios colectivos pueda negarse a los empleados de Dkv Seguros.				
Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas por la entidad presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil.				
Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas por la entidad presenta riesgos significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.				
Completo	No se ha registrado incidentes de este tipo.				
Parcial	126-131	No se informa sobre valoraciones del impacto de los proyectos.	No disponible	La medición rigurosa del impacto del retorno de la acción social constituye un área de mejora para DKV.	2013
Completo	14,15, 55				
Completo	51-53, 94, 124-125				

Indicadores de desempeño	Descripción
CORRUPCIÓN	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.
POLÍTICA PÚBLICA	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones
DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.
COMUNICACIONES DE MARKETING	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

ANEXOS

Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplica, indique la parte no reportada	Razón de la omisión	Explicación	Para ser reportado en
Completo	43, 45, 46, 49, 50, 52				
Completo	76				
Completo	No se han registrado incidentes de corrupción a través de los canales disponibles.				
Completo	43, 94				
Completo	DKV no ha sido sancionada ni multada durante 2010 por incumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables				
No			No material	Dada la naturaleza de las actividades de DKV Seguros y los resultados obtenidos en el estudio de materialidad, no se reporta este indicador al no considerarse material.	
Completo	54. Todos los servicios que ofrece DKV siguen principios de transparencia y claridad.				
Completo	58-62				
Completo	54				
Completo	43, 54				
Completo	No se han registrado multas significativas.				



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **DKV Seguros** ha presentado su memoria “Informe de Sostenibilidad 2010” a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 11 de mayo 2011

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo “+” al Nivel de Aplicación porque DKV Seguros ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 3 de mayo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

CARTA DE VERIFICACIÓN



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Sostenibilidad de DKV Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante DKV) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 (en adelante, “el Informe”).

La Dirección de DKV es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en el apartado “Sobre el Informe de Sostenibilidad 2010” del Informe. En dicho apartado se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000APS); de la determinación de los objetivos de DKV en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y también de acuerdo con las directrices establecidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone DKV para determinar cuáles son los asuntos principales de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente de DKV, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de DKV responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de DKV.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de DKV, auditadas por terceros independientes.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Sostenibilidad de DKV Seguros y Reaseguros, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en el apartado “Sobre el Informe de Sostenibilidad 2010” del Informe. Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que DKV Seguros y Reaseguros, S.A. no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS 2008 según lo detallado en el informe en los apartados “Sobre el Informe de Sostenibilidad 2010”, “Gestión ética y sostenible” y “Diálogo con grupos de interés”.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de DKV un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

DKV ha lanzado en 2010 un “Plan de Diálogo con Grupos de Interés”, que recoge diferentes procedimientos y canales de comunicación para fortalecer la relación con los mismos. Como primera acción del Plan se han llevado a cabo durante el año diferentes focus groups con clientes, profesionales sanitarios, proveedores de seguros generales, proveedores de servicios generales y representantes de sociedad. Se recomienda a la organización seguir avanzando en dicho Plan y llevar a cabo los focus groups con el colectivo de empleados y mediadores en 2011 tal y como está establecido.

En cuanto al principio de RELEVANCIA

La identificación de los asuntos relevantes para DKV se realiza a través de un proceso de análisis de fuentes de información internas, entre las que cabe destacar las descritas en el principio de inclusividad, y un análisis de fuentes de información externas. En 2010, DKV además ha contado con la participación de un Comité Independiente de Expertos durante el proceso de elaboración del Informe, lo que ha permitido a la organización identificar, desde otra fuente externa adicional, los asuntos que sus miembros consideran de mayor relevancia para los grupos de interés de la compañía. En relación al principio de relevancia, se recomienda a DKV que profundice en la formalización del proceso, definiendo criterios para priorizar los asuntos identificados a través del diálogo con los grupos de interés y del análisis de fuentes externas, y estableciendo un procedimiento formal que garantice que se consideran todos los asuntos relevantes identificados.

En cuanto al principio de RESPUESTA

Enmarcado dentro de la línea “Empresa responsable” del Plan Estratégico Compromiso 2007-2010, el Sistema de gestión ética establecido por DKV se dota de dos instrumentos: el Código de Conducta, y el Estatuto de Compromisos Éticos, dirigidos a los grupos de interés internos y externos con los que interactúa la compañía. Como parte de este Sistema la compañía ha establecido como objetivo para 2011 la creación de dos grupos de trabajo para comunicar y evaluar el grado de implantación de sus compromisos, el Consejo externo y el Comité Interno de Responsabilidad Empresarial. En este sentido se recomienda a DKV seguir trabajando a través del marco definido y velar por la puesta en marcha de ambos grupos de trabajo, garantizando la revisión de la implantación de los compromisos adquiridos por la compañía con sus grupos de interés.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

26 de mayo de 2011



Indicadores integrados del Pacto Mundial, GRI y Objetivos de Desarrollo del Milenio

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO
DERECHOS HUMANOS		
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	EC5, LA4, LA7-8; LA13-14, HR1-2, HR4-7, HR9, SO5, PR1	Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre. Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer. Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil. Objetivo 5: Mejorar la salud materna. Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades. Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente. Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR4-7, SO5	
TRABAJO		
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4-5, HR1 – 3, HR5, SO5	Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal. Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer.
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1-2, HR7, SO5	
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1-2, HR6, SO5	
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13-14, HR1-2, HR4, SO5	
MEDIO AMBIENTE		
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN18, EN26, SO5	Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN1-2, EN4-5, EN8, EN11, EN16-18, EN22, EN26, EN28-29, SO5, PR3	
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN 5, EN 18, EN 26, SO5	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-5	

Comité Independiente de Expertos

INFORME DE CONCLUSIONES

Presidente

JESÚS LIZCANO ÁLVAREZ

Transparencia Internacional-España
y Catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid

Expertos

MARÍA GONZÁLEZ DE ASÍS
AURELIO GARCÍA LOIZAGA
ANA ETCHENIQUE CALVO
ELENA ARENGO

Banco Mundial (WBI)
Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES)
Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
Social Accountability International

Hemos sido requeridos por KPMG, verificador independiente, con el fin de elaborar un Informe de conclusiones sobre el nivel de adecuación de la información incluida en el Informe de Sostenibilidad de la empresa DKV Seguros en relación con aquellos asuntos, que según el criterio de las personas que forman parte de este Comité, constituyen los asuntos principales a los que debe responder esta compañía en su información pública respecto a su compromiso y desempeño responsable de un desarrollo sostenible.

Para ello hemos realizado de forma independiente y siguiendo nuestro propio criterio las siguientes preguntas a la Dirección de la compañía.

Preguntas formuladas por el Comité a la Dirección de DKV Seguros

1. *El Estatuto de Compromisos Éticos con los grupos de interés y el nuevo Código de Conducta, ¿Cómo afectan al diseño estratégico de DKV? ¿En qué medida el Código de Conducta ha propiciado actuaciones conducentes a una mejora de aspectos de índole ética, social, etc.? A pesar de no ser normativo, ¿Cómo ha sido acogido por el conjunto de personal de la empresa? ¿DKV realiza, por otra parte, algún tipo de actividades en alguna sociedad off shore o paraíso fiscal?*
2. *Según el índice GRI que aparece al final del Informe de Sostenibilidad, la empresa proporciona información adicional a través del suplemento para el sector financiero. En el apartado de 'Propiedad activa', existe un indicador de Inversión Socialmente Responsable (ISR) que pregunta: 'Porcentaje de activos sujetos a una evaluación positiva y negativa en aspectos ambientales o sociales'. DKV declara que esta información se proporciona en los capítulos de Modelo estratégico, Compromisos y Valores y Aseguramiento sostenible. Sin embargo, en los capítulos mencionados, esta información no está disponible. ¿Puede informar qué porcentaje de activos gestionados con criterios ISR sobre el total de activos gestiona DKV? En caso de tener activos gestionados con criterios ISR, ¿qué criterios concretos sociales y/o ambientales utiliza para su selección de cartera de inversiones? ¿Tiene DKV un ideario ético sobre el que basar su política de inversiones y gestión de activos?*
3. *En la página 21 del Informe: "Nuevos enfoques de las Responsabilidad Empresarial" se alude a las nuevas necesidades sociales relacionadas con los cambios demográficos (envejecimiento de la población, inmigración, y fecundidad), factores ambientales, determinantes sociales (tabaco, alcohol, drogas, mala alimentación), factores profesionales (disminución del personal facultativo) ¿Cuáles son las principales actuaciones que ha puesto en marcha la empresa para dar respuesta a algunos de estos retos que exigen un nuevo compromiso para con la sociedad actual?*

4. *En la página 25 del Informe se detallan los resultados alcanzados en el “Monitor interno de reputación” en el año 2009; los resultados se basan en las 1.648 encuestas que analizan los valores de reputación siguientes: Integridad, Credibilidad, Responsabilidad, Creación de valor, y Calidad (de la gestión). Se observa que en relación con los colectivos a los que se ha dirigido esta encuesta, la peor percepción es la aportada por los profesionales sanitarios, lo que contrasta con los resultados otorgados por los restantes grupos de interés ¿Se han analizado las causas que ocasiona esta evidente insatisfacción de uno de los factores esenciales que interviene en la actividad de esta compañía?. Por otra parte, es destacable que la valoración global otorgada a la “reputación” por los diferentes grupos de presión muestra una tendencia desfavorable desde el año 2007, salvo en el colectivo de empleados que muestra una evolución favorable, ¿Cómo cabe interpretar esta evolución desfavorable en la percepción de la reputación de la empresa por los grupos externos a la propia empresa?.*
5. *Se ha lanzado un nuevo seguro de salud destinado a personas con discapacidad, concretamente a personas que padecen el Síndrome de Down ¿Se tiene previsto hacer extensivo en algún momento este tipo de productos a colectivos de personas con otros tipo de discapacidades, o población de riesgo, o inclusive personas con exclusión social (drogadictos, etc.)?*
6. *Como grupo de interés, existen varios canales de comunicación con los Clientes. A tal efecto, este Comité tendría interés en conocer algunos detalles: a) ¿Con qué criterio se realizan los focus groups?; b) ¿Las encuestas de satisfacción se realizan cuando ya se ha dado el alta a los usuarios?; c) ¿Quién y dónde se recogen la quejas y reclamaciones?; d) ¿Existe, o se va a elaborar alguna Guía de Instrucciones (o similar) para facilitar las relaciones usuario/personal sanitario, de cara a evitar posibles malentendidos en este ámbito?.*
7. *Uno de los aspectos fundamentales del desarrollo de una política corporativa de RSE, es hacerla extensiva a la cadena de suministro para, por un lado, preservar la coherencia de la política en todas las actividades de la empresa y sus relaciones con los grupos de interés, y por otro lado, facilitar que los proveedores puedan trabajar en línea con los valores del cliente. DKV declara en su memoria que la extensión de la RSC a su cadena de proveedores es una actividad en desarrollo, a un nivel del 80%. Por otro lado, la mitad de sus proveedores han firmado la cláusula de adhesión a principios DKV. ¿Puede concretar a qué se refiere la empresa con extender la RSC a su cadena de proveedores, objetivo cubierto al 80%?*
8. *En lo concerniente a las relaciones y al control sobre los proveedores: a) ¿Se obtiene información y se controla en los mismos lo relacionado con las Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, (Indicador HR6)?, y b) ¿Se obtiene información y se controla en los proveedores (especialmente en aquellos con alto riesgo) la existencia de trabajo forzado o no consentido? ¿Cómo se llevan a cabo estos controles?*
9. *En la referencia correspondiente al indicador LA4 del Informe de Sostenibilidad, se hace mención al porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo, pero no se recogen datos acerca de la presencia y relación con sindicatos, tanto dentro de la empresa como fuera de ella ¿Cuáles son los mecanismos que tiene la empresa para relacionarse con el/los sindicatos como grupo de interés?*
10. *En la página 15 del Informe se alude a la Acción Social Estratégica, y en concreto cabe destacar: El número de proyectos de voluntariado apoyados por la empresa fueron de 8 en el año 2008, y de 9 en el año 2009; por su parte, el número de beneficiarios ha pasado de 8.406 en 2008 a 31.625 en 2009 ¿Se han destinado mayores recursos económicos a la financiación de estos proyectos? ¿Se ha tratado de impulsar acciones que tengan mayores efectos y visibilidad a tenor de las personas afectadas? ¿Son proyectos que mantienen una vinculación con proyectos desarrollados en años anteriores, o se trata de acciones puntuales con una vigencia de un único ejercicio económico?.*

11. *A lo largo del Informe se alude continuamente al objetivo de tratar de impulsar la creciente igualdad entre hombres y mujeres en toda la empresa; a este respecto se observa un aumento en valores absolutos del número de mujeres en puestos de dirección, sin embargo, en valores porcentuales se observa que los cargos de responsabilidad asumidos por las mujeres experimentan una evolución desfavorable. ¿Existe un comité de garantía u otro órgano que vele por la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres?, habida cuenta que la propia entidad reconoce las desigualdades que se producen en materia de retribución.*
12. *En su página 37, el Informe de Sostenibilidad señala: La gestión de riesgos en DKV está alineada con la de Munich Re, grupo al que pertenece. La compañía tiene un mapa de riesgos que comprende tanto los riesgos externos como internos y que analiza para cada uno de ellos los siguientes aspectos: descripción, departamento afectado, estado, categoría del riesgo, probabilidad de ocurrencia, impacto económico y acciones a emprender. ¿Cuáles son las líneas maestras del alineamiento en la gestión de riesgos ambientales de DKV con Munich Re, en particular ante los desastres y catástrofes naturales?*
13. *¿Con qué criterios ha seleccionado DKV las actividades para compensar sus emisiones de gases de efecto invernadero?. Para DKV la compensación de emisiones no solo es una forma de luchar contra el cambio climático sino también de luchar contra la pobreza. Por ello los proyectos elegidos están localizados en países en vías de desarrollo (preferentemente Latinoamérica), siguiendo el artículo 4 de la Convención Marco de las Naciones Unidas para el Cambio Climático. Este artículo indica que es obligación de los países industrializados contribuir a un desarrollo bajo en carbono de los países en vías de desarrollo transfiriendo tecnología y recursos económicos. La compensación es una forma de transferir dichos recursos.*
14. *En el Informe de Sostenibilidad de la compañía se afirma: En el ámbito ambiental, los riesgos se centran en el cambio climático, cuyas consecuencias sobre la salud y sobre catástrofes ambientales están encima de la mesa de debate. DKV dispone de elementos para gestionar estos riesgos, pese a que las probabilidades de ocurrencia son bajas. ¿De qué elementos concretos dispone DKV para gestionar los riesgos derivados del cambio climático?*
15. *La clara contabilización de las contribuciones de las empresas a la comunidad, asignándoles una cantidad monetaria, es una reconocida buena práctica en la transparencia en materia no estrictamente financiera, y en concreto en lo referente a la actuación social de las empresas. En las páginas 89 y 90 del Informe de Sostenibilidad se detallan las aportaciones económicas a entidades del tercer sector durante el 2009. Sin embargo, no se especifican los impactos que han resultado de estas contribuciones. ¿Lleva a cabo DKV Seguros algún tipo de seguimiento del impacto de su programa de acción social (aparte de la contabilización del número de beneficiados)? En caso afirmativo, ¿cuáles son los indicadores que han sido utilizados para llevar a cabo el seguimiento de los impactos? ¿Cual ha sido el proceso empleado para la selección de estos indicadores? ¿Se ha incluido a representantes de los colectivos beneficiarios en este proceso de selección y medición de indicadores de impacto?*

Después de haber considerado las respuestas de DKV Seguros a nuestras preguntas y de haber estudiado el contenido de la información pública de esta entidad, a continuación damos nuestra opinión sobre el modo en el que han sido tratados los temas anteriormente referidos en forma de preguntas. Esta opinión en ningún caso forma parte del proceso de verificación externa del Informe llevado a cabo por un verificador externo independiente.

Conclusiones del Informe

La función de este Comité es evaluar los diversos aspectos de carácter social, ético, medioambiental y laboral de esta entidad con mayor relevancia para sus stakeholders y otros agentes sociales, y su tratamiento en el Informe de Sostenibilidad, con ánimo de poner de manifiesto aquellos aspectos positivos, por una parte, así como los inconvenientes, insuficiencias o cuestiones que resulten mejorables en la situación y en las actividades de esta empresa en el ámbito citado. En función de ello, este Comité pasa a realizar las siguientes manifestaciones:

De las respuestas y contenidos informativos analizados en referencia a nuestras quince preguntas anteriormente formuladas, y después del correspondiente proceso de respuestas y de sucesivas revisiones de las mismas por parte de este Comité, hemos de manifestar que todas las respuestas finalmente recibidas poseen un alto nivel de calidad, así como la información relacionada y aportada complementariamente con las mismas.

Aparte de lo anterior, y como hemos venido haciendo para otras empresas evaluadas, este Comité valora positivamente que una empresa como la analizada a través de este Informe se haya mostrado dispuesta a ser objeto de un examen detallado, crítico, y con preguntas en muchos casos exigentes, por parte de un Comité de expertos independientes como éste, integrado por miembros de entidades de carácter no lucrativo, académico o supranacional, que no hacen sino representar de alguna manera a la sociedad civil en su conjunto, la cual cada vez actúa más como instrumento de vigilancia y de garantía del cumplimiento de las normas éticas, sociales y medioambientales por parte de las empresas. Entendemos, además, que esta disposición a la apertura informativa que muestran algunas empresas, puede servir como referente para otras compañías en aras de la mayor transparencia socioeconómica que demanda una sociedad moderna como la actual.

Y por ello firma su Presidente, a 28 de Marzo de 2011



Fdo. JESÚS LIZCANO ALVAREZ

CONTACTA CON NOSOTROS

La Dirección de DKV Seguros confía en que la información incluida en el Informe de Sostenibilidad 2010 haya resultado útil a nuestros grupos de interés, a los cuales va dirigida. Nuestro objetivo es cada año poder dar un paso más en la búsqueda de mejorar la relación e incrementar la transparencia de la información que reciben de la compañía.

DKV Seguros considera que el Informe de Sostenibilidad es una herramienta para mejorar el diálogo con la sociedad y, particularmente, con todos sus públicos, por lo que se anima a los lectores de este documento facilitarnos su opinión, sugerencias o críticas a través de las vías que ponemos a disposición.

Sede principal de la organización:

Avda. César Augusto, 33, 50004 Zaragoza

Departamento de Comunicación: 976 289 100/ 93 214 00 00

Atención al cliente: 902 499 499

Servicios para empresas: 93 214 00 16

Nuestra webs:

www.dkvseguros.com

www.dkvsalud360.com

www.dkvhablaclaro.com

www.fundacionintegralia.org

www.dkvseguros.com/Medialia

También puede enviar sus mensajes a la dirección:

informesostenibilidaddkv@dkvseguros.es

empresa.responsable@dkvseguros.es

Ayúdanos a evaluar nuestro Informe de Sostenibilidad respondiendo una corta encuesta

AQUÍ



Con Intermón Oxfam, porque el mundo puede mejorar.

Uno de los compromisos de DKV con la sociedad es la colaboración desde el año 2000 con esta organización que actúa en el Tercer Mundo. Nuestro pequeño granito de arena para conseguir un mundo mejor y de mayor calidad.



DKV Seguros ha calculado y compensado las emisiones de gases efecto invernadero (GEI) generadas por su actividad durante el año 2010. También ha adquirido un compromiso de seguir reduciendo sus emisiones de GEI. La obtención del sello acredita un estatus CeroCO₂ para DKV Seguros.



FSC España, desde su trabajo por la gestión forestal responsable, ha puesto en marcha el proyecto Gestión Forestal Responsable: Conservación de los Bosques y Desarrollo Rural, enmarcado dentro del Programa empleaverde 2007-2013 de la Fundación Biodiversidad. Todas sus acciones son gratuitas y están cofinanciadas por el Fondo Social Europeo.



Grupo **DKV**



¡Vive la Salud!

a member of **MUNICH HEALTH** 