

2012

Grupo **DKV**



“Nos esforzamos en hacer
un mundo mejor”

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012

Índice

01 Retrato del soñador

Implicación de la alta dirección.....	005
Mensaje del Presidente	005
Diálogo con el Consejero Delegado.....	006
Quiénes somos	008
Un año en imágenes.....	010
Lo más destacado en 2012	012
Indicadores clave.....	016

02 Cómo hacemos realidad nuestro sueño

A través de una gestión responsable

Con Responsabilidad Empresarial: DKV 360.....	027
Con un diálogo abierto y participativo.....	030
Con una buena imagen.....	035
Con transparencia y buen gobierno	043
Con un crecimiento rentable	052
Innovando de manera responsable.....	062

Un sueño con valor compartido: “realmente interesados en ti”

Muy cerca de los clientes	064
Comprometida con nuestros empleados	073
En estrecha colaboración con los mediadores	094
Buscando la excelencia con los profesionales sanitarios	099
Mejorando la calidad con los proveedores de seguros generales	103
Con una mayor eficiencia de los proveedores de servicios generales	108
Trabajando por un planeta más verde	114
Mejorando la salud de la sociedad	122
Integrando a personas con discapacidad : Fundación DKV Integralia	127

03 Anexos

Sobre el Informe de Sostenibilidad 2012.....	141
Global Reporting Initiative y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.....	145
Carta de verificación	146
Índices de indicadores de la Guía G3 de Global Reporting Initiative.....	148
Indicadores esenciales en la actividad aseguradora elaborados por ICEA.....	188
Informe de conclusiones del Comité Independiente de Expertos	190
Contacta con nosotros	195

Algunos ejemplos de nuestro esfuerzo

Casos de estudio

Embajadores internos de RE	029
Revista 360	029
Visita de un empleado a la Fundación Anima	092
Proyecto Ulises para la Red Exclusiva	097
Espacios de salud DKV	101
Gestores de asistencia familiar	106
DKV Seguros empieza a utilizar tarjetas PVC biodegradables	121
Facebook solidario	126
La Fundación DKV Integralia y Europ Assitance inician su andadura juntos en Extremadura	132

Entrevistas

Cristina Bataller , asegurada de DKV	072
María Andía , empleada de DKV	093
Santos Zurdo , jefe de equipo en San Sebastián	098
Dr. Jordi Pujol , cirugía general. Espacios de Salud DKV	102
Joan Berenguer , Serveis Funeraris de Barcelona	106
María Luisa de Urquía , Telefónica de España	110
Jordi Miralles , Fundación Tierra	121
Manuel del Castillo , director de la Fundación Sant Joan de Déu de Barcelona	126
David Rivas , empleado de la Fundación DKV Integralia	132



01

Retrato del soñador

Implicación de la alta dirección
Mensaje del Presidente
Diálogo con el Consejero Delegado

Quiénes somos

Un año en imágenes

Lo más destacado en 2012

Indicadores clave

01 Retrato del soñador



A handwritten signature in black ink that reads "Javier Vega de Seoane".

Javier Vega de Seoane
Presidente de DKV Seguros

Retrato del soñador

Mensaje del Presidente

Nuestro Plan Confianza, el plan estratégico de DKV para el periodo 2011-2015, contempla un sueño: esforzarnos en hacer un mundo mejor. Y es que solo las empresas que sueñan sobresalen, porque un sueño proporciona la base ideológica de una compañía y le permite detectar aquello que le diferencia de la competencia.

Los sueños con frecuencia son utópicos con lo que resultan inalcanzables y por ello, como la estrella polar, son buenos orientadores permanentes...

En 2012, hemos seguido esforzándonos en hacer realidad este sueño. Las principales contribuciones se plasman en este Informe de Sostenibilidad, el duodécimo que publica DKV. Son las huellas de un camino en el que todavía nos queda trayecto por recorrer, pero estamos convencidos que es el camino correcto.

El principal eslogan del Plan Confianza es 'Realmente interesados en ti', porque queremos hacer una propuesta de valor a nuestros grupos de interés. Prueba de ello es que DKV ha cerrado la primera ronda de reuniones con cada uno de ellos para conocer de primera mano sus expectativas y opiniones, siendo en 2012 el turno de los mediadores externos.

Respecto a los clientes, cabe destacar la redefinición conceptual del modelo de consultorios médicos, denominados ahora Espacios de Salud DKV, con el objetivo de convertirlos en centros médicos diferenciales y excelentes.

Además, el Hospital de Dénia se ha convertido el primer hospital español y el segundo de Europa que alcanza el nivel 7 del HIMSS, la máxima certificación en la implantación de su historia clínica electrónica y que acredita que es 100% digital. Actualmente, en Estados Unidos solamente el 0,7% se encuentran en este nivel.

Precisamente, en el marco del Plan Confianza, DKV está desarrollando un modelo de gestión de la innovación para hacer que la cultura de la innovación llegue a todos los rincones de DKV y poner en valor la creatividad de todos los empleados. Así, en 2012 se ha trabajado con el objetivo de que 2013 sea el año de la innovación en DKV.

DKV sigue esforzándose en ser pionera también en el ámbito ambiental. Prueba de ello es que se ha convertido en la primera aseguradora europea en conseguir que todos sus productos sean Cero CO2, tras compensar la huella de carbono de los mismos.

Pero todo ello no sería posible sin la sostenibilidad económica, en la que también hemos despuntado. Así, a pesar de la crisis, el volumen de primas de DKV Seguros ha alcanzado en 2012 los 645 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 3% respecto al año anterior.

Este desempeño responsable en los ámbitos económico, social y medioambiental no sería posible sin la respuesta y dedicación de todos nuestros grupos de interés. Gracias por hacer con nosotros un mundo mejor.



Diálogo con el Consejero Delegado

Fruto de su elevado compromiso con el medio ambiente, DKV mantiene una alianza estratégica con Ecología y Desarrollo (ECODES), una organización sin ánimo de lucro que actúa a favor del desarrollo sostenible en su dimensión económica, social y medioambiental. El Consejero Delegado de DKV Seguros, Josep Santacreu, y el presidente de ECODES hablan de esta estrecha relación y de los principales retos ambientales actuales.



Ahora las empresas están donde estaba DKV hace años. Prueba de ello es su reducción y compensación de emisiones

¿Cómo nació la relación entre DKV y ECODES?

Víctor Viñuales: Pues como nacen muchas cosas, por azar. Nosotros estábamos desarrollando un proyecto apoyado por la UE, el Programa Life, que buscaba fomentar el reciclaje de papel. Se hizo un diseño de una papelería para que estuviese en todos los hogares. DKV apoyó esta iniciativa y así empezó todo. Luego, poco a poco, con una generación de confianza hemos ido avanzando.

¿Cómo ha evolucionado hasta hoy la relación entre DKV y ECODES?

Josep Santacreu: Es uno de los mejores ejemplos que tenemos en DKV de cómo desde la empresa se puede desarrollar un camino conjunto con una entidad del Tercer Sector. Hemos aprendido muchísimo. Empezamos con pequeños proyectos para afrontar después a otros de mayor envergadura. Es un bonito ejemplo de cómo una colaboración entre una compañía y una entidad del Tercer Sector no sólo es posible sino que es fantástica. Por eso no queremos parar.

¿Cómo calificaríais el desempeño ambiental de DKV seguros?

Víctor Viñuales: Son personas adelantadas a su tiempo. Ahora las empresas están donde estaba DKV hace años. Prueba de ello es su reducción y compensación de emisiones. DKV ha reducido sus emisiones en un 53%, es algo que han hecho muy pocas compañías. Además, con DKV creamos ya hace tres años un observatorio sobre salud y medio ambiente. De hecho, la que señalaba Eastwick como primera compañía medioambiental del mundo, Munich Re, tiene unos desempeños inferiores a los de DKV.

Josep Santacreu: Efectivamente, Munich Re es nuestra matriz. Está muy comprometida y ha trasladado públicamente a toda la sociedad su compromiso de lucha contra el cambio climático. Pero sí es cierto que en el contexto de las filiales de Munich Re, nosotros somos el referente. Colaboramos con otras filiales para poner en marcha otras prácticas que DKV lleva ya haciendo desde hace tiempo.

Paradójicamente, con esta crisis también hay empresas que ven que la introducción del matiz medioambiental a su negocio puede aportarles beneficios y sostenibilidad temporal

¿Cómo calificaríais el comportamiento ambiental de las empresas españolas en comparación con los países más comprometidos?

Víctor Viñuales: Cuando hablamos de las empresas estamos hablando de ligas distintas: hay compañías que juegan en la NBA, otras, en primera división; otras, en segunda... Yo creo que las compañías que están en cabeza están muy bien situadas respecto a empresas de otros países. Posiblemente no pase así con las pymes, pero las empresas españolas que realmente están a la vanguardia empresarial, están también a la vanguardia en sostenibilidad. Se necesitan más incentivos públicos que premien la sostenibilidad de las empresas, para que esto llegue a la mayoría del tejido empresarial español.

Josep Santacreu: De todas las empresas de seguros de Europa, nosotros somos la única que tiene certificados todos sus servicios y productos con el sello Cero CO₂. Hay empresas españolas que hacen las cosas bien. El gran reto es trasladar esto al conjunto de la economía española y no podemos olvidar que la mayoría de compañías son pymes.

¿Cuál es la influencia de la RE en el comportamiento ambiental?

Josep Santacreu: Para algunos sectores el tema del medio ambiente es tan importante desde el punto de vista de su impacto que posiblemente se trata como un tema separado de la RSE. Sin embargo, para la mayoría de las empresas, sobre todo aquellas que no estamos en el foco de sectores críticos en cuanto a contaminación, se trata de dos aspectos que van ligados. Para nosotros, una parte fundamental de nuestra política de RSE es la vertiente medioambiental y para la mayoría de las empresas es así. El gran salto en la cultura de la RSE ha hecho cambiar muchas maneras de hacer del mundo empresarial, y esto incluye el abordaje desde la empresa del tema medioambiental.

Víctor Viñuales: Hay empresas que se dan cuenta de que la equidad entre generaciones afecta al medio ambiente: tomar las decisiones en función de cómo afectará a generaciones futuras. Hay gente que entiende que RSE y medio ambiente son dos caras de la misma moneda. La persona consciente y que sabe cómo funciona el mundo debe estar comprometido medioambientalmente.

¿Afecta la crisis actual a las políticas ambientales de las empresas españolas?

Josep Santacreu: Tanto la RSE como el tema medioambiental, a pesar de la crisis, no deja de estar en la agenda. Yo creo que la crisis no se ha llevado por delante la RSE, lo que algunos decían que era una moda es una forma de hacer, una manera distinta de entender la sociedad y el hacer empresa. En crisis, que es cuando se producen los cambios de valores, culturales, etc., posiblemente estas acciones tienen más sentido. Es lo que nosotros intentamos hacer: no frenar sino apretar el acelerador en esas cuestiones que merecen la pena.

Víctor Viñuales: Paradójicamente, con esta crisis también hay empresas que ven que la introducción del matiz medioambiental a su negocio puede aportarles beneficios y sostenibilidad temporal.

Yo creo que estamos ante un problema de gobernanza global complicado. Y es que si analizamos la cumbre (Río, Doha, etc.) no encontramos en que existe mucho cortoplacismo, que los jefes de estado/de gobierno van pensando en la siguiente cita electoral. Además del cortoplacismo, en el mejor de los casos, los jefes de estado/gobierno van pensando exclusivamente en su país. Pero, ¿quién se preocupa por la Antártida, por la Corriente del Golfo? El tercer gran problema en ese tipo de cumbres es que se busca un consenso entre personas que no quieren moverse y esto da como resultado un consenso laxo y carente de compromisos económicos y temporales. Debemos complementar la diplomacia de los estados nación con una nueva diplomacia cívica en la que las empresas, ONG, universidades, ayuntamientos, CCAA, etc. que así lo deseen trabajen para crear esa gobernanza.

¿Quiénes somos?

El Grupo DKV pertenece a Munich Health, la división que agrupa las compañías especialistas en salud de Munich Re desde 2006. 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 casi 2.000 empleados (considerando el 100% de la plantilla de Marina Salud), dando servicio a cerca de 2 millones de clientes. 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.

Integra las marcas DKV Seguros, centrada fundamentalmente en el seguro de salud, pero también a los de accidentes y renta; Unión Médica La Fuencisla, cuyo negocio se basa en los seguros médicos; y ERGO Generales, que integra los seguros de vida, hogar y decesos. Además, gestiona la asistencia sanitaria pública de la comarca de la Marina Alta, en la Comunidad Valenciana, a través de la empresa Marina Salud, participada en un 65% por el Grupo DKV.

NUESTRO GRUPO Y NUESTRAS MARCAS



Nuestra visión o sueño:
 “Nos esforzamos en hacer un mundo mejor”

Los valores corporativos

Nuestros valores explican el modo en que enfocamos la ética en la compañía y, en concreto, los compromisos que adquirimos con los públicos con los que operamos. Dichos valores corporativos se revisaron en 2011 en el marco de un profundo proceso de reflexión estratégica.

Valores centrales de DKV:

- Emprendedora: sincera y abierta, emprendedora y viva.
- Responsable: confiable y cercana, responsable y comprometida.
- Excelente: ejemplar y atractiva, trabajo en equipo, orientada a resultados.

El plan estratégico

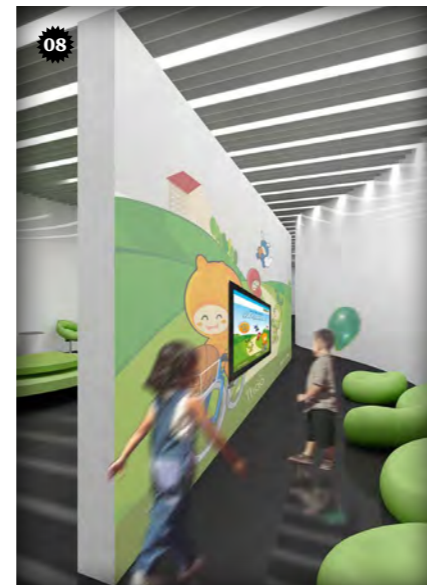
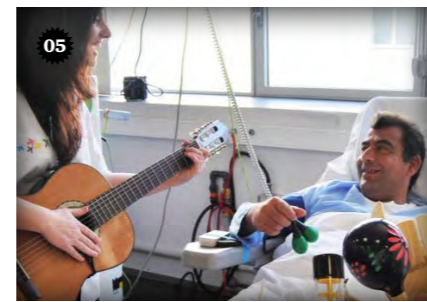
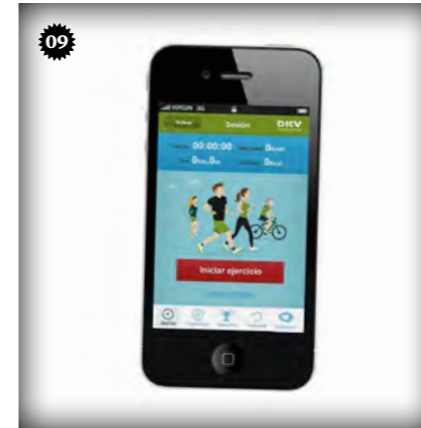
La reflexión estratégica Plan Confianza, cuyo periodo de aplicación es 2011-2015, se basa en la misión y en los valores de DKV.

Este plan incluye la propuesta de valor ‘Realmente interesados en ti’, que plantea un nuevo modelo de relación con los grupos de interés abierto, participativo, a largo plazo y trasmisor del sueño de DKV.

También se plantea el crecimiento como única vía para ser rentable a medio y largo plazo. Para lograrlo, DKV se plantea cuatro objetivos:

- Ser la mejor compañía que se responsabiliza de la salud de sus clientes.
- Dar un servicio que supere sus expectativas.
- Ser una organización ejemplar.
- Ser una empresa innovadora, abierta y responsable.

Un año en imágenes



- 01 Patrocinio del Audi Quattro Cup de esquí.
- 02 Cobranding con Central Lechera Asturiana, una alianza ganadora.
- 03 Reconocimiento a las sucursales y departamentos excelentes.
- 04 DKV, con el esquí de Sierra Nevada.
- 05 Dénia acoge el I Congreso Internacional de Espacios de Arte y Salud.
- 06 Dénia: el primer hospital de España y segundo de Europa en la implantación de la Historia Clínica Electrónica.
- 07 DKV Integralia abre un centro en Extremadura para la integración de personas con discapacidad.
- 08 Nuevo modelo de consultorios médicos en DKV.
- 09 Una app que cuida tu salud.
- 10 Los empleados se ponen delante de las cámaras para fomentar la comunicación interdepartamental.
- 11 DKV pone en marcha un programa de talleres de arte para niños ingresados en hospitales colaboradores.
- 12 DKV camina por África.
- 13 Nueva sucursal en Málaga y Vigo.
- 14 DKV revoluciona la publicidad de seguros de salud con su nueva campaña televisiva.

Lo más destacado en 2012

DKV, la aseguradora mejor valorada por los clientes

DKV Seguros es, por tercer año consecutivo, la aseguradora mejor valorada por los clientes de las cinco primeras compañías de seguros médicos, según el estudio de Reputación RepTrak™. Este estudio mide la opinión de los clientes de las cinco principales aseguradoras de salud sobre la base de más de 3.000 valoraciones, de forma que cada cliente evalúa su propia compañía.

Primera aseguradora europea en conseguir que todos sus productos sean Cero CO₂

La compañía ha compensado la huella de carbono de todos sus productos en el proyecto de conservación de la Amazonia en Madre de Dios (Perú). De este modo, ECODES ha otorgado a DKV Seguros el Sello CeroCO₂ tanto para cada uno de sus productos como para toda la compañía por sexto año consecutivo.

DKV Seguros, Best Workplace 2012 por cuarto año consecutivo

La aseguradora es la séptima empresa mejor valorada para trabajar en la categoría de organizaciones entre 500 y 1.000 empleados, según la lista que realiza anualmente Great Place to Work®.

Nueva web para médicos y clientes que reduce trámites y agiliza autorizaciones

DKV Seguros ha puesto en marcha el Centro Autorizador Propio (CAP), un portal con el que los proveedores sanitarios de su cuadro médico pueden realizar gestiones y dar respuesta a todas las necesidades que tengan en su relación con la compañía de forma directa, ágil y reduciendo burocracia. Una de las funcionalidades más innovadoras del nuevo portal es la posibilidad de prescribir automáticamente actos médicos a los pacientes, sin necesidad del uso del papel.

100.000 euros a 10 proyectos sociales y medioambientales con impacto en la salud

La VII Convocatoria Pública de Ayudas para Proyectos Sociales y Medioambientales organizada por DKV Seguros ha recibido un total de 394 proyectos de diferentes entidades, 146 más que en la pasada edición, lo que supone un incremento del 37%. El objetivo de esta iniciativa es fomentar acciones dirigidas a personas desfavorecidas y que contribuyan a mejorar su calidad de vida y su salud. Asimismo, el proyecto busca comunicar y sensibilizar sobre la importancia de factores medioambientales en la salud de las personas.

Se reduce a 11 días el tiempo de respuesta a quejas y reclamaciones

DKV Seguros ha reducido a 11 días el tiempo de respuesta a quejas y reclamaciones. Este resultado mejora el objetivo marcado para 2012 -14 días-, así como la cifra de 2011, que era de 12,6 días. En el 58% de los casos la respuesta se ha gestionado en un plazo inferior a cinco días y el 98% de las quejas y reclamaciones se ha resuelto en el plazo legal de dos meses.

Los trámites administrativos y la cita para pruebas en una sola llamada

DKV Seguros ha puesto en marcha el novedoso sistema 'cita on-line DKV', que permite al paciente resolver en una sola llamada los trámites administrativos y la asignación de fecha y hora de la cita con las instrucciones para la preparación de la prueba de TAC o resonancia. El objetivo es facilitar a las personas enfermas las gestiones, especialmente en un momento en el que se pueden sentir más vulnerables.

Premio a los clientes más saludables

DKV Seguros ha premiado a los 110 usuarios del Plan de Vida Saludable ¡Vive la salud! que mejor han seguido los objetivos marcados en los planes de prevención. Los 10 mejores usuarios han sido premiados con la bonificación por la totalidad del seguro anual y pertenecen a las sucursales de Córdoba, León, Barcelona (2), Valladolid, Valencia, Madrid (2), Castellón y Teruel.

DKV Seguros ayuda a sus clientes a prevenir el estrés laboral

La compañía ha presentado su plan de prevención del estrés laboral destinado a todos aquellos clientes que desempeñen una actividad laboral de forma genérica y sean conscientes de que hay una afectación de alguna de las diferentes esferas de realización de la persona (familiar, social, laboral) que les impide ser felices. El plan también está dirigido a los asegurados que, si bien no han desarrollado estrés, cuentan con varios factores de riesgo y desean ayuda para prevenirlo.

DKV comercializa sus seguros de salud a través de Banesto

Gracias a este acuerdo, Banesto ofrece el seguro médico ‘Cuidate Campaña’ desde solo 22 euros al mes, a aquellos clientes que domicilien su nómina de al menos 1.500 euros con permanencia de 36 meses o contraten el Depósito Cuidate desde 15.000 euros con dinero nuevo, al 3 % nominal (TAE 3,0225%).

ERGO ahorra a sus clientes de decesos la subida del IVA

La compañía aseguradora ha llegado a acuerdos con los proveedores de su red para asumir conjuntamente la subida del IVA, que en los servicios funerarios ha pasado del tipo reducido del 8% al 21%. De esta manera, los asegurados no se han visto afectados por el aumento del precio final del servicio contratado.

Integralia y Europ Assistance inician su andadura juntos en Extremadura

El 25 de junio de 2012 se incorporaron a la plantilla los cuatro primeros empleados de Integracall, entidad resultante de la alianza entre la Fundación DKV Integralia y Europ Assistance, que gestiona parte del servicio de atención telefónica de la entidad aseguradora. En esta primera fase, se ha creado un equipo piloto que ayudará a generar el conocimiento necesario en este nuevo proyecto en el que está prevista la incorporación de unas 30 personas con discapacidad en un periodo de 30 años, según las necesidades de actividad de Europ Assistance.

Revolucionaria campaña de publicidad

Innovadora, rompedora, divertida y sorprendente. Con personajes con capas y antifaces. Con un lenguaje moderno. Con el eslogan ‘DKV, sí, por muchas razones’. Así es la campaña publicitaria que DKV ha lanzado en 2012 con la intención de revolucionar el tipo de anuncios que hasta ahora emitían las compañías de seguros de salud. Y es que la creatividad de la campaña contempla en todo momento un toque humorístico, generando un discurso cercano y con un enfoque novedoso en relación a la creatividad del sector asegurador y de la salud, que inciden en la innovación.

Concierto solidario por los jóvenes con discapacidad de Camboya

La Fundación DKV Integralia organizó el concierto ‘El Alma de Camboya’, cuya recaudación fue destinada al proyecto Arrupe, que ayuda a personas con discapacidad de Camboya. El recital tuvo lugar el 16 de diciembre en el auditorio ‘Cèntric Espai Cultural’, que fue cedido por el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat. El concierto fue ofrecido por la coral Tons i Sons Terrassa Gospel, que cuenta en sus filas con el empleado de la Fundación de DKV Integralia Josep Rodríguez.

El Hospital de Dénia, primer hospital español que alcanza el máximo reconocimiento internacional por su historia clínica electrónica

El Hospital de Dénia es el primer hospital español y el segundo de Europa que alcanza el nivel 7 del HIMSS, la máxima certificación en la implantación de su historia clínica electrónica y que acredita que es 100% digital. De esta manera se sitúa en lo más alto de la selecta lista de hospitales galardonados por HIMSS (Sociedad de Sistemas de Información y Gestión en Sanidad) ya que, hasta ahora, un hospital alemán era el único de Europa reconocido con esta máxima puntuación.



Indicadores clave

DE UN VISTAZO	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Primas adquiridas, seguro directo [miles de EUR]	606.514	625.214	644.714	3%
Beneficios netos [miles de EUR]	22.440	37.689	34.931	-7%
Patrimonio neto [miles de EUR]	129.835	167.651	150.476	-10%
Inversiones en valor contable [miles de EUR]	530.865	506.030	485.617	-4%
Clientes	1.885.646	1.857.503	1.714.176	-8%

PRIMAS POR EMPLEADO (EXCLUYENDO MARINA SALUD)	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Número medio de empleados	721	723	740	2%
Primas adquiridas, seguro directo [miles de EUR]	502.022	522.791	542.528	4%
Total Primas/Empleado [miles de EUR]	696	723	733	1%

I+D	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Horas/Año	14.068	14.133	12.707	-10%
Nº de personas destinadas al departamento	9	9	8	-11%
Coste social departamento I+D [miles de EUR]	453	461	447	-3%

SINIESTRALIDAD NETA (%)	2010	2011	2012	DIF. 11/12
	80,3	78,4	79,5	1,1

VOLUMEN DE ASEGURADOS POR RAMO	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Asistencia Sanitaria (incluye DKV Salud, Marina Salud y UMLF)	777.385	786.930	711.568	-10%
Renta	58.987	55.022	52.724	-4%
Accidentes	151.180	143.527	127.071	-11%
Hogar	182.329	168.294	140.835	-16%
Decesos	680.453	669.685	650.449	-3%
Vida	35.312	34.045	31.529	-7%

Los datos financieros incluyen a todo el Grupo DKV Seguros, formado por DKV Seguros y ERGO Vida, Unión Médica la Fuencisla, ERGO Generales y Marina Salud. En cuanto a los demás indicadores del Informe, no incluyen a Marina Salud, S.A. Sin embargo, se ofrece un resumen de los datos principales. Además, respecto al alcance geográfico, 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.

RRHH	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Gasto total de personal [miles de EUR]	35.482	38.282	38.223	0%
Nº de empleados	721	723	740	2,30%
Inversión total en formación [miles de EUR]	514	532	672	26%
Estabilidad en el empleo indefinido	97,9	97,4	96,08	-1%
Nº de empleados de servicios externos [personas]	87	94	84	-11%
Relación entre el salario más bajo y el mínimo legal [%]	143,27	148,19	148,197247	0%
Nº de participaciones de empleados en actividades de voluntariado corporativo y profesional (incluye Fundación DKV Integralia)	833	535	1772	231%

MEDIO AMBIENTE	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Consumo total de energía eléctrica [MWh]	2.667,63	2.260,54	2.333,15	3%
Consumo diario de litros de agua por empleado en DKV Zaragoza	12,36	11,35	15,33	35%
Consumo total de papel [Tm]	210,82	348,95	303,82	-13%
Km totales recorridos	3.862.966	3.969.811	4.398.447	11%
Emisiones globales de CO ₂ [Tn CO ₂ eq]	1.699	1.350*	1.468	9%

* Modificado respecto a 2011.

FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Plantilla de Integralia [personas]	226	215	226	5%
Personas integradas en la empresa ordinaria (acumulado desde el año 2000)	60	72	83	15%

ACCIÓN SOCIAL	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Nº de beneficiarios	36.885	18.226	13.063	-28%
Nº de entidades del tercer sector con las que se colabora	55	41	48	17%

Indicadores socioeconómicos

NÚMERO DE ACTOS/SINIESTROS GRABADOS	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Salud	7.968.607	8.228.985	8.569.998	4%
Seguros generales	39.810	33.470*	30.563	-9%
Vida	1.442	1.526	2.408	58%

* Modificado respecto a 2011.

PAGOS [MILLONES DE EUROS]	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Salud	293	329,2*	353,03	7%
Generales	23,6	21,2*	21,7	2%
Vida	21,1	24,7	25	1%

* Modificado respecto a 2011.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Nº de quejas	4.157	4.118	4.303	4%
Nº de reclamaciones	617	602	630	5%

PORCENTAJE DE BAJAS ASISTENCIA SANITARIA (%)	2010	2011	2012	DIF. 11/12
	20,6	14	16,5	2,5

Áreas de negocio de DKV Seguros: seguros de salud (incluye Asistencia Sanitaria, Renta y Accidentes), seguros de vida (incluye ERGO Vida) y seguros generales (Incluye DKV Hogar, DKV Decesos y ERGO Hogar).

Indicadores de actividad

INDICE DE ACTIVIDAD ASISTENCIAL (INCLUYE DKV SALUD Y UMLF)	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Volumen total de primas [miles de EUR]	363.088	386.046	415.733	8%
Total asegurados Asistencia sanitaria	616.929	629.105	563.566	-10%

ATENCIÓN PRIMARIA	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Consultas	616.929	874.673	887.826	1%

ATENCIÓN ESPECIALIZADA	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Consultas de atención especializada	785.532	229.5115	2.397.396	4%
Ingresos hospitalarios	206.0712	34.198	40.766	19%
Cirugías ambulatorias hospitalarias	33.267	19.349	8.145	-58%
Partos totales	4.616	5.229	4.546	-13%
Pruebas diagnósticas	24.228	1.988.335	2.089.361	5%
Pagos realizados a médicos [millones de EUR]	1,96	74,80	100,64	35%
Pagos realizados a clínicas [millones de EUR]	41,20	201,39	19,90	-1%

SEGUROS DE REEMBOLSO*	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Índice de actividad del seguro DKV Mundisalud	137.179	150.445	211.258	40%
Índice de actividad del seguro DKV Top Health	62.171	56.269	58.219	3%
Índice actividad del seguro DKV Dentalud Plus	206	166	144	-13%

* El índice de actividad se refiere al número de siniestros de reembolso tramitados para cada uno de los productos.

RENTA	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Primas Netas [miles de EUR]	36.029	34.051	31.958	-6%
Asegurados	58.987	55.022	52.724	-4%
Pólizas	49.202	45.353	42.227	-7%
Siniestros grabados	12.367	12.100	13.680	9%
Pagos [miles de EUR]	20.251	22.986	21.438	-8%
Prima media por asegurado y año [EUR]	551	619	606	-2%

HOGAR	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Primas netas [miles de EUR]	30.138	28.563	25.357	-11%
Asegurados	182.329	164.146	140.835	-16%
Pólizas	182.329	164.146	140.835	-14%
Pagos [miles de EUR]	13.974	11.670	10.807	-7%
Siniestros grabados	33.236	29.799	26.609	-11%
Pago medio por siniestro [EUR]	421,15	391,61	406,16	4%
Prima media por asegurado y año [EUR]	163	174	180	3%

DECESOS*	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Primas netas [miles de EUR]	42.492	44.354	44.723	1%
Pólizas	216.284	220.301	219.463	-1%
Asegurados	680.453	669.685	650.449	-3%
Pagos [en miles de EUR]	9.567	9.516	10.920	15%
Siniestros grabados	6.574	3.671**	3.954	8%
Pago medio por siniestro [EUR]	1.455	2.592**	2.762	7%
Prima media por asegurado y año [EUR]	75	66	69	4%

* Aunque estos valores solo hacen referencia a la cobertura de defunción, hay otros valores (no incluidos) correspondientes a garantías de hospitalización, Accidentes y Serviplus que también se gestionan desde Seguros Generales, ya que pertenecen al ramo decesos.

** Modificado respecto a 2011.

ACCIDENTES	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Primas netas [miles de EUR]	8.977	8.345	7.567	-9%
Asegurados	151.180	143.527	127.071	-11%
Pólizas	26.991	24.856	22.002	-11%
Pagos [en miles de EUR]	2.682	2.589	2.136	-18%
Siniestros grabados	2.148	2.082	1.904	-9%
Coste medio por siniestro [EUR]	1.248,73	1.243,34	1.121,64	-10%
Prima media por asegurado y año [EUR]	44	43	60	40%

VIDA	2010	2011	2012	DIF. 11/12
Primas netas [miles de EUR]	21.298	21.433	17.189	-20%
Pólizas	32.486	30.782	26.822	-13%
Asegurados	35.312	34.045	31.529	-7%
Pagos [en miles de EUR]	21.108	24.724	25.006	1%
Siniestros grabados	1.442	1.526	2.408	58%
Coste medio por siniestro [EUR]	14.638	16.201	10.385	-36%
Prima media por asegurado y año [EUR]	601	630	545	-13%

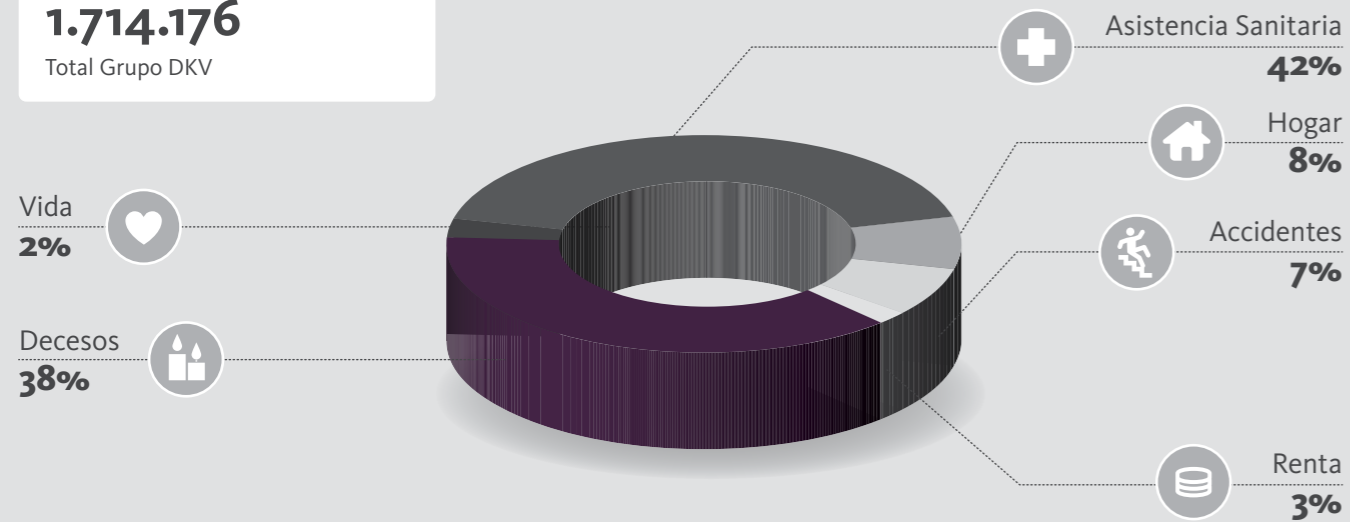
El valor que hemos creado

VOLUMEN DE ASEGURADOS POR RAMO

NÚMERO DE ASEGURADOS

1.714.176

Total Grupo DKV

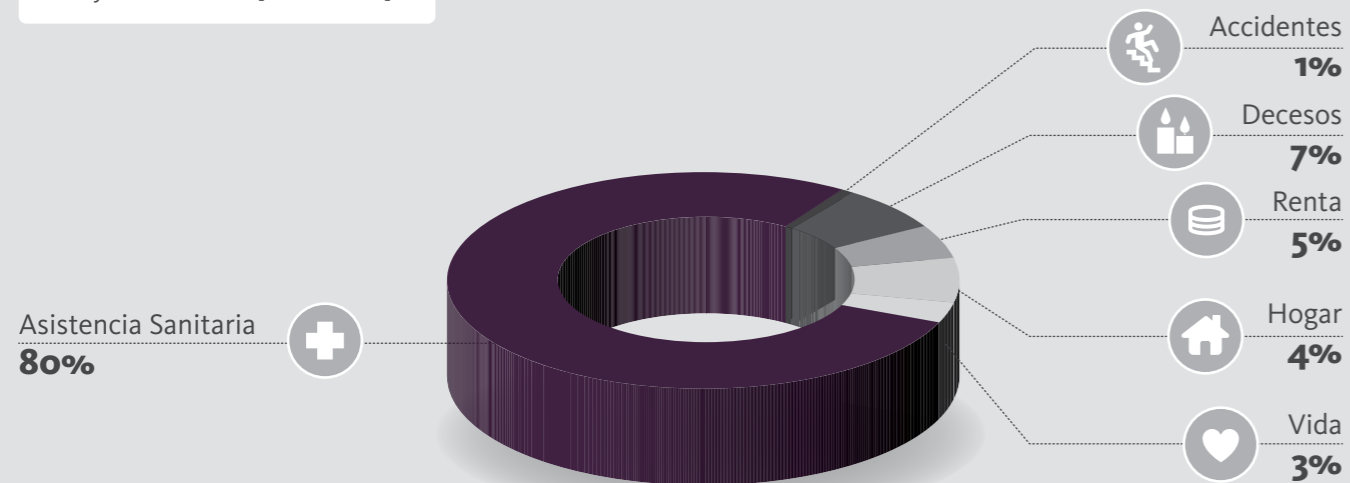


DISTRIBUCIÓN DE PRIMAS POR RAMO

PRIMAS TOTALES

644.714

Incluye Marina Salud [miles de Eur]



CUOTA DE MERCADO EN EL RAMO DE LA SALUD

7%



CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

+3%



BENEFICIOS NETOS

[Miles de Eur]

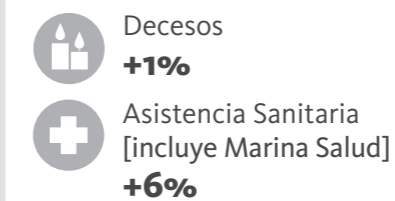


INVERSIONES VALOR CONTABLE

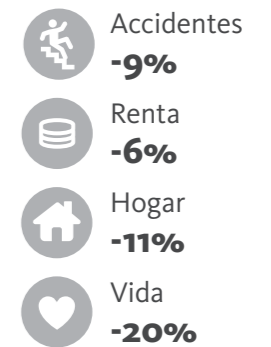
[Miles de Eur]



CRECIMIENTO DEL NEGOCIO POR RAMOS



El ramo de Asistencia Sanitaria y Decesos representan el 87% del volumen total de primas



02

Cómo hacemos realidad nuestro sueño

A través de una gestión responsable

Con Responsabilidad Empresarial: DKV 360

Con un diálogo abierto y participativo

Con una buena imagen

Con transparencia y buen gobierno

Con un crecimiento rentable:
balance de las áreas de negocio

Innovando de forma responsable



02

Cómo hacemos realidad nuestro sueño

DKV Seguros es la primera aseguradora que ha obtenido el certificado de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE21 de Forética

Más información:
<http://www.dkvseguros.com/dkvaccesible/inicio.asp?idioma=es&menu=1,2742,2797>

A través de una gestión responsable

Responsabilidad Empresarial: DKV 360

DKV, con la salud de sus clientes y colaboradores, de la empresa y de la sociedad

El Plan de Responsabilidad Empresarial de DKV, denominado DKV 360, plantea una forma integral de entender la salud, campo en el que es especialista la empresa. De ahí que sus acciones tengan que ver con la salud de todos sus grupos de interés: asegurados, profesionales y sociedad, al tiempo que aboga por una gestión ética, responsable y sostenible.

De esta filosofía de negocio se desprende su apuesta por la innovación social y responsable, por el lenguaje claro, el fomento del diálogo con sus nuestros grupos de interés, el impulso de innumerables actividades de educación para la salud, deporte y alimentación saludable, el cuidado del medio ambiente, la colaboración con numerosas entidades sociales y el esfuerzo por la integración de las personas con discapacidad.

DKV considera que trabajar así es sinónimo de salud en todo y para todos, ya que así:

- Crea valor en su relación con los grupos de interés.
- Contribuye a un desarrollo más sostenible.
- Promueve la gestión ética y la innovación socialmente responsable.
- Incrementa la vinculación de sus empleados con la empresa.

De hecho, DKV Seguros es la primera aseguradora que ha obtenido el certificado de Gestión Ética y Socialmente Responsable según la Norma SGE21 de Forética. Este sello, que se renueva anualmente desde el año 2008, garantiza que la compañía ha instaurado y verificado un sistema que permite seguir las posibles contingencias relativas a su política de Responsabilidad Empresarial, así como mejorar los asuntos relativos a la misma que vayan surgiendo.

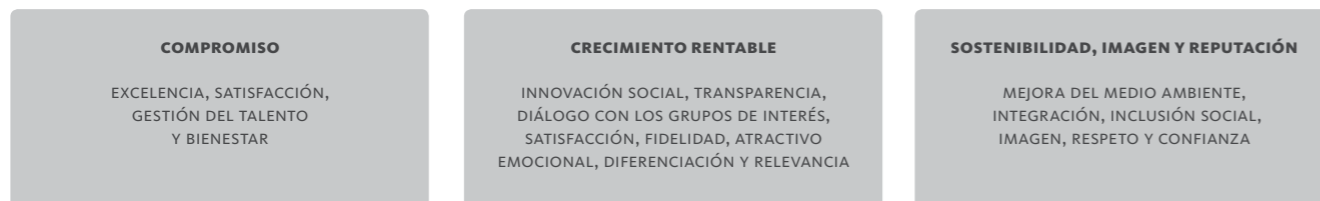
PLAN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DKV 360



ÁMBITOS



OBJETIVOS



EJES/PROGRAMAS



DKV lanza una revista sobre responsabilidad empresarial



DKV Seguros ha lanzado en 2012 su revista *Tres Sesenta*, una publicación nacida desde el área de Responsabilidad Empresarial de la compañía y orientada a difundir información relativa a la RE poniendo en valor la capacidad de innovación de las personas en beneficio de la sociedad.

Tres Sesenta es una revista de periodicidad semestral que tiene como objetivo abordar los retos sociales y medioambientales a los que, de forma individual o colectiva, nos enfrentamos en el siglo XXI. Así, trata aspectos como la diversidad, el cambio climático, los Derechos Humanos o la innovación, entre otros.

Esta publicación es, según palabras del Consejero Delegado de DKV Seguros, Josep Santacreu, “una experiencia desde la que queremos mostrar la evolución de la sostenibilidad mediante la visibilidad de proyectos llevados a cabo por personas, entidades y empresas que persiguen hacer bien hecho lo que hacen y hacer el bien con lo que hacen”.



CASO DE ESTUDIO



Primer taller con los Embajadores de RE

Los embajadores internos de RE

En 2012 se ha creado un grupo multidisciplinario de 25 empleados representativos de la organización, pertenecientes a diferentes departamentos y con diversos niveles jerárquicos, elegidos por sus compañeros o jefes por destacar por su sensibilidad, interés, experiencia y liderazgo en temas sociales, medio ambientales y éticos.

Una vez seleccionados los embajadores, han sido formados en Responsabilidad Empresarial y se les ha encomendado la triple misión de ser transmisores (comunicar las acciones de RE), receptores de las opiniones, expectativas y propuestas de sus compañeros, y ser generadores de ideas (grupo interno de consultores).

Desde su creación, el grupo se ha abocado a transmitir las diferentes acciones de Responsabilidad Empresarial al resto de la organización, motivando una mayor implicación de los empleados en dichas acciones y, al mismo tiempo, han canalizado diferentes ideas tanto de sus compañeros como de clientes, mediadores o proveedores.

Con un diálogo abierto y participativo

La compañía ya ha cerrado la primera ronda de reuniones con cada uno de sus grupos de interés para conocer de primera mano sus expectativas y opiniones

Diálogo con los grupos de interés

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

Con este fin, la compañía lanzó en 2010 un Plan de Diálogo con Grupos de Interés, que contempla diferentes procedimientos y canales de comunicación para fortalecer esa interacción. Desde entonces, anualmente se van realizando sesiones con diferentes públicos.

En 2012 ha sido el turno de los mediadores externos a través de una reunión realizada con el Consejo Asesor de Red Externa. En el Consejo se debatieron temas de interés mutuo para DKV y la mediación, tales como el análisis de diversas encuestas de reputación de la compañía por parte de los mediadores, la oferta de productos de Salud de la corporación, la evolución histórica de la Red Externa en DKV, el Plan Confianza, los proyectos de Responsabilidad Empresarial, así como el planteamiento de diversas sugerencias y propuestas de colaboración futura entre DKV y la mediación.

Con este encuentro la compañía ya ha cerrado la primera ronda de reuniones con cada uno de sus grupos de interés para conocer de primera mano sus expectativas y opiniones. Así, desde 2010 se han organizado reuniones con clientes, profesionales sanitarios, proveedores de seguros generales, proveedores de servicios generales, empleados, agentes internos, representantes de la sociedad y ahora la red externa de mediación. A partir de los resultados obtenidos en dichas reuniones se elabora un Plan Anual de Diálogo con Grupos de Interés que intenta, en la medida de las posibilidades de la empresa, dar respuesta a las expectativas que surgen en dichas reuniones.

Vías de diálogo

Para comunicarse con sus grupos de interés, DKV emplea un amplio y variado abanico de canales, tanto de escucha como de diálogo, que le permiten conocer sus opiniones, inquietudes y sugerencias.

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

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE ESCUCHA (UNIDIRECCIONAL)	CANAL DE COMUNICACIÓN (BIDIRECCIONAL)
Profesionales sanitarios	Encuesta de satisfacción	Web para profesionales médicos
	Directores médicos	
	Contact center para proveedores sanitarios	
	Reuniones con colegios de médicos	
Todos los grupos de interés	E-mails: empresa.responsable@dkvseguros.es y memoriaanual@dkvseguros.es	Web DKV Directo
	Informe de sostenibilidad	Blog: blog.dkvseguros.com
	RepTrak™	www.dkvseguros.com
	Focus groups sobre Responsabilidad Empresarial	Redes sociales: Vive la salud, Facebook, Twitter
		Revista DKV Tres Sesenta

Algunas vías de diálogo están destinadas a integrar las expectativas de los grupos de interés en la forma de gestionar el negocio de DKV Seguros:

- RepTrak™ es un estudio de reputación corporativa basado en entrevistas a clientes, mediadores, empleados y médicos sobre el comportamiento de la empresa.
- 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.
- Estatuto de Compromisos.
- DKV Seguros también está presente en las redes sociales con varios perfiles en Facebook, Twitter, LinkedIn y Google +, mediante los cuales está en contacto permanente con clientes, colaboradores o seguidores. Además, cuenta con un canal propio en YouTube donde se puede acceder a los vídeos sobre las diferentes acciones de la compañía. A todo ello habría que añadir otros perfiles en las redes sociales relacionados con campañas o acciones específicas con nuestros grupos de interés:

PRESENCIA EN REDES SOCIALES	DESCRIPCIÓN
Vive la salud (www.vivelasalud.com)	Red social destinada a dar a conocer y compartir información fiable de salud.
LinkedIn (http://www.linkedin.com/company/dkv-seguros)	Página oficial de la compañía con información corporativa y de producto.
http://www.youtube.com/DKVSeguros	Videos producidos por la compañía.
http://www.facebook.com/dkvseguros	El objetivo de este perfil es difundir información corporativa y prestar atención al cliente.
http://www.facebook.com/500omujeresorgullosasDKV	Página creada para una campaña específica que ha tenido mucho éxito y que DKV mantiene porque se destina a su público objetivo.
https://www.facebook.com/ERGOseguros	Canal corporativo de la marca de hogar, decesos y vida.
http://www.facebook.com/yovivolasalud	Extensión en FB de la comunidad. Información de salud.
https://www.facebook.com/Fundacion-DKV-Integralia	Información sobre la fundación.
Perfil FB (Comunicación DKV)	Perfil creado con el único objetivo de gestionar las páginas corporativas.
http://twitter.com/dkvseguros	Difundir información corporativa y atención al cliente.
http://twitter.com/vivelasalud	Extensión en twitter de la comunidad. Información de salud.
http://twitter.com/DKVIntegralia	Información sobre la fundación.
http://twitter.com/DietaDeporteDKV	Canal de información para mantener hábitos de vida saludable a través de la alimentación y el ejercicio.
http://twitter.com/ERGOseguros	Canal corporativo de la marca de hogar, decesos y vida.
Google+ DKV RSC (https://plus.google.com/111719888129368114607/)	Probar la nueva red difundiendo información sobre RSE.
Blog (http://blog.dkvseguros.com)	Canal de comunicación del director de comunicación.
Tuenti www.tuenti.com/dkvfreshart	Canal para Fresh Art.

Publicaciones

DKV elabora anualmente diversas publicaciones específicas destinadas a sus diferentes grupos de interés. La compañía apuesta cada vez más por el formato electrónico debido a su compromiso medioambiental. Es por ello que las únicas publicaciones editadas en formato papel en 2012 han sido la revista de comunicación interna para los empleados del Grupo “Equipo DKV”, la revista “Click!” para clientes y la publicación sobre temas de Responsabilidad Empresarial “Tres Sesenta”, que también se distribuye en formato online.

PUBLICACIÓN	GRUPO DE INTERÉS A QUIEN VA DIRIGIDA
Resumen mensual de notas de prensa	Periodistas
Resumen quincenal con las actualizaciones del portal DKV Directo	Red comercial
Revista electrónica mensual con contenidos de salud para las personas registradas en la web Canal de Salud	Clientes
Newsletter con las principales novedades para los usuarios registrados en la comunidad ‘Vive la Salud’	Clientes
Newsletter DKV 360 bimensual y con contenidos de Responsabilidad Empresarial	Clientes y público en general



Accede al spot de la campaña ‘DKV, sí, por muchas razones’: <http://www.youtube.com/watch?v=bsBoTgAjP9Y>

A través del patrocinio deportivo, DKV impulsa la prevención de enfermedades, el cuidado de la salud y la difusión de hábitos saludables

Más información: www.audiquattrocup.es sierranevada.es

Con una buena imagen

Campañas publicitarias y gestión de marca

En 2012, DKV ha llevado a cabo diversas campañas publicitarias, entre las que destaca la innovadora campaña ‘DKV, sí, por muchas razones’, que ha revolucionado el tipo de anuncios que hasta ahora emitían las compañías de seguros de salud. Caracterizada por su tono humorístico y desenfadado, pretendía diferenciarse de la competencia y acercarse al target con un discurso más cercano. Dicha campaña ha estado presente en televisión, prensa y radio.

Por otra parte, se ha llevado a cabo una campaña de apoyo a la inauguración de las sucursales de Vigo, Almería y Málaga en medios locales.

También ha resultado relevante la campaña de radio para MUFACE, consistente en más de 1.600 inserciones dirigidas a un target de mujeres mayores de 25 años y emitida de forma estratégica en Barcelona, A Coruña, León, Málaga, Sevilla y Zaragoza durante el mes de enero.

Con motivo del Día Internacional de la Mujer, DKV felicitó a todas las mujeres mediante una campaña que incluyó inserciones en prensa y en diversas webs femeninas (Nosotras y Enfemenino), una canción exclusiva llamada ‘Besos’ y una aplicación en Facebook y en la web DKV que permitía felicitar enviando ‘besos virtuales’.

Y para finalizar el año, la compañía realizó una campaña llamada ‘Reembolso Familias’, que tenía como objetivo conseguir notoriedad, imagen de marca, diferenciación y comunicar la principales ventajas de su producto de reembolso. Fue una campaña dirigida principalmente a nuestro target de DKV, con inserciones en revistas y suplementos, por ser éste un buen mix de cobertura y afinidad. Y el último día del año, patrocinamos el especial de Los Morancos que ofrecieron la Nochevieja en Canal Sur, y que tenía la estación de esquí de Sierra Nevada como escenario.

Patrocinio deportivo y cultural

El patrocinio deportivo es uno de los mecanismos a través del cual DKV impulsa de manera activa la prevención de enfermedades, el cuidado de la salud y la difusión de hábitos saludables. El deporte transmite valores esenciales como la importancia de una vida sana, el esfuerzo, la superación, el trabajo en equipo, la mentalidad joven o la emoción. De esta manera, la compañía manifiesta su identificación con estos atributos y la consonancia con su filosofía empresarial. Por ello hemos elegido las carreras populares, el padel y el esquí como plataformas principales porque conectan muy bien con los intereses de nuestros clientes y, especialmente, de las mujeres.

En este sentido, DKV ha patrocinado los siguientes eventos:

Sierra Nevada /Audi Quattro Cup

DKV inició en la temporada 2011/2012 el patrocinio de la estación de Sierra Nevada y de la Audi Quattro Cup, una competición nacional de esquí en la que participan anualmente unos 4.000 niños de 7 a 14 años.

Tras el primer año de trabajo conjunto, DKV seguros ha realizado una auditoría de la mano de la consultora InfinitC para valorar el impacto de dichos patrocinios.

Por lo que respecta al patrocinio de la estación granadina, cabe destacar que su relevancia alcanza a más del 17% del mercado nacional de la práctica del esquí. En cuanto a la notoriedad, el 37,7% de los entrevistados recuerda espontáneamente a DKV como patrocinador de Sierra Nevada. El informe sobre la Audi Quattro Cup también ofrece conclusiones positivas.

Carrera de la Mujer

En 2012, DKV ha sido, por sexto año consecutivo, la aseguradora oficial de la Carrera de la Mujer, el mayor evento deportivo femenino de Europa. Además, se ha mantenido como Patrocinador de Oro del evento.

Esta iniciativa busca sensibilizar a las mujeres sobre la necesidad de hacer deporte y de seguir unos hábitos de vida saludables como 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 a unas 15.000 mujeres cada año.

La Carrera de la Mujer ha contado con la participación de unas 72.000 mujeres en las siete ediciones celebradas en Málaga, Madrid, Vitoria, Sevilla, Gijón, Barcelona y Zaragoza.

María Vasco, imagen de la compañía

María Vasco, la primera y única mujer española que ha conseguido una medalla olímpica en atletismo, es desde 2011 la imagen de DKV Seguros. En ella, la compañía ha encontrado la mensajera perfecta para transmitir su compromiso con el deporte y la salud de la mujer. Así, Vasco apoya los patrocinios de la firma como la Carrera de la Mujer o el Trailwalker, entre otros. Se trata de una deportista que reúne valores como la honestidad, el trabajo y el compromiso, y una carrera deportiva en la que ha logrado alcanzar grandes metas gracias a su esfuerzo y espíritu de superación.

DKV Padel Women Tour

DKV Seguros y la revista Yo Dona han organizado en 2012 el cuarto circuito DKV Padel Women Tour by Yo Dona, un torneo de pádel femenino en el que han participado 3.455 mujeres y que se ha disputado en Málaga, Valencia, Barcelona, Madrid, A Coruña y Sevilla. La iniciativa quiere dar a conocer este deporte y promover la salud femenina desde una perspectiva lúdica.

DKV Fresh Art

DKV Fresh Art es un concurso de arte dirigido a estudiantes de bachillerato con motivaciones artísticas y que quieran dedicarse al arte, para dar un impulso a su carrera y contribuir a fomentar la creación artística.

En su cuarta edición, ha contado con la participación de más de 600 talentos. Los 16 finalistas del concurso realizaron durante una semana talleres con algunos de los más renombrados expertos en arte de nuestro país en el Campus DKV Fresh Art en la UPV. Un jurado formado por especialistas en arte valoró las obras realizadas durante el Campus y escogió a los tres premiados.

El primer premio es una beca de estudios por valor de 3.000 euros para invertir en material o en formación para el alumno, y 1.000 euros para la escuela; el segundo premio, una beca de 2.000 euros para el estudiante y 1.000 euros para el centro educativo, y el tercer premio, una beca de 1.000 euros para el estudiante y 1.000 euros para el centro educativo. Los premiados fueron Victoria Calabuig (1º), Sergi Dolcet (2º) y Xènia Ferrar (3º).

El concurso DKV Fresh Art se enmarca dentro del programa Arteria de DKV Seguros, una iniciativa para impulsar la creación artística dentro y fuera de la compañía.

Más información:
www.carreradelamujer.com

Más información:
www.padelwomentour.com

Más información:
www.dkvfreshart.com

Más información:
www.youtube.com/
watch?v=1-5CMSQoHEM

Más información:
http://thaoweb.com/

Más información:
trailwalker.intermonoxfam.org

DKV Fresh Art Kids

DKV Seguros ha puesto en marcha Fresh Art Kids, una serie de talleres artísticos con los que se pretende hacer más llevadera la estancia en el hospital a las niñas y niños, ofreciéndoles la posibilidad de explotar sus habilidades artísticas. Los talleres están dirigidos a niños de segundo ciclo educativo infantil (3-6 años) y de todos los niveles de educación primaria (6-12 años), y tienen lugar un día a la semana, durante una hora y media, en alguna sala común del centro hospitalario.

Esta actividad se inició en septiembre de 2012 en el Hospital de Nens de Barcelona, y se ha llevado también al hospital Sant Joan de Déu en Barcelona y al hospital San Rafael y la clínica Quirón, de Madrid.

Programa Thao

DKV Seguros patrocina el Programa Thao, que lucha contra la obesidad infantil promoviendo hábitos saludables a través de diferentes actividades que desarrollan los municipios españoles adheridos a la iniciativa.

Thao se enmarca en la Estrategia NAOS (Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad), impulsada por el Ministerio de Sanidad y Consumo a través de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Trailwalker

DKV Seguros ha firmado un convenio de colaboración con Intermón Oxfam para convertirse en el principal patrocinador del Intermón Oxfam Trailwalker, que en 2012 ha celebrado su segunda edición. Trailwalker es el mayor evento solidario y deportivo por equipos del mundo, cuyo objetivo es completar un circuito de 100 km en un entorno rural al tiempo que se recaudan fondos para los proyectos solidarios de Intermón Oxfam.

En esta segunda edición han participado 287 equipos de seis miembros cada uno y se ha logrado una recaudación de 770.000 euros.

La relación entre DKV Seguros e Intermón Oxfam es fruto de más de 10 años de colaboración estrecha en programas de desarrollo y acción humanitaria vinculados a la salud e higiene.

I Congreso Internacional de Espacios de Arte y Salud

Marina Salud se ha convertido en el primer hospital español en acoger un congreso internacional de espacios de arte y salud. El encuentro trató de buscar una aproximación científica de cómo el arte puede influir en el estado anímico de los pacientes y mejorar su estancia hospitalaria.

Reputación corporativa

RepTrak™, el aval de una buena reputación

Por tercer año consecutivo, DKV es la aseguradora mejor valorada por los clientes de seguros médicos, según el estudio RepTrak™

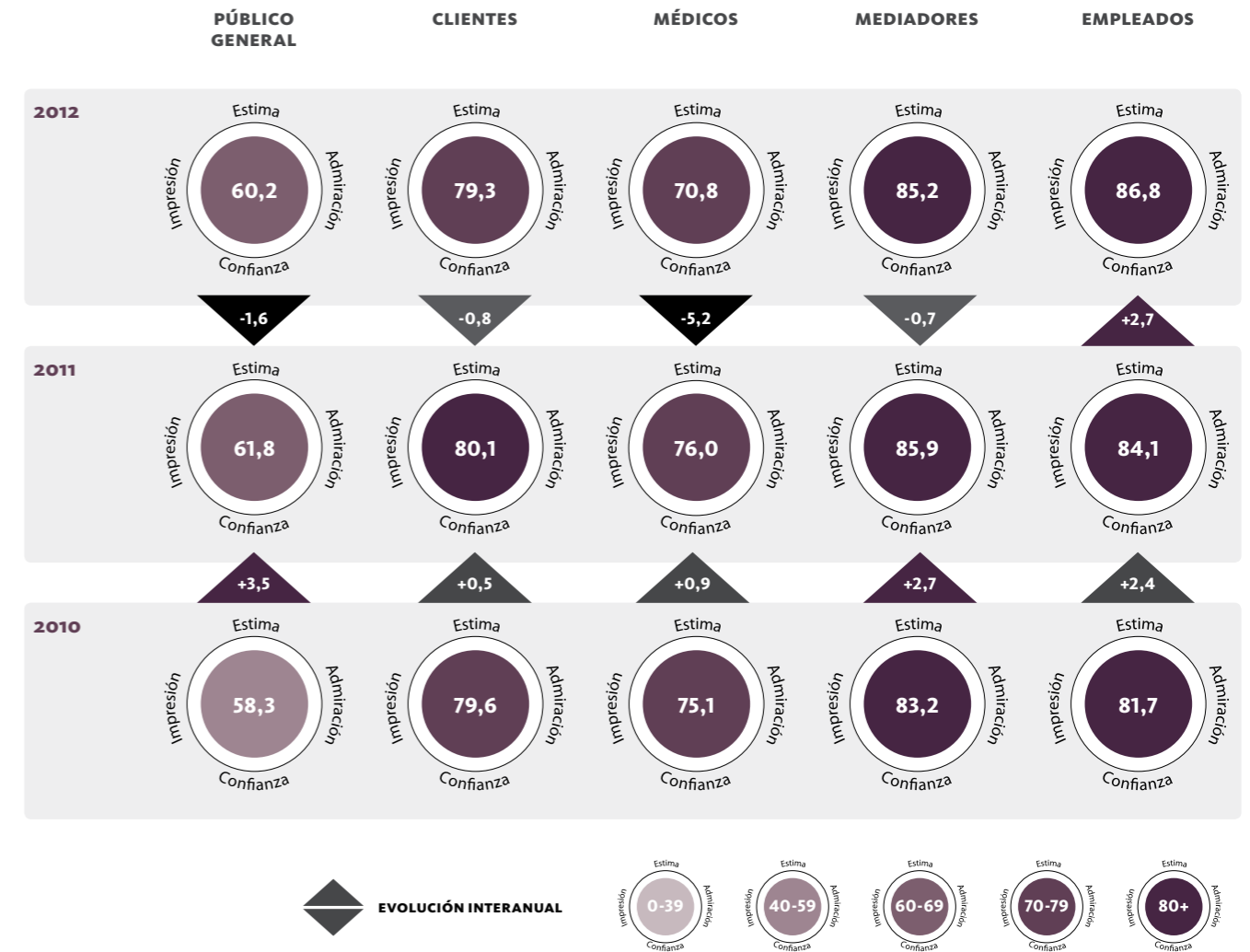
El diálogo con los grupos de interés es fundamental para DKV Seguros, debido a su afán por aproximarse a su audiencia y conocer mejor sus expectativas y opiniones.

Con este fin, la compañía lanzó en 2010 un Plan de Diálogo con Grupos de Interés, que contempla diferentes procedimientos y canales de comunicación para fortalecer esa interacción. Desde entonces, anualmente se van realizando sesiones con diferentes públicos.

En 2012 ha sido el turno de los mediadores externos a través de una reunión realizada con el Consejo Asesor de Red Externa. En el Consejo se debatieron temas de interés mutuo para DKV y la mediación, tales como el análisis de diversas encuestas de reputación de la compañía por parte de los mediadores, la oferta de productos de Salud de la corporación, la evolución histórica de la Red Externa en DKV, el Plan Confianza, los proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, así como el planteamiento de diversas sugerencias y propuestas de colaboración futura entre DKV y la mediación.

Con este encuentro la compañía ya ha cerrado la primera ronda de reuniones con cada uno de sus grupos de interés para conocer de primera mano sus expectativas y opiniones. Así, desde 2010 se han organizado reuniones con clientes, profesionales sanitarios, proveedores de seguros generales, proveedores de servicios generales, empleados, agentes internos, representantes de la sociedad y ahora la red externa de mediación. A partir de los resultados obtenidos en dichas reuniones se elabora un Plan Anual de Diálogo con Grupos de Interés que intenta, en la medida de las posibilidades de la empresa, dar respuesta a las expectativas que surgen en dichas reuniones.

LA POTENCIA REPUTACIONAL DE DKV EN EL 2012 ES SIMILAR A LA DE 2011



Fuente: RepTrak™ 2012.

Liderazgo público

Uno de los ejes centrales de la estrategia de DKV Seguros es la Responsabilidad Empresarial (RE), como contexto de todas sus actuaciones. Por ello, cada año los directivos y algunos empleados participan en encuentros de carácter empresarial, académico o del tercer sector para dialogar y compartir buenas prácticas en esta materia. Durante 2012, los miembros de la compañía han participado en 23 ponencias relacionadas con el tema de la Responsabilidad Empresarial.

LIDERAZGO PÚBLICO	2010	2011	2012
Nº de noticias RE en medios	116	96	271
Nº de noticias sobre Integralia en medios	Nc	16	59
Respuestas tramitadas a los medios de comunicación y centros académicos	131	145	67
Nº charlas/simposios/ actos sobre RE en los que asista como ponente o participante DKV	20	25	23
Nº de charlas/simposios/actos sobre RE en los que asista como ponente o participante la Fundación DKV Integralia	Nc	6	6
Nº de notas de prensa difundidas por DKV Seguros	84	15	67
Nº de notas de prensa difundidas de la Fundación DKV Integralia	Nc	2	5
Nº de premios y reconocimientos obtenidos	10	3	5
Posición de DKV en MERCO	32	40	50
Posición DKV en MERCO sectorial	2	3	3
Posición DKV en MERCO en Consejero Delegado	32	26	54
Posición DKV en MERCO personas	64	63	53
Posición DKV en MERCO Responsable	Nc	31	25
Posición DKV en en Great Place to Work	3	3	7

Nc: no se contabilizaba.

Además, los premios y reconocimientos que hemos obtenido en 2012 son prueba de nuestro compromiso con la calidad y el buen servicio:

Premio Medical Economics 2013

- Otorga: Revista *Medical Economics*
- Objetivo: Premia la labor de las entidades sanitarias más destacadas en el año precedente.
- Categoría: Aseguradora de Servicios Sanitarios

2º puesto en el Smart Profit Growth Award 2012

- Otorga: IE Business School y Simon-Kucher & Partners, en colaboración con Alimarket y *Cinco Días*.
- Objetivo: Reconocer aquellas iniciativas extraordinarias que hayan conseguido un incremento sostenible e inteligente de los beneficios de una empresa o unidad de negocio.
- Proyecto: El jurado, formado por miembros de Simon-Kucher & Partners y del IE Business School, evaluaron muy positivamente el sistema integral de gestión de DKV, que permite una mayor rapidez en el proceso de contratación de un seguro, ya que facilita adaptar la oferta a las necesidades del usuario.

Sello Ethsi ‘Seguro Ético y Solidario’

- Otorga: Observatorio de Finanzas Éticas de la asociación FETS
- Objetivo: El sello del Seguro Ético y Solidario tiene en cuenta los aspectos relacionados con un comportamiento ético de la organización: la responsabilidad social, la inversión socialmente responsable y otros parámetros como el mutualismo, la transparencia, la vinculación con la economía social, etc.

Premios El Economista

- Otorga: *El Economista*
- Objetivo: Estos premios reconocen las acciones empresariales, financieras, económicas y educativas más relevantes desarrolladas durante el último año tanto a nivel nacional como internacional.
- Categoría: Mejor iniciativa en Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- Proyecto: Fundación DKV Integralia, por su amplia labor de apoyo a la integración de las personas con discapacidad.

I Edición de los Premios Migranodearena.org

- Otorga: Fundación Real Dreams
- Objetivo: Premiar la solidaridad de las organizaciones que participan con sus iniciativas en migranodearena.org
- Categoría: Empresa más comprometida.
- Proyecto: En 2011, el Grupo DKV Seguros se solidarizó con la hambruna en el Cuerno de África. En total, recaudó 19.389 euros que fueron donados a Intermón Oxfam, de los que 3.005 correspondieron a la recaudación de fondos a través de ‘Mi grano de arena’, iniciativa premiada.

Premio Mejores Ideas de la Sanidad del Año

- Otorga: Diario Médico
- Categoría: Mecenazgo y Solidaridad
- Proyecto: El estudio *Ruido y Salud* elaborado por el Observatorio Salud y medio ambiente DKV-GAES-ECODES. El estudio es una recopilación completa sobre la exposición de la población a elevados niveles de ruido y los efectos que esta situación puede tener sobre la salud de las personas.



Entrega del premio “migranodearena” a la empresa más comprometida.



Con transparencia y buen gobierno

Gestión de riesgos

Como respuesta a la creciente importancia de una adecuada gestión de los riesgos a los que se enfrenta la actividad aseguradora, especialmente los de carácter financiero, el Grupo DKV cuenta con un Comité de Gestión Conjunta de Activos y Pasivos en el que participan los departamentos Financiero, Actuarial y Control de Gestión, y que cuenta con el apoyo del departamento de ALM de Munich Re AG y de MEAG, la compañía de gestión de inversiones del Grupo Munich Re. Además, el Comité de Dirección actualiza trimestralmente el mapa de riesgos, poniendo especial énfasis en los responsables del seguimiento de los mismos y en las herramientas disponibles para su medición y control.

El riesgo de crédito, en su vertiente financiera, se encuentra limitado por la exigencia de calificación crediticia mínima de ‘BBB+’ (Standard & Poor’s) para las nuevas compras de renta fija, revisando las rebajas posteriores de rating de manera individualizada. Asimismo, para emisores no públicos, existe una limitación del 5% del total de la cartera por emisor. Por esta vía, la diversificación minora el riesgo de crédito individual.

El riesgo de precio, en el mercado de renta fija, se atenúa a través de una adecuada gestión conjunta de los activos y pasivos, y de políticas de diversificación que reducen los efectos de la evolución de los tipos de interés. Anualmente, se establecen unos límites en cuanto a la pérdida máxima asumible (*Net Loss Limit*), el riesgo basado en el capital (*Risk Based Capital*) y el riesgo de crédito (*Credit Value at Risk*), que mensualmente se revisan por MEAG, existiendo diferentes medidas correctoras en función de las alertas previstas.

La gestión de la liquidez recae en el Área de Tesorería, cuya misión fundamental es asegurar la disponibilidad permanente de recursos líquidos para hacer frente a los pasivos exigibles. Los presupuestos anuales se transforman en proyecciones mensuales de cobros y pagos, y en previsiones diarias de tesorería, que se ajustan a través de inversiones a corto plazo en repos de deuda pública.

Relación con la administración

Como compañía del sector asegurador, DKV está sujeta a la regulación específica de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSyFP), organismo perteneciente al Ministerio de Economía que supervisa la actividad aseguradora y reaseguradora, la mediación de seguros, la capitalización y los fondos de pensiones. La DGSyFP también elabora normativas y estudios sobre el sector, y asesora a los asegurados en materia administrativa y técnica.

Compromisos de autorregulación

DKV Seguros está adherida 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 por UNESPA. La compañía también refrenda los otros seis documentos de autorregulación de UNESPA: Control interno, Gobierno Corporativo, Transparencia, Publicidad, Buen Gobierno en materia de discapacidad e internet.

Gobierno corporativo

Durante 2012, 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, han ascendido a 462.901,96, 14.084,57 y 53.400 euros. Asimismo, las retribuciones devengadas en concepto de sueldos, salarios y remuneraciones en especie por los miembros de la alta dirección han sido de 1.996.820,57 y 74.761,35 euros. Asimismo, 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 74.490.97 euros.

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 precisan 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	Consejero
	Windsor Health Holding AG	Seguros	Consejero
	Sterling Life Insurance Company	Seguros	Consejero
	MedNet Holding GmbH	Holding	Consejero
	Munich Health Alpha GmbH	Holding	Director Ejecutivo
Sra. Dña. Birgit Rummel	DKV Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Consejera
	ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Consejera
	ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A.	Seguros	Consejera
	Unión Médica La Fuencisla, S.A.	Seguros	Consejera
	RBM Salute, S.p.A.	Seguros	Consejera
	MedNet Greece, S.A.	Seguros	Consejera
Sr. D. Wolfgang Kurt Karl-Georg Diels	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
	DKV Belgium S.A./NV	Seguros	Consejero
	DKV Luxembourg	Seguros	Consejero
	DKV Globality	Seguros	Consejero
	Storebrand Helseforsikring	Seguros	Consejero
	Apollo Munich Health Insurance Co. Ltd.	Seguros	Director Ejecutivo
	Munich Health Holding AG	Holding	Consejero

Consejo de administración

El Consejo de Administración de DKV Seguros está compuesto por los siguientes miembros:



Javier Vega de Seoane
 Presidente



Josep Santacreu Bonjoch
 Consejero Delegado



Wolfgang Kurt Karl-Georg Diels
 Consejero



Christian Schmid
 Consejero



Birgit Rummel
 Consejera



Pablo Marín Larrinaga
 Secretario no consejero

Más información:
<http://www.dkvseguros.com/awazoo6/almacen/rsc/CodigoDeConducta.pdf>

Más información:
<http://www.dkvseguros.com/awazoo6/almacen/rsc/EstatutoCompromisosEticos.pdf>

Solvencia II

En 2005, la Comisión Europea y el CEIOPS (Comité Europeo de Supervisores de Seguros y Planes de Pensiones) iniciaron el desarrollo de un nuevo sistema de cálculo de capital requerido de solvencia, de cara a su implantación en 2012. Diversos avatares en el desarrollo normativo han conducido al retraso de la fecha prevista para su entrada en vigor. El objetivo básico 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 primer pilar del proyecto, más cuantitativo, se añaden otros dos pilares fundamentales: el pilar 2, de carácter más cualitativo, que regula el buen gobierno corporativo y la gestión de riesgos, y el pilar 3, que plantea unas mayores exigencias de transparencia a las aseguradoras en sus relaciones con el mercado y sociedad.

El Grupo DKV Seguros, dentro del proyecto que Munich Re, está trabajando desde 2010 en la preparación de la organización interna y en la dotación adecuada de recursos para garantizar el cumplimiento de la nueva normativa en el momento en que finalmente entre en vigor.

Sistema de gestión ética

DKV Seguros cuenta con un Código de conducta para empleados, que orienta el trabajo de la compañía según su política de responsabilidad y sostenibilidad empresarial, y sus valores corporativos.

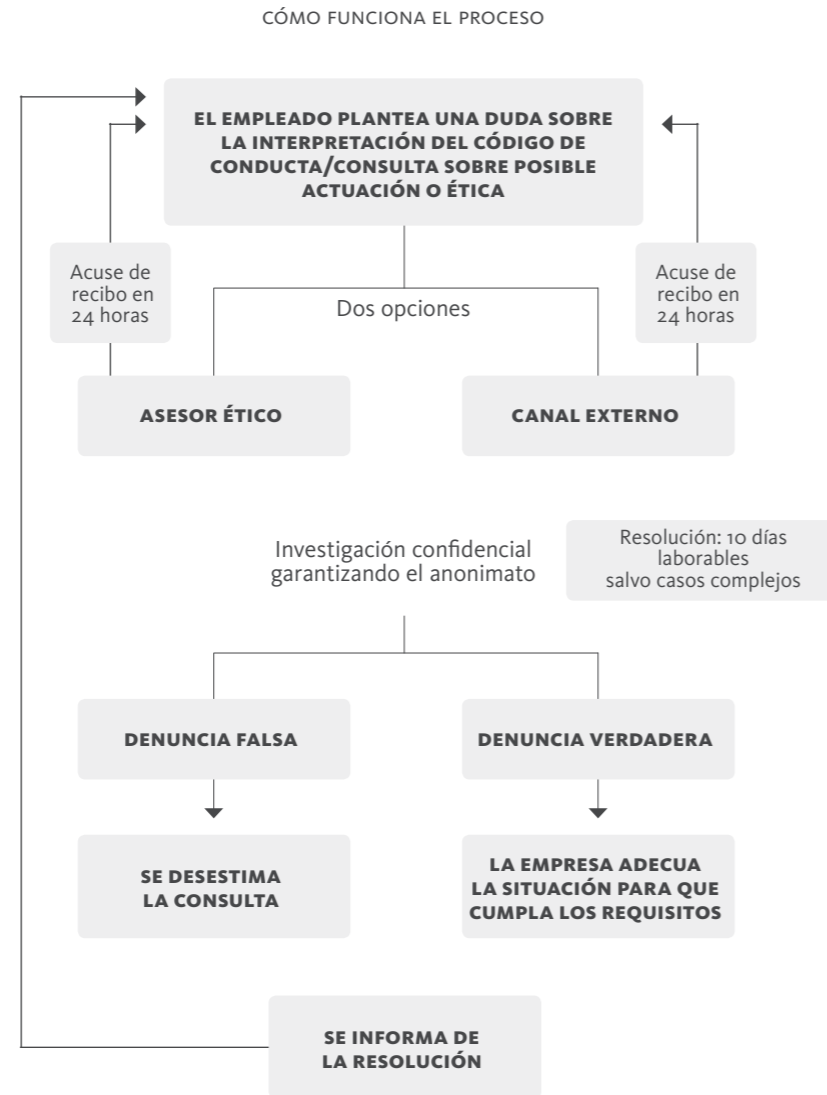
También dispone del Estatuto de Compromisos Éticos, el marco que orienta el trabajo de DKV con los diferentes públicos externos con los que la empresa interactúa según los valores corporativos de la empresa.

Para que todas estas pautas de comportamiento se apliquen en el día a día de la compañía, DKV cuenta con un sistema de evaluación, control y mejora de su gestión de ética empresarial cuyas principales herramientas son:

- Responsable de Implantación del Código y del Estatuto de compromisos éticos: encargado de facilitar la comunicación interna y externa, así como los instrumentos de formación y sensibilización de ambos documentos y del Sistema de Gestión Ética.
- Asesor Ético: su función es resolver las dudas éticas o de aplicación del Código y del Estatuto. Además, se encarga de identificar áreas problemáticas y de realizar recomendaciones para cambios en políticas o procedimientos.
- Comisión Interna: integrada por los directores de Recursos Humanos, Comunicación y Responsabilidad Empresarial, Auditoría Interna y Asesoría Jurídica, analiza las actualizaciones del Código de Conducta y del Estatuto de compromisos éticos.
- Consejo Consultivo: formado por expertos en diversas materias, 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.
- Canal de Comunicación de Incidencias o Reclamaciones: se trata de una vía de comunicación externa e independiente para la resolución de incidencias o reclamaciones sobre el comportamiento ético de los empleados de la empresa.
- Auditoría SGE21: DKV realiza una auditoría interna anual según la Norma de Gestión Ética SGE21:2008, coordinada por los departamentos de Gestión de Calidad y Comunicación.

DKV cuenta con un sistema de evaluación, control y mejora de su gestión de ética empresarial

SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA EN EL GRUPO DKV



Auditoría interna

El Grupo DKV Seguros dispone de 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 parte, la compañía matriz Munich Re realiza auditorías periódicas en DKV Seguros. 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 detectado hallazgos de importancia material.

Prevención del blanqueo de capitales

En cumplimiento de la Ley 10/2010 de 28 de abril de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo, el Grupo DKV somete a auditoría externa la eficacia de su sistema de prevención de blanqueo de capitales. En mayo de 2012, Previsalia Prevención y control S.L. emitió su informe en el que considera que ERGO Vida Seguros y reaseguros, S.A. dispone de un sistema de prevención del blanqueo de capitales adecuado a su ámbito de actuación y a la naturaleza de las operaciones que realiza, incluyendo como única recomendación la inclusión en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales de la estratificación de los clientes según el riesgo de blanqueo.

Composición del Comité de Dirección



Josep Santacreu
Consejero Delegado



Carlos Martínez
Adjunto al Consejero Delegado y
Director de Servicios Generales



Pilar Madre
Subdirectora General de Calidad y
Atención al Cliente



Pedro Orbe
Director General Comercial



Juanjo Mulero
Director General de Seguros
Generales



Francisco Juan
Director General de Salud



Wolfgang Dederichs
Director General Técnico



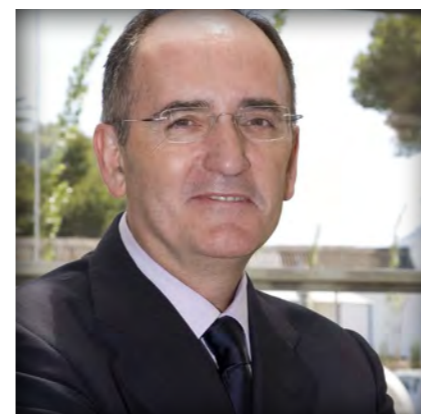
Javier Cubría
Director General Financiero



Marino González
Director General de Organización y
Sistemas



Miguel García
Subdirector General de Comunicación
y Responsabilidad Empresarial



Fidel Campoy
Director General de Desarrollo
Corporativo

Con un crecimiento rentable

DKV seguros es la filial española de la compañía alemana Munich Health AG, división de seguros y reaseguros de salud de Munich Re, líder mundial en reaseguro.

Munich Re, con más de 40 millones de clientes, es además líder europeo en seguros de salud y de defensa jurídica, a través de su filial ERGO. Por su parte Munich Health cuenta con más de 6 millones de asegurados.

MUNICH RE EN CIFRAS	2012
Primas brutas [billones de EUR]	52
Beneficios netos [billones de EUR]	5,35

En el año 2012 la facturación del grupo Munich Re ha alcanzado los 52.000 millones de euros, obteniendo un resultado neto de 3.200 millones.

El Grupo DKV está conformado por DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., dedicada fundamentalmente al seguro de salud y riesgos personales complementarios, Unión Médica La Fuencisla, S.A., dedicada también al seguro de salud, ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A. dedicada al seguro de vida, ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A., con actividad en el ramo de hogar, y Marina Salud, S.A. que presta la cobertura sanitaria a la población residente en el área 13 de la Comunidad Valenciana, en virtud del contrato de gestión de servicios públicos por concesión firmado con el Gobierno Valenciano para un periodo de 15 años.

El volumen de primas adquiridas del Grupo DKV consolidado ha alcanzado los 645 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 3% sobre el año anterior.

En el ramo de Asistencia Sanitaria, que representa un 80% del total de primas, el incremento ha sido del 6% alcanzando los 518 millones de euros. El ramo de Decesos ha crecido un 1% hasta los 45 millones. Los ramos de Renta, Hogar, Accidentes y Vida decrecen ligeramente hasta los 32, 25, 8 y 17 millones de euros respectivamente.

El beneficio neto atribuido al Grupo DKV ha sido de 34,9 millones de euros, un 7% inferior al de 2011 (37,7).

Las inversiones del Grupo DKV (excluida Marina Salud) al cierre del ejercicio ascendían a 520 millones de euros a valor de mercado, distribuidas entre Renta Fija (76%), Inmuebles (12%), Fondos de Inversión (3%), Tesorería (7%) y Otras Inversiones (2%). Las plusvalías latentes de estas inversiones alcanzaban los 58 millones de euros, 20 millones más que el año anterior.

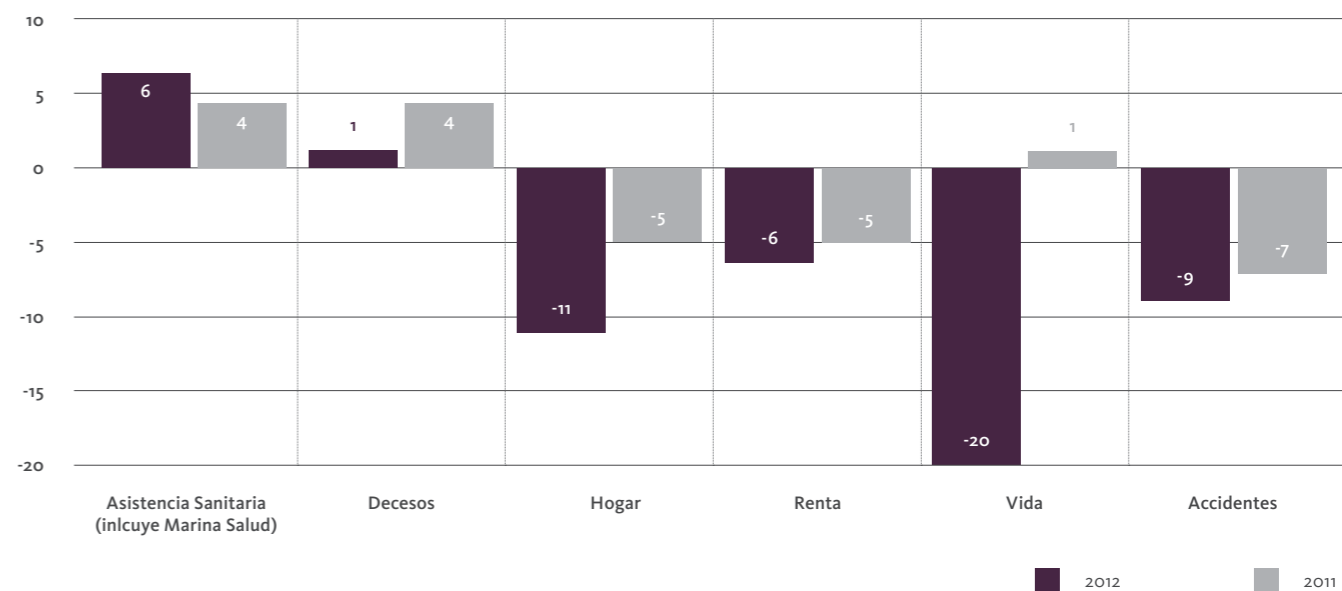
La cobertura de las provisiones técnicas ha arrojado un superávit de 150 millones de euros, y el margen de solvencia ha sido de un 160% sobre el exigido legalmente.

La plantilla media en el ejercicio ha sido de 740 personas en las compañías aseguradoras (723 en 2011), 61 en DKV Servicios (51) y 917 en Marina Salud (937).

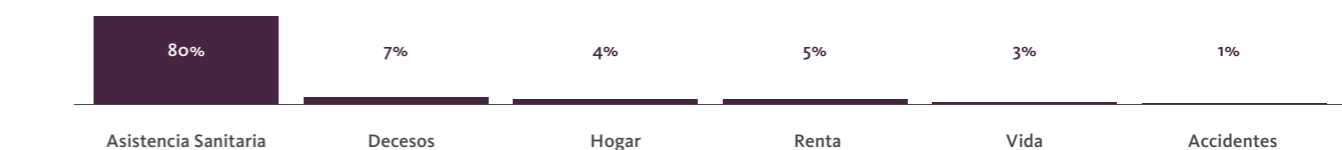
DKV se mantiene en la cuarta posición del ranking de Asistencia Sanitaria, de acuerdo al último informe estadístico de ICEA.

DKV SEGUROS EN CIFRAS (INCLUYE MARINA SALUD)	2012
Beneficios netos [miles de EUR]	34.931
Clientes Grupo DKV	1.714.176
Primas Grupo DKV [miles de EUR]	644.714
Costes de operación [miles de EUR]	505.077
Salarios y beneficios de los empleados [miles de EUR]	84.851
Pagos a proveedores de capital [miles de EUR]	3.919
Pagos a gobiernos: impuesto de sociedades de España	15.936
Inversiones en valor contable [miles de EUR]	485.617
Crecimiento del negocio [%]	3,1
Cuota de mercado en el ramo de la salud [%]	7,13

CRECIMIENTO DE NEGOCIOS POR RAMO



PORCENTAJE QUE REPRESENTA EL RAMO SOBRE LAS PRIMAS TOTALES



Balance de las áreas de negocio

Área de Salud

DKV Seguros se ha mantenido en 2012 entre las compañías líderes del sector del Seguro de Asistencia Sanitaria Libre.

El Área de Salud ha seguido apostando por la optimización de procesos y por la consolidación de herramientas de gestión de la actividad de los asegurados, velando por su salud y ofreciéndoles los servicios más adaptados a sus necesidades.

Además, el Área de Salud dedica una atención integral a sus asegurados, no sólo cuando están enfermos sino también cuando están saludables a través de planes de prevención de diversas dolencias dentro de los programas de ‘Mi Plan de Vida Saludable’.

En el Centro de Gestión Asistencial se ha dado un paso más en la mejora de los procesos con la implantación de la Cita On-line y el Centro Autorizador Propio.

La Unidad Internacional, creada a finales de 2011, ha dado respuesta satisfactoria durante el año 2012 al incremento de consultas y a la gestión de prestaciones que ha generado la adjudicación a DKV de los concursos públicos de Muface Internacional y el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación (MAEC), a través de los que se proporciona cobertura sanitaria para los empleados públicos en el extranjero (13.000 personas). Esta Unidad también se ha mostrado proactiva ante la larga trayectoria de colaboración con distintos colectivos de cooperantes vinculados a organizaciones de cooperación y ayuda humanitaria.

Para poder ofrecer un servicio adaptado a los distintos países de residencia de los asegurados, la Unidad ha ampliado el horario de Atención al Cliente, cubriendo actualmente la totalidad de las franjas horarias.

Por otra parte, se ha redefinido conceptualmente el modelo de los nuevos consultorios médicos, denominados ‘Espacios de Salud DKV’. Así, los antiguos consultorios de Barcelona y Valladolid han sido totalmente renovados y contarán con nueva ubicación y la ampliación de la oferta de servicios. Su inauguración está prevista para los primeros meses de 2013. La imagen de los Espacios de Salud DKV es actual, homogénea y representativa de la marca DKV. Incorporará, además del área de consultas médicas ambulatorias, medios de diagnóstico tanto por imagen como de laboratorio, servicio de rehabilitación física y una completa oferta de asistencia odontológica.

El departamento de Renta y Accidentes ha puesto todo su empeño durante 2012 en consolidar la mejora de resultados en un entorno muy difícil, manteniendo su apuesta por el modelo único de gestión de siniestros basado en la calidad y en el direccionamiento de las ventas.

Esta área ha hecho un esfuerzo por dar solución a la demanda de los trabajadores de las administraciones públicas, cubriendo la reducción del complemento por continencias comunes que han padecido en 2012.

En los próximos ejercicios, el departamento prevé seguir avanzando en la adaptación a las nuevas necesidades de los clientes. Dentro de esa línea de adaptación, se ha realizado un esfuerzo por dar solución a la demanda de los trabajadores de las administraciones públicas, cubriendo la reducción del complemento por continencias comunes que han padecido este año.

Se ha redefinido conceptualmente el modelo de los nuevos consultorios médicos, denominados ‘Espacios de Salud DKV’

ERGO ha lanzado al mercado el primer seguro de decesos basado en elementos ecológicos

Área de Seguros Generales: Hogar y Decesos

Hogar, resultado positivo pese a la complicada situación económica

El buen resultado técnico ha compensado la leve caída de negocio en la cartera de Hogar de DKV. Este resultado se ha generado gracias a una mayor exigencia en la gestión, dada la complicada situación económica que además se agudiza en los sectores de la construcción y del mercado hipotecario, claves en la generación de nuevas viviendas.

En este complicado escenario, los índices de satisfacción de los clientes tras la ocurrencia de un siniestro han vuelto a superar los registros obtenidos en el año anterior. Así, en 2012 se ha situado por encima del 85% de satisfacción, lo que a posiciona a DKV entre las compañías que inspiran más confianza en los asegurados tras un siniestro. Esta circunstancia reafirma la efectividad del nuevo modelo de gestión de prestaciones implantado en el año 2009.

También durante 2012 se ha procedido a adaptar los nuevos procesos derivados de la adquisición del Banco CAM por parte del Banco de Sabadell, tanto en lo relativo a la homogeneización de la base de datos como en lo relativo al establecimiento del nuevo modelo de atención al cliente.

El departamento de Hogar ha superado con un alto nivel de fiabilidad la auditoría interna realizada en el último cuatrimestre del ejercicio, situándose en una muy buena posición para los requerimientos recogidos en el marco de Solvencia II.

También el proceso de homogeneización y homologación de la red pericial (Proyecto Serviperit) se ha hecho realidad en 2012 y ya forma parte de la gestión del proceso de prestaciones con proveedores en el ramo de Hogar.

Finalmente, se han analizado y desarrollado las mejoras en el producto de Hogar, mejoras que entrarán en vigor durante los primeros meses del 2013 y afectarán a la nueva producción y a una parte importante de la cartera.

Decesos: compromiso de calidad, sostenibilidad y servicio

En 2012 ERGO ha ampliado su oferta asistencial con la inclusión del servicio de asistencia psicológica, una línea médica pediátrica en todas sus pólizas de decesos y el lanzamiento de una amplia oferta de servicios asistenciales que incluye servicios de asistencia domiciliaria para niños y adultos, servicios de conservación de ADN, cuidados paliativos, gestión del testamento vital, protección legal familiar y asistencia a mascotas, creando con todo ello una oferta de producto más amplia, flexible y segmentada, capaz de dar respuesta a las necesidades de distintos perfiles de cliente.

Además, en 2012 ERGO ha lanzado al mercado el primer seguro de decesos basado en elementos ecológicos, en colaboración con Mémora, empresa líder en el sector funerario, y la Fundación Tierra, encargada de supervisar y acreditar los elementos ecológicos que forman parte del servicio. De este modo, la marca ERGO se posiciona claramente como la primera oferta aseguradora de decesos que apuesta por la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente.

Asimismo, durante 2012 se ha completado el dimensionamiento de la estructura nacional de Gestores de Asistencia Familiar (GAF), personas especializadas en atender a las familias aseguradas en un momento tan delicado como es el de la pérdida de un ser querido. Este servicio genera un alto nivel de satisfacción entre nuestros clientes (superior al 95%), según las encuestas realizadas a las familias aseguradas.

En 2012, ERGO Vida ha efectuado un cambio en su orientación estratégica que ha implicado abandonar la comercialización de productos de ahorro para concentrarse en la actividad de vida riesgo

Área de vida

En 2012, ERGO Vida ha efectuado un cambio en su orientación estratégica que ha implicado abandonar la comercialización de productos de ahorro para concentrarse en la actividad de vida riesgo, ramo que es objeto de un impulso comercial para cumplir el objetivo de duplicar la actividad comercial de venta en dos años. ERGO Vida tiene un buen posicionamiento en esta modalidad, obtiene un interesante margen económico y posee una experiencia de gestión diferencial.

Coincidiendo con este cambio de estrategia, en septiembre se inició una serie de acciones de apoyo a la actividad comercial gracias a las cuales el resultado en ventas en 2013 está siendo muy satisfactorio.

Los contratos en vigor de productos de ahorro se continúan administrando normalmente, continuando el programa de emisión de primas como hasta ahora.

Para su aplicación en 2013, se ha efectuado la adaptación de las tasas a la directiva de no discriminación por sexo (sentencia *Test-Achats*). Así, desde enero se aplica una tarifa común para la determinación de primas con independencia del sexo del asegurado.

DKV Servicios

Servicios complementarios

Son servicios dedicados a la salud y a la prevención, no incluidos en las pólizas pero a los cuales los asegurados tienen acceso a precios ventajosos.

Las cifras hablan por sí solas:

- DKV Servicios ha dado servicio a más de 6.000 personas en toda la geografía nacional durante 2012.
- Ha generado un volumen de negocio de más de 5,5 millones de euros, liderando el ranking en ventas de servicios complementarios.
- Ha atendido a más de 3.500 empleados de la comunidad de Murcia, situándose como referente en la prestación de servicios de salud en la comunidad de Murcia.
- La red de prestadores se ha extendido a más de 4.000 puntos de servicio.
- Ha ampliado su colaboración con grandes colectivos y macroentidades.
- Se ha iniciado el desarrollo de un proyecto estratégico y puntero en el sector que debe capacitar al grupo para la comercialización masiva de servicios.

Nuevas colaboraciones en el ámbito internacional

A principios de año se ha firmado el contrato con DKV Luxemburgo para clientes de Lux Air, una aerolínea luxemburguesa.

También se ha firmado una colaboración temporal con Barcelona Centro Médico para la gestión de pacientes rusos en Mallorca.

Además, es destacable el incremento de la colaboración con DKV AG y la confianza depositada, puesto que ha encargado a DKV Servicios la gestión de nuevos tipos de pólizas.

Por otra parte, se ha iniciado la primera colaboración público/privada para pacientes de la caja pública Techniker Krankenkasse en la Comunidad Valenciana.

Centros asistenciales

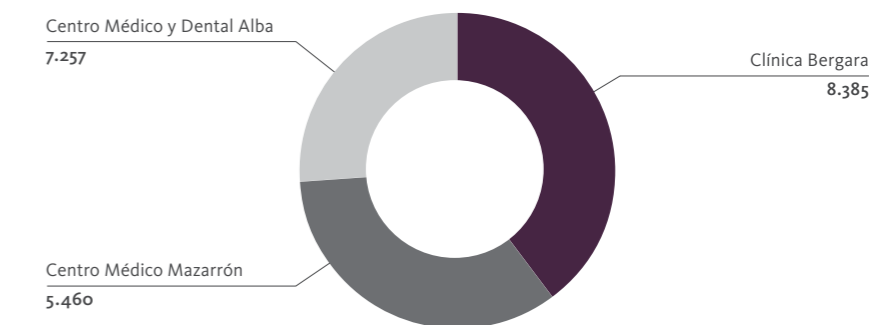
En 2012, el Centro Médico DKV Bergara de Barcelona ha iniciado una unidad para deshabituación tabáquica. También se ha realizado una reforma en el centro, para adaptarlo a la nueva imagen de DKV.

Por su parte, el Centro Médico Alba de Murcia ha ampliado su Unidad Dental con la contratación de dos nuevos implantólogos que permiten potenciar este servicio. En la Unidad de Podología se ha puesto en marcha el nuevo servicio de la marcha.

El Centro Médico Mazarrón (Murcia) ha fusionado la Unidad de Fisioterapia con el Centro de Especialidades. De esta forma, se ha mejorado la calidad del servicio de esta Unidad.

CIFRAS CLAVE DKV SERVICIOS	2010	2011	2012
Nº de servicios complementarios comercializados por DKV	28	43	27
Nº de asegurados que han utilizado servicios complementarios	6.877	6.058	5.895
Nº de casos de gestión hospitalaria internacional	550	656	609
Nº de pacientes atendidos en centros medicos de DKV Servicios	14.909	20.139	21.102

NÚMERO DE PACIENTES POR CENTRO



El Hospital de Dénia es el primero de España en obtener la máxima calificación de historia clínica electrónica

Marina Salud, un año de consolidación

DKV Seguros gestiona el Hospital de Dénia y todos los servicios de Atención Primaria de Salud de Departamento Sanitario de la Marina Alta en la Comunidad Valenciana, en el marco de un proyecto de colaboración con el sector sanitario público basado en un contrato de concesión de la gestión de toda la asistencia sanitaria pública para una comarca de 150.000 personas.

Marina Salud, la empresa del Grupo DKV con participación minoritaria de Ribera Salud que gestiona los recursos asistenciales públicos de la Marina Alta (Comunidad Valenciana), inició su actividad en enero de 2009. En estos cuatro años ha registrado unos altos índices de calidad en la gestión, gracias a la innovación y las mejoras introducidas en los diferentes protocolos de atención sanitaria, al sólido desarrollo de tecnologías de la información para el cuidado de la salud y a un firme compromiso con la formación del personal a todos los niveles.

En el año 2012 se han producido una serie de ajustes y restricciones por parte del Gobierno en la vía de contención y racionalización del gasto sanitario público con el objetivo de garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud. Entre las medidas adoptadas, destaca la aprobación del RD-Ley 16/2012, cuya entrada en vigor, en septiembre, ha tenido un especial impacto en la población protegida en todo el sistema público de salud. Para Marina Salud ha supuesto una reducción de la población a 30 de septiembre de 8.987 personas. Además, estos años de crisis económica están provocando un descenso adicional de la población inmigrante que se ha traducido en una reducción de 12.341 usuarios en Marina Salud durante el último año.

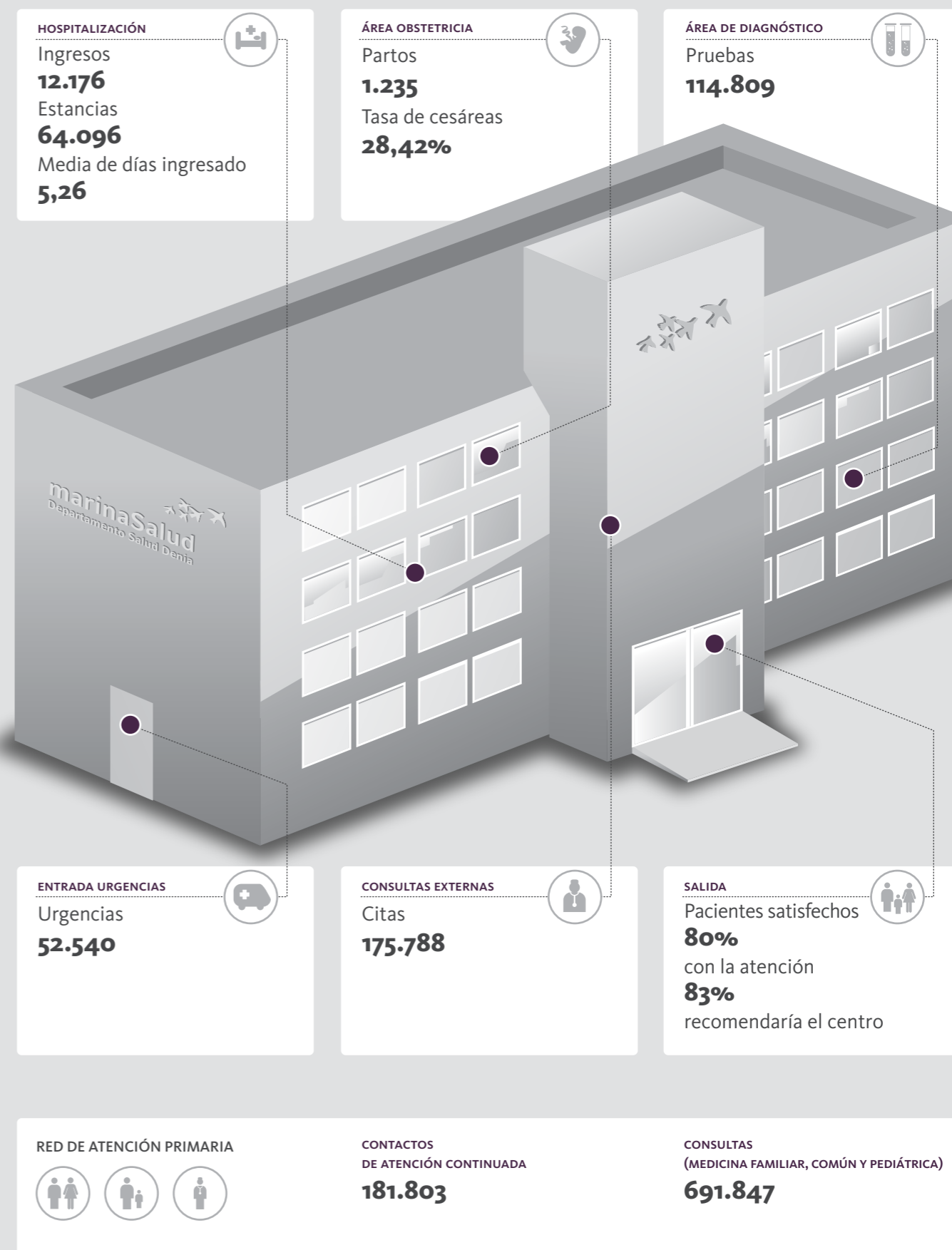
A pesar de las posibles implicaciones negativas de estos ajustes, Marina Salud ha mantenido los indicadores de calidad.

Accesibilidad de los servicios

Una de las grandes líneas de trabajo del Hospital de Dénia en respuesta a su naturaleza de un servicio público es conseguir la mayor accesibilidad a la sanidad pública. Así, en 2012 ha ampliado su cartera de servicios e incorporado nuevas técnicas, propias de centros sanitarios de referencia: cirugía maxilofacial, microcirugía en cirugía plástica y reconstructiva, cirugía endoscópica de la base del cráneo en neurocirugía e intervencionismo radiológico.

MARINA SALUD	2010	2011	2012
Rentabilidad [%]	0,75	7,5	7,5
Inversión ejecutada [millones de EUR]	108	109	111
Coefficiente transferencia facturación intercentros [%]	0,85	0,85	0,85
Número de empleos indirectos	94	172	189
Número de empleos directos	924	937	1169

Marina Salud en cifras



Hospital con mayor desarrollo de historia clínica electrónica en España

En 2012, Marina Salud ha conseguido el nivel 7 HIMMS (Sociedad de Sistemas de Información y Gestión en Sanidad), convirtiéndose el Hospital de Dénia en el primero de España y el segundo de Europa en recibir el máximo nivel de la HIMSS. Ello acredita a este centro como en el hospital español con el mayor grado de integración de la Historia Clínica Electrónica (HCE). Actualmente, en Estados Unidos solamente el 0,7% se encuentran en este nivel.

Calidad y satisfacción

Según las encuestas realizadas durante el primer semestre de 2012, los pacientes atendidos en el Hospital Marina Salud de Denia otorgan a la asistencia sanitaria recibida una nota media de 8. El 79,71% está satisfecho con dicha atención y un 83,48% recomendaría el centro sanitario a un amigo o familiar.

Los innovadores sistemas de trabajo y de gestión aplicados han conseguido reducir notablemente los tiempos de espera en urgencias y las demoras en actividad ambulatoria y quirúrgica, con indicadores que se ajustan e incluso mejoran los estándares definidos por la Conselleria de Sanitat. Al cierre de 2012, un paciente esperaba un promedio de 26,55 días para ser visitado en Marina Salud y de 37,56 días para ser operado.

Sello igualdad de género

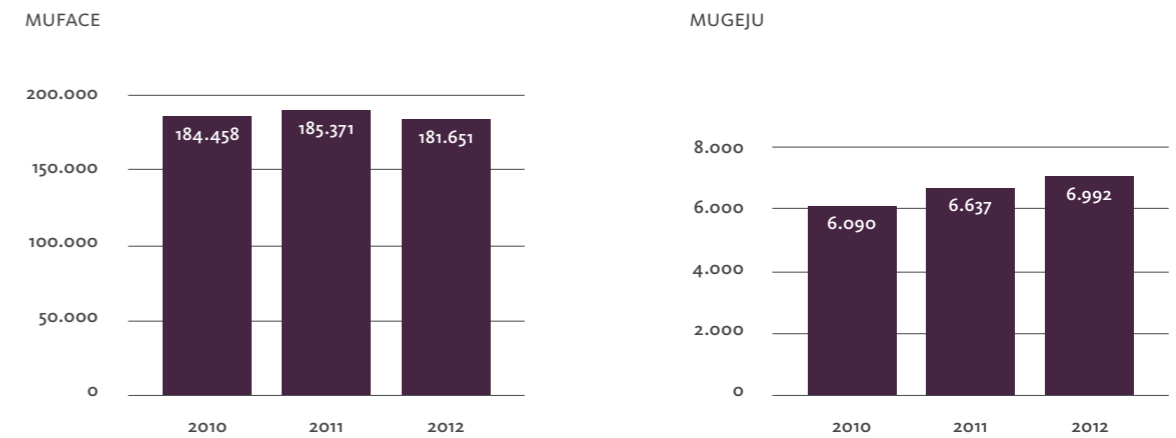
Marina Salud ha sido certificada en 2012 con el sello 'Fent Empresa. Iguals en Oportunitats', otorgado por la Conselleria de Bienestar Social, al garantizar el acceso en igualdad de condiciones al empleo y la formación de toda su plantilla, que asciende a más de 1.200 personas de las que el 70% son mujeres.

MUFACE y MUGEJU

DKV Seguros está presente en el modelo de financiación pública con cobertura privada de los colectivos MUFACE y MUGEJU. Sanitas entró en el concierto de MUFACE con efecto de 1 de enero de 2012. Desde entonces, los mutualistas pueden decidir a través de quién reciben su asistencia sanitaria, pudiendo elegir entre Adeslas, Asisa, DKV Seguros y Sanitas.

Además, desde el 1 de enero de 2012 los mutualistas de MUFACE destinados y/o residentes en el exterior y sus beneficiarios han pasado a recibir su asistencia sanitaria a través de DKV Seguros.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES



Una de las iniciativas estratégicas contempladas en el Plan Confianza es la implantación de un modelo de gestión de la innovación

Innovando de forma responsable

La innovación es uno de los pilares de la actividad de DKV, como demuestra el hecho de que una de las iniciativas estratégicas contempladas en el Plan Confianza sea la denominada ‘DKV, compañía innovadora’. La idea de base consiste en implantar un modelo de gestión de la innovación en la compañía, hacer que la cultura de la innovación llegue a todos los rincones de DKV y poner en valor la creatividad de todos los empleados.

Estas son las premisas bajo las que un equipo multidisciplinar e internacional, liderado por Wolfgang Dederichs, Director General Técnico del Grupo DKV, ha estado trabajando desde comienzos de 2012 con el claro objetivo de que 2013 sea el año de la innovación en DKV.

Con el asesoramiento del prestigioso experto en innovación y profesor del IESE Joaquim Vilà, el equipo ha tomado como punto de partida el DAFO sobre innovación extraído del proceso de reflexión estratégica para realizar un análisis de la situación actual de la innovación en DKV y sus perspectivas de futuro, a través de más de 30 entrevistas personales tanto a nivel de dirección como técnico.

Los dos puntos clave de este proyecto han sido el modelo de gestión que sistematizará la innovación en DKV y la plataforma de inteligencia colectiva que se empleará como soporte para alcanzar y canalizar la innovación abierta.

Innovación en productos

Además, la compañía dedica esfuerzos y recursos a desarrollar soluciones de aseguramiento que aporten valor a la sociedad. El compromiso con la innovación de nuevos productos se traduce en ofertas especializadas para mercados emergentes, soluciones personalizadas para los clientes y en la ampliación de las coberturas y productos existentes.

En 2012, las innovaciones más destacadas han sido:

Se incorporan de cara a 2013 nuevos tratamientos oncológicos, las pruebas de diagnóstico más avanzadas, un nuevo método terapéutico oftalmológico e implantes de última generación, respondiendo así a las demandas de los clientes en estos ámbitos.

Las prestaciones oncológicas incorporadas son: la corrección o tratamiento de la mama contralateral sana tras postmastectomía, la radioterapia de intensidad modulada y el programa de detección precoz de cáncer de cuello uterino.

Las novedades tecnológicas introducidas en las pruebas diagnósticas son Angio-TAC y Angio-RMN para obtener imágenes de alta resolución tridimensional (en patología vascular, cerebral o abdominal), la espectroscopia por RMN en diagnóstico oncológico para la localización y estadiaje de tumores, y el Mapeo Carto (3D) para la reconstrucción anatómica tridimensional de la aurícula.

El nuevo método terapéutico oftalmológico introducido es el Cross-linking corneal, que incrementa la fortaleza biomecánica y mejora las propiedades bioquímicas de la córnea.

Como implantes de última generación, se recogen las prótesis quirúrgicas en cirugía de columna y dispositivos septales oclusores en cirugía del corazón. También se incorporan en este concepto implantes de materiales biológicos o biomateriales en determinados tipos de cirugía.

Negocio Colectivo Salud

En el marco de la potenciación del negocio colectivo de salud -una de las líneas estratégicas de DKV Seguros-, se han desarrollado distintas actuaciones de cara a ampliar posibilidades operativas. Cabe destacar la posibilidad de contratar colectivos con recibo único y copago para los titulares.

Sistematización de las modalidades de copago

Se ha desarrollado un sistema que permite crear y gestionar modalidades estándares de copago. El efecto de la nueva modalidad se calcula mediante un mecanismo predefinido y queda integrado en todos los procesos para su comercialización.

ERGO Protección Familiar

Como novedad relevante, se incorpora en la nueva tarifa la gratuidad para los menores de cuatro años. Se ha adaptado toda la documentación contractual al concepto de ‘lenguaje claro’.

Aplicación de la Sentencia de Género

Se elimina la diferenciación tarifaria por razón de sexo en aquellos productos que la incluyan, pertenecientes a los ramos de Salud, Vida, Decesos y Renta.



Un sueño con valor compartido: “realmente interesados en ti”

Muy cerca de los clientes

El Plan Confianza de DKV contempla una propuesta de valor con el cliente basada en los siguientes puntos:

- Interesados en tu salud: en ti y en tu calidad de vida.
- Corresponsabilizándonos de tu salud.
- Interesados por nuestra relación: te escuchamos, preguntamos, utilizamos un lenguaje claro, con empatía, te involucramos en nuestros proyectos de RSE y actuamos de manera honesta y coherente.

INDICADORES CLAVE	2011	OBJETIVO 2012	2012	OBJETIVO 2013	CUMPLIMIENTO
Número total de quejas y reclamaciones	4.720	-	4.933	-	Na
Tiempo medio de solución de quejas y reclamaciones [días]	12,6	14	11	14	Sí
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo	96%	95%	98%	98	Sí
Impacto económico directo generado por tramitación de reclamaciones [en EUR]	102.818	-	175.032	-	Na
Nº de acciones de mejora implantadas a raíz de quejas y reclamaciones efectuadas por los clientes	6	-	9	-	Na
Nº de encuestas de satisfacción a clientes, no clientes y red comercial	9.466	-	9.417	-	Na

Na: no aplica

Principales logros 2012

- Mejoras en la herramienta Customer Relationship Management (CRM) enfocadas a informar en CRM de todos los contactos que el cliente tiene con la compañía.
- Implantación en tres zonas del nuevo modelo de sucursal alineado con el Plan estratégico Confianza y la propuesta de valor de DKV ‘Realmente interesados en ti’.
- Realización de campañas en sucursales y call center para mejorar la calidad de los datos fundamentales de cliente.
- Definición de mapas de contacto del cliente con las distintas áreas de la compañía que identifican sus necesidades y expectativas en cada interacción.
- Elaboración de un curso de E-learning para la utilización eficiente de la herramienta CRM.

Principales retos 2013

- Implantación del modelo sucursal en resto de zonas.
- Definición del modelo de aseguramiento de la calidad del servicio al cliente.
- Rediseño del proceso de quejas y reclamaciones.
- Constitución del Comité de Cliente.

Fortalezas

- Fundación DKV Integralia como contact center de DKV Seguros.
- Figura del ‘Responsable de Atención al Cliente’ en sucursal.
- Estatuto de Compromisos Éticos con nuestros Grupos de Interés. Compromisos con el Cliente.
- Decálogo del cliente para la transparencia y uso de un lenguaje claro para los seguros.
- Escucha continua y activa de las necesidades de los clientes.
- Elaboración de mapas de contacto de los clientes con la compañía que identifican sus necesidades y expectativas en cada interacción.

Áreas de mejora

- Mejor conocimiento del cliente.
- Mayor medición de la calidad del servicio ofrecido a clientes.
- Compromisos de servicio con el cliente.
- Integración de toda la información del cliente en una misma plataforma para su análisis.

BALANCE GENERAL

2012 ha sido el año en que cada área de DKV ha identificado acciones concretas para mejorar la propuesta de valor para sus clientes, generando nuevos desafíos que permitirán superar sus expectativas. La integración en los procesos de la propuesta de valor, la innovación y la excelencia en la calidad de servicio serán los ejes de la estrategia de clientes para 2013 y 2014.

Compromiso de DKV con sus clientes (de acuerdo al Plan Confianza 2011-2015)

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

Principales líneas de diálogo de DKV con sus clientes

- Red de Sucursales
- Call Center
- Plan de encuestas
- Quejas y reclamaciones
- Redes sociales
- Web 2.0
- E-mailings

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

- DKV ofrece a sus clientes la posibilidad de participar en la campaña ‘Tú decides’ seleccionando los proyectos en los que la compañía invierte su ayuda social y medioambiental.



Pilar Madre

Directora de Gestión de Calidad

Quejas y reclamaciones

Para DKV Seguros, las quejas y reclamaciones son oportunidades para mejorar sus productos y servicios, proporcionando una mayor satisfacción a sus clientes.

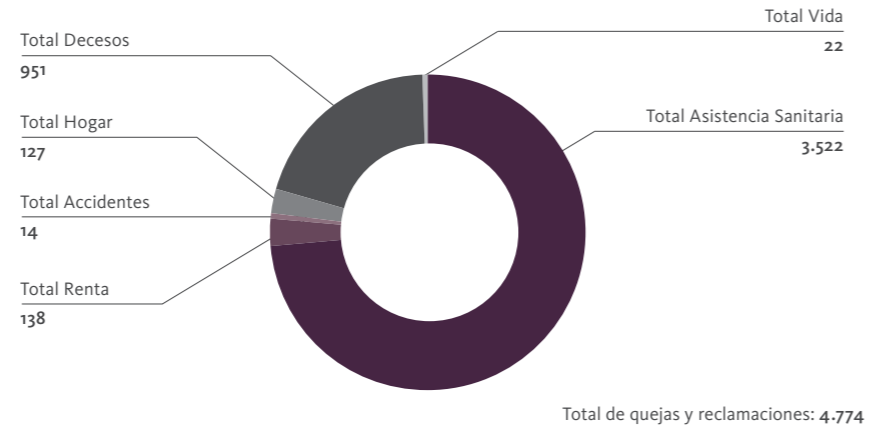
El Servicio de Atención al Cliente es un servicio independiente de las líneas comerciales y operativas para garantizar la protección de los derechos de los clientes en su relación con la compañía, mediante un tratamiento objetivo y justo de las quejas y reclamaciones como principal valor añadido.

Los principales motivos de quejas y reclamaciones en el año 2012 han hecho referencia al incremento de la prima, a los servicios médicos prestados en clínicas/ hospitales y al riesgo no cubierto por las condiciones establecidas en la póliza.

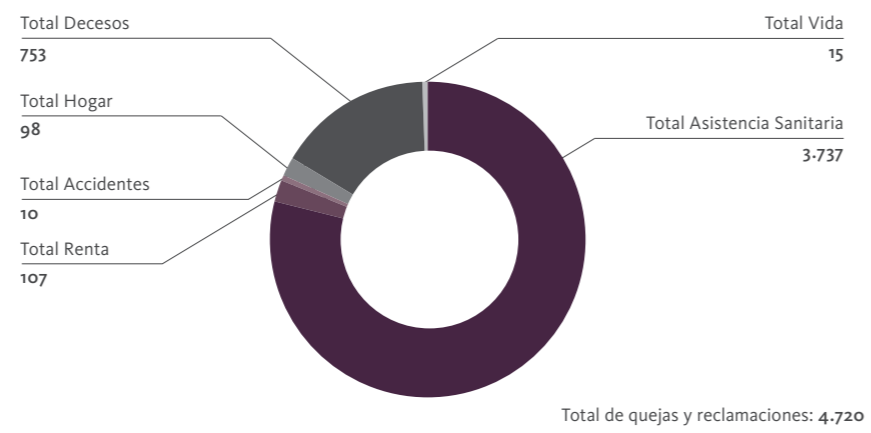
La información que proporcionan las quejas y reclamaciones es analizada exhaustivamente. En 2012 este análisis se ha materializado en la implantación de 9 planes de actuación que suponen una mejora en el servicio prestado a los clientes.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES		2010	2011	2012
Actividad	Número de quejas y reclamaciones	4.774	4.720	4.933
	Número total de quejas	4.157	4.118	4.303
	Número total de reclamaciones	617	602	630
Tiempos	Tiempos en plazo (2 meses) [%]	0,95	0,96	0,98
	Tiempo duración media [días]	14,6	12,6	11
Resultados	Resultados a favor de la compañía [%]	0,43	49	42
	Resultados a favor del cliente [%]	0,33	24	23
	Resultados acuerdo entre las partes [%]	0,2	22	32
	Resultados desestimado [%]	0,04	5	3
	Impacto económico [EUR]	143.234	102.818	175.032

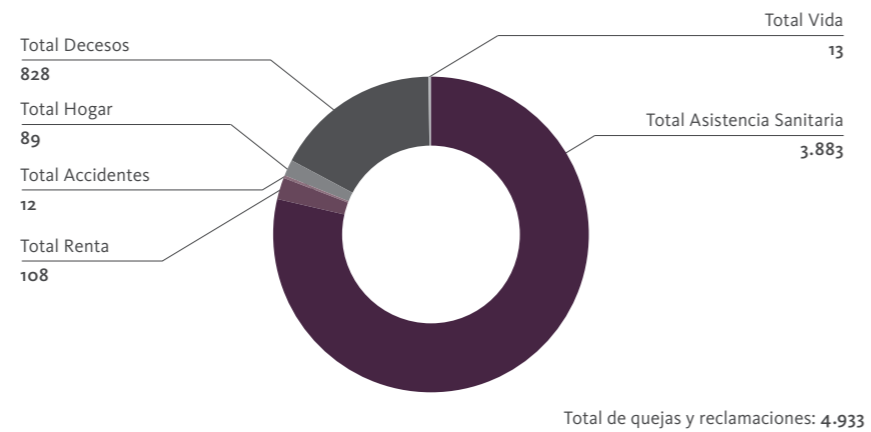
QUEJAS Y RECLAMACIONES POR RAMOS 2010



QUEJAS Y RECLAMACIONES POR RAMOS 2011



QUEJAS Y RECLAMACIONES POR RAMOS 2012

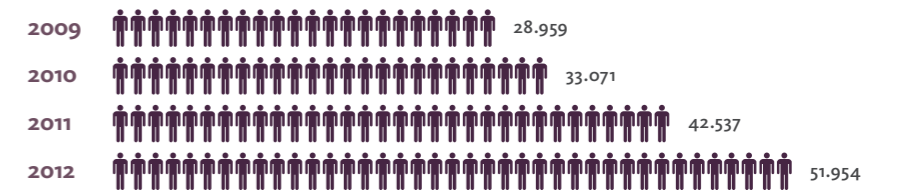


Plan de encuestas

El Plan de Encuestas que DKV lleva a cabo desde el departamento de Calidad y Marketing tiene como finalidad establecer un canal de comunicación directo con los distintos grupos de interés de la compañía para proporcionar soluciones de calidad adaptadas a los mismos.

DKV quiere conocer a sus clientes y a la red comercial, sus necesidades y nivel de satisfacción con DKV Seguros, con el propósito de fidelizar y establecer acciones para mejorar productos, servicios y procesos.

NÚMERO DE ENCUESTAS REALIZADAS



Durante 2012, DKV ha realizado 9417 encuestas. Los resultados muestran índices de satisfacción elevados, que evidencian una alta calidad percibida por parte de los encuestados.

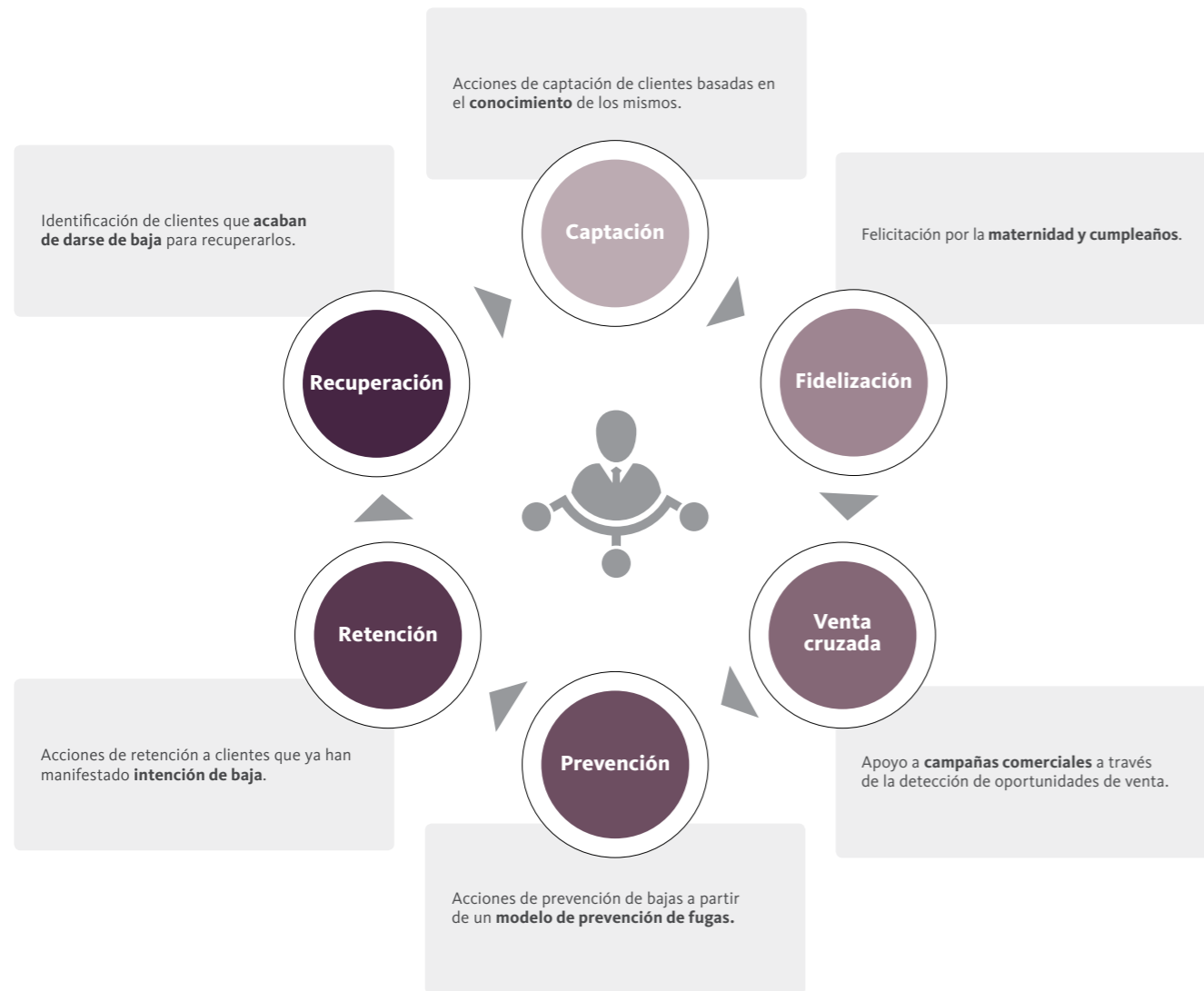
% SATISFACCIÓN	2009	2010	2011	2012
Salud	89,3%	90,5%	94% Asist. Sanitaria 93% Reembolso	90% Asist. Sanitaria 89% Reembolso
Salud Bajas				79%
Renta	84,1%		83,3% R. Clásico 79,5% R. Baremado	90% R. Clásico 89% R. Baremado
Hogar		74,7%		80,8%
Decesos	90%	95,3%	92,8%	88,5%
Red Comercial		85,3%	86%	85,5%
Call Center			82,3%	
Nueva contratación: Salud				88%
Nueva contratación: Vida				94%
PYMES				93%

Conocimiento de cliente

DKV desarrolla estrategias y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de datos, de cara a proporcionar soluciones de calidad adaptadas a sus grupos de interés y, en particular, a sus clientes.

De este modo las acciones se adecúan no sólo al perfil de cliente sino también a su situación dentro de la compañía.

ESTRATEGIA DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE



Excelencia

En DKV la excelencia se despliega a través de la gestión por procesos y el modelo de mejora continua integrados en su modelo de gestión.

La compañía toma como referencia el modelo de autoevaluación de excelencia empresarial EFQM, analizándose periódicamente y estableciendo planes de acción para avanzar en el camino hacia la excelencia. De hecho, DKV Seguros ha superado la línea de los 500 puntos.

Además, DKV dispone de certificaciones del Sistema de Gestión de Calidad de Fundación Integralia (ISO 9001), Medioambiental (ISO 14001 y EMAS), Ético y Socialmente Responsable (SGE21) y Prevención de Riesgos Laborales (OHSAS 18001). En 2013, DKV también certificará su Sistema de Gestión de Calidad para Prestaciones de Salud, Renta y Accidentes (ISO 9001).

DKV trabaja desde 2002 en la optimización de procesos y de sus sistemas de gestión:

- En Servicios Centrales, mediante el análisis de los aspectos clave de los procesos, su seguimiento y el planteamiento de acciones de mejora para cada uno de ellos.

En Sucursales a través de:

- El Análisis del Cuadro de Mando de Sucursales: el equipo de empleados de cada sucursal analiza la información relevante de su centro y plantea acciones de mejora propias y sugerencias de mejora para Servicios Centrales con los que interactúa.
- El Modelo de Sucursal, donde se define cómo se organiza y trabaja en la sucursal, cómo se coordina con el resto de la organización y cómo se relaciona con los grupos de interés para lograr los objetivos definidos por la compañía y la estrategia.

Programa e+

e+ es un programa que fomenta la mejora continua basado en la percepción de los clientes internos y externos. Por este motivo, la compañía impulsa desde 2007 este proyecto para reconocer internamente el trabajo bien hecho, premiando los servicios mejor valorados por sus clientes internos (servicios centrales y sucursales), y establecer una herramienta de mejora dentro de la compañía.

Fundación DKV Integralia, Contact Center

La Fundación DKV Integralia es la encargada de llevar a cabo la atención a los clientes de DKV a través de su *Contact Center*. En 2012, el equipo de la entidad ha establecido más de 890.000 contactos con clientes con un porcentaje de efectividad del 91%.

ACTIVIDAD DEL CONTACT CENTER	2010	2011	2012
Total llamadas atendidas DKV	1.020.795	965.461	890.694
Llamadas recibidas DKV	1.125.909	1.049.819	979.231
Llamadas atendidas/mes DKV	93.826	87.485	74.225
E-mails recibidos y respondidos	6.728	68.886	49.956
Porcentaje de efectividad	8	92	91



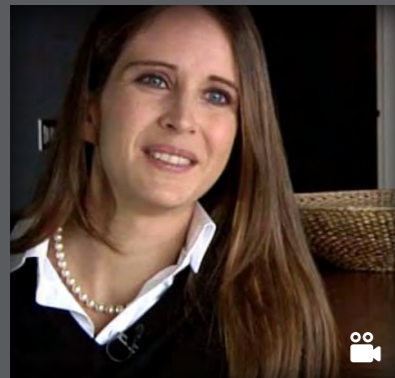
Comprometida con nuestros empleados

El Plan Confianza de DKV incluye una propuesta de valor para el equipo de DKV, basada en los siguientes puntos:

- Comprometidos contigo y con tu trabajo.
- Interesados en ti como profesional y como persona.
- Preocupados por facilitar tu trabajo y por ayudarte a mejorar en tu labor profesional.
- Ayudando a mejorar el reconocimiento social y reputacional de tu profesión.

INDICADORES CLAVE	2011	OBJETIVO 2012	2012	OBJETIVO 2013	CUMPLIMIENTO
Estabilidad en el empleo indefinido	96,81%	97,5	96,08	96,4	Sí*
Plantilla efectiva	704,3	703	718,82	721	Sí
Número de empleados	723	729	740	745	Sí*
Horas formación no comercial/empleador	32,19	53	45,36	45	No
Inversión en formación a empleados [en EUR]	532.173	555.000	672.277	641.000	Sí
Índice de absentismo	3,77%	3,6%	2,28%	3%	Sí
Antigüedad media en la plantilla	14,35	14,2	14,63	14,7	Sí
Porcentaje de empleados con discapacidad (incluye la Fundación DKV Integralia)	23,67%	24%	23,6%	23,5%	Sí*
Nº de proyectos de voluntariado apoyados	18	17	24	25	Sí
Participación de empleados en acciones de voluntariado corporativo y profesional	535	500	1764	1.500	Sí

* Se considera cumplido por haber alcanzado el 90%.



DKV ES RESPONSABLE Y SOSTENIBLE POR...

Porque ayuda con subvenciones a ONG. He leído en alguna revista que realiza una aportación de unos 100.000 euros a ONG seleccionadas por los propios clientes, médicos, etc. Es decir, dan la posibilidad de que haya unos 10.000 euros para cada organización y ésta es una buena fórmula para ayudar a muchos sectores distintos.

PARA QUE DKV SEA AÚN MÁS RESPONSABLE Y SOSTENIBLE...

Debería dar a conocer más sus proyectos sociales porque creo que la sociedad no los conoce suficientemente, como me ha pasado a mí. Yo conocía alguno, pero ni mucho menos todos, ahora sí. A nivel de prestaciones como compañía aseguradora, para mí es perfecta. Como mucho podría aumentar su cuadro médico, pero el que tiene es suficientemente amplio. Para mí es una muy buena compañía.

Cristina Bataller
 Asegurada de DKV

Principales logros 2012

- Séptima 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.
- Mantenimiento del incremento de la plantilla.
- Desarrollo de nuevas acciones formativas a medida en la plataforma de *e-learning*.
- Formación interdepartamental: Continuación de la Fase I y comienzo Fase II (incluyendo la grabación de vídeos).
- Respuesta personalizada a todos los empleados que han solicitado formación individual a través de la intranet de los empleados.
- Despliegue 2ª fase del Modelo Dirección de Personas.
- Implantación de la Intranet Social.
- Formación en valores corporativos a toda la organización.
- Dentro del Programa de Becarios 156 estudiantes han realizado sus prácticas y con DKV Servicios e Integralia un total de 176 estudiantes.
- Se ha fomentado el voluntariado interno dentro del proyecto DKV 360, así como la participación de los empleados (189 empleados participaron en la Marcha Solidaria).

Principales retos 2013

- Estar de nuevo en la lista de los 50 mejores lugares para trabajar, dentro de la categoría de organizaciones entre 500 y 1000 empleados.
- Despliegue de la formación interdepartamental a todos los empleados (3ª fase Centro de Gestión de Administración, Centro de Gestión Asistencial y Sucursales).
- Desarrollo de nuevas funcionalidades y nuevas acciones formativas en la nueva plataforma de *e-learning*.
- Desarrollo de un modelo homogéneo de dirección de personas y desarrollo de un nuevo modelo de liderazgo comercial.
- Nueva formación en Prevención de Riesgos Laborales (Pilates, Risoterapia, Resiliencia, Gestión del Estrés...).
- Nuevas modalidades de formación innovadora.
- Fomentar el voluntariado profesional e interempresas en los proyectos DKV 360.
- Desarrollo acciones que fomenten la diversidad en la organización y también en la adhesión al Chárter de Diversidad.
- Seguir con el incremento de alumnos/as realizando prácticas dentro del Programa Becarios.

Fortalezas

- Índices de satisfacción y clima elevados según la última encuesta interna realizada y también en la encuesta de Best Place to Work.
- Profesionales competentes y comprometidos.
- Beneficios sociales.
- Atracción y retención del talento.
- Participación y comunicación interna.

Áreas de mejora

- Sistema de gestión del desempeño.
- Desarrollo de un modelo de formación global.

Principales líneas de diálogo de DKV con sus empleados

La nueva intranet social (L@net), 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, 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, necesidades de formación, formación interdepartamental, concursos y grupo de creatividad.

Compromiso de DKV con sus empleados (de acuerdo al Plan Confianza 2011-2015)

- Revisión de valores corporativos.
- Implantar un Modelo de Dirección de Personas.
- Implantar la formación interdepartamental en todo el grupo.
- Fomentar la involucración en la Responsabilidad Empresarial, a través del voluntariado.

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

- Voluntariado corporativo, profesional y familiar. Voluntariado interempresas.
- Curso teórico-práctico de seguridad vial y publicación de consejos sobre el tema en la intranet social.
- Formación en valores corporativos.

BALANCE GENERAL

En Recursos Humanos continuamos, como propuesta de valor y principio básico de gestión de personas, con la pretensión de contar con un equipo de profesionales competentes y comprometidos, promoviendo su desarrollo, la comunicación interna, la conciliación entre la vida personal y laboral, y el bienestar en el seno de la organización. El desarrollo de estos retos está determinado por el interés de alcanzar el mejor nivel de servicio de cara a nuestro cliente interno.

Ese estar centrados en ti es un compromiso de mirar a los demás, desde la confianza, y escucharles atentamente, tratar de entenderles y respetarles como nos gustaría ser respetados. Es creer en las personas, en este caso, en los empleados.

En 2012, hemos continuado con nuestros planes de acción: modelo de dirección de personas, estamos en la tercera de implementación de la formación interdepartamental.

Desde el punto de vista de compromiso, hemos desarrollado un nuevo plan de comunicación interna y hemos realizado programas múltiples de voluntariado corporativo, profesional y familiar, así como iniciativas de promoción de hábitos saludables.



Jorge Díez-Ticio Ferrer

Director de Recursos Humanos

Las personas en DKV

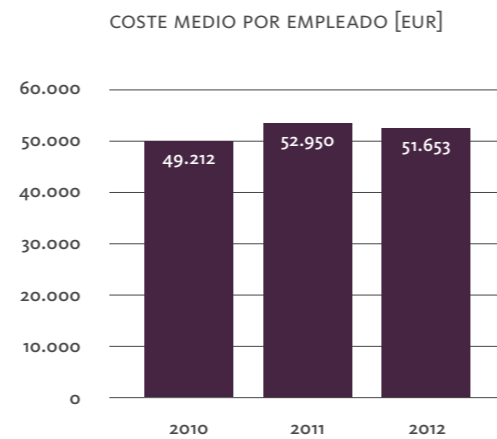
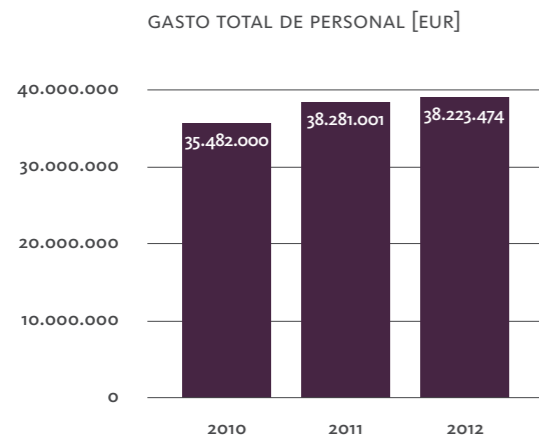
DKV Seguros ha incorporado 75 personas nuevas en 2012, teniendo en cuenta las incorporaciones derivadas de sustituciones, interinidades y retorno de excedencias por cuidado de hijo. De esta manera, el grueso total de empleados asciende a 740 personas y la plantilla efectiva, a 719. Además, durante 2012, DKV ha contado con los servicios externos de 84 personas para las áreas de informática, limpieza y seguridad.

El gasto total de personal ha ascendido a 38.223.474 euros, que incluyen salarios, seguridad social, formación, beneficios sociales y provisiones del seguro de vida. El coste medio por empleado/a se ha situado en 51.653 euros.

DKV apuesta por la estabilidad laboral, potenciando los contratos indefinidos para retener al personal más comprometido y lograr así el incremento su éxito empresarial.

LAS PERSONAS EN DKV	2010	2011	2012
Nº de empleados propios a 31/12	721	723	740
Plantilla efectiva	703,2	704,3	718,81
Nº de empleados subcontratados	86	94	84

INDICADORES

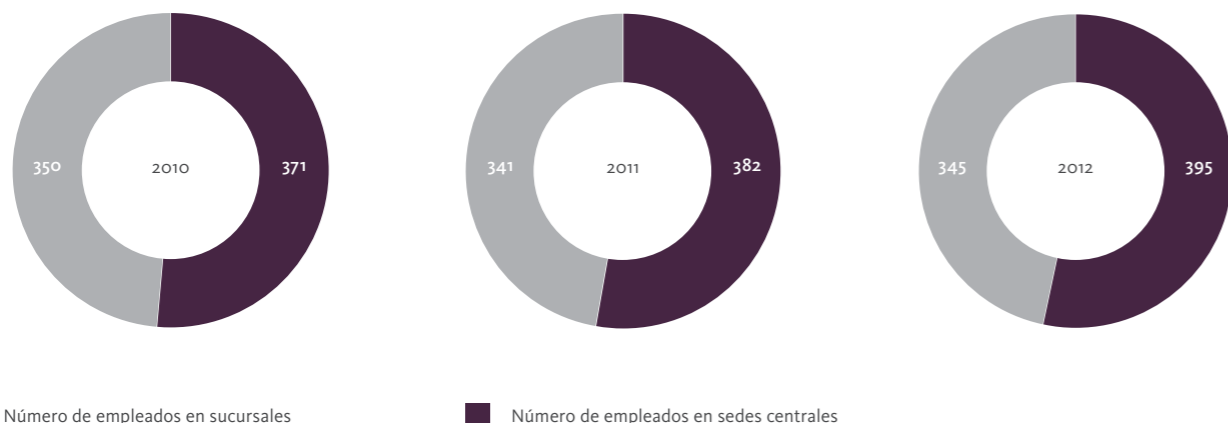


CONOCIMIENTOS	2010	2011	2012
Universitarios	266	275	292
Formación Profesional	218	226	229
Medios	188	178	175
Resto	49	44	44

ESTRUCTURA FUNCIONAL	2010	2011	2012
Dirección	16	16	17
Gestión-Administración	92	86	102
Informática	34	33	36
Técnica	200	217	208
Comercial	147	136	127
Atención al cliente	225	228	243
Otros	7	7	7

EDAD DE LA PLANTILLA	2010	2011	2012
Plantilla menor de 30 años	73	68	66
Plantilla de 31 a 40 años	234	230	230
Plantilla de 41 a 50 años	298	285	299
Plantilla más de 51 años	116	140	145
Edad media	42	42,4	42,5

UBICACIÓN GEOGRÁFICA



Gestión del talento

DKV cuenta con un Sistema General de Desempeño mediante el cual se fijan 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 2012, se ha continuado con la formación a un tercer nivel iniciada en 2010 dentro de la compañía, en distintos departamentos como la Unidad del Centro de Gestión Asistencial, el departamento de Comunicación y Responsabilidad Empresarial, y el de Recursos Humanos, e impartida también a los directores de los departamentos de Seguros Generales.

TALENTO Y COMPROMISO	2010	2011	2012
Antigüedad media en la plantilla [años]	13,9	14,35	14,63
Bajas en la plantilla	33	47	56
Primas por empleados [miles de EUR]	694	723	733
Incremento de primas [%]	9,10	4,18	1,38
Estabilidad en el empleo indefinido [%]	97,4	96,8	96,08

En el marco del Plan de Formación no Comercial de 2012, DKV ha impartido 33.570 horas de formación, 10.292 más que el año anterior

Desarrollo profesional

Formación no comercial

Integrados dentro del Plan de Formación no Comercial de 2012, se han realizado 33.570 horas de formación para empleados (un 44% más de horas que el año anterior) en 190 acciones formativas en la compañía, lo que suponen 3.257 participaciones de empleados. La satisfacción de los empleados en dichas acciones formativas ha aumentado de 3, 54 a 3, 58 (sobre 4) respecto al año anterior.

Dentro de estas acciones se ha realizado formación sobre Desarrollo de Habilidades, como Trabajo en Equipo (La fuerza del Equipo, la Magia de los 4 elementos...), Habilidades de Comunicación, Gestión de Equipos, Negociación e Influencia personal...

Para ello se han combinado sesiones presenciales con otras modalidades más innovadoras como sesiones de e-coaching, e-mentoring e incluso con sesiones de voluntariado.

El Programa Enseña, encuadrado en la Academia DKV, ha continuado con su desarrollo. Sus componentes han recibido nueva formación para su nuevo rol como interlocutores de comunicación interna constituyendo la Red de Interlocutores de Comunicación Interna.

Se ha seguido apostando por la formación innovadora en materias como Redes Sociales, Prezi o Sharepoint, utilizando modalidades presenciales, de trabajo en red o aula virtual.

El Programa Idiomas ha aumentando de manera muy considerable el número de alumnos hasta llegar a recibir esta formación el 50% de la plantilla, pasando de 266 en el 2011 a 370 a 2012. La principal novedad de este año ha sido la introducción de la modalidad de formación e-learning de idiomas, a la que se han acogido 70 empleados.

Cada año y a través de evaluaciones periódicas, la compañía certifica el nivel académico alcanzado por cada alumno en el idioma estudiado.

En el 2012 ha continuado la formación Interdepartamental en sus diferentes modalidades. Se culminó la Fase I con la formación presencial en Zaragoza, Madrid y Barcelona (en total se realizaron 48 sesiones presenciales), en las cuales 22 departamentos presentaron al resto su equipo, objetivos, funciones y actuales proyectos.

La fase II comenzó en Noviembre a través de la plataforma e-learning. Está dirigida especialmente a las Sucursales y a los Centros de Gestión (que por motivos de dispersión geográfica o de trabajo no han podido asistir de manera presencial), aunque el acceso a la plataforma e-learning está abierto para todos los empleados.

Para realizar el contenido de los módulos e-learning se grabaron unos videos a cada departamento en los cuales participaron la mayoría de los empleados. Fue una divertida experiencia que ha servido para que todos los empleados puedan poner cara a sus compañeros y conocer de primera mano más a fondo el resto de departamentos. Cada viernes se presentan 2 departamentos, hasta marzo de 2013.

A través de la plataforma e-learning se han realizado otros cursos hechos a medida para DKV, como la formación sobre los nuevos Valores del Plan Estratégico o la formación sobre CRM. La plataforma e-learning (que próximamente será desarrollada para aumentar su funcionalidad) da la opción de realizar una misma acción formativa para todos los empleados en un mismo tiempo, y de extender, dar difusión y compartir una misma acción para toda la compañía.

Asimismo se ha realizado formación técnica específica necesaria para los distintos puestos de trabajo, formación en diversos programas de ofimática que habían sido solicitados por cada empleado, o en prevención de riesgos laborales (ej. curso de conducción segura)

En el año 2012 es de destacar que se ha dado respuesta individual y personalizada a todos los empleados que solicitaron formación individual sobre la posibilidad o no y los motivos de la realización de cada una de las acciones formativas solicitadas.

FORMACIÓN NO COMERCIAL	2010	2011	2012
Formación en valores corporativos			
Número de cursos		5	23
Número de participaciones	90	53	463
Formación individualizada			
Participación	127	342	972
Número de horas	7.617	6.125	10.625
Programa Idiomas			
Número de participaciones	537	266	500
Formación E-learning			
Número de participaciones	46	249	1719
Porcentaje de formación no comercial E-learning	10,7%	10,9%	52,8%
Formación en prevención de riesgos laborales			
Participaciones	53	165	1529
Horas	137	550	3376
Formación no comercial			
Inversión [en EUR]	257.063	409.091	532.402
Horas	35.656	23.278	33.570
Participaciones acciones formativas	1.423	1.747	3.257
Índice global de satisfacción de formación no comercial [Índice valoración sobre 5]	3,5	3,48	3,58

Formación comercial

En este ámbito, se han desarrollado 16525 acciones formativas, que han supuesto un total de 168.765 horas impartidas a 19349 participantes, contabilizando la formación impartida por el profesorado interno y las consultorías externas, siguiendo el Plan de Formación Comercial de DKV-ERGO adaptado a la estrategia comercial de la compañía y a los requisitos de la Ley de Mediación.

Se ha innovado en la metodología formativa comercial, utilizando nuevos recursos y materiales pedagógicos: presentaciones más didácticas, fichas formativas sobre los productos, planes de actividad comercial, videos, simulaciones, campeonatos de conocimientos... Se ha utilizado la plataforma e-learning como refuerzo de las acciones presenciales.

Formación de acceso a la mediación

En 2012, se ha capacitado a 867 nuevos agentes exclusivos DKV a través del curso homologado por la Dirección General de Seguros de la Institución Formativa Aseguradora CECAS y con el curso interno de Ramos y Productos de DKV. Éstos han recibido el certificado que les habilita para trabajar como agente exclusivo de DKV-ERGO.

Todos los formadores internos de DKV que imparten la formación inicial de los futuros agentes disponen de un manual del formador sobre *Formación de Inicio del Asesor de Red Exclusiva*.

Formación continua

A lo largo del año 2012, se han capacitado y desarrollado las habilidades comerciales de 18.482 participantes, entre empleados y mediadores de seguros de DKV, que han recibido un total de 81481 horas de formación.

En las formaciones comerciales se han seguido las líneas estratégicas de la Dirección General Comercial de la compañía, potenciando el Proyecto Ulises y los acuerdos de distribución más importantes. En este sentido, durante los cursos se han trabajado los productos estratégicos de la compañía, las campañas comerciales, el desarrollo de habilidades dentro del ciclo de la venta, especialmente el *networking* y la comunicación, y se ha comenzado a formar en una nueva sistemática comercial.

En este periodo, cabe destacar también la colaboración de la Unidad de Formación Comercial en el desarrollo de negocios estratégicos para la compañía, como ha sido el acuerdo de distribución con Banesto. Para ello se ha formado a los directivos comerciales y empleados de la entidad bancaria, y a los compañeros de departamentos internos de DKV y de la Fundación DKV Integralia.

	UNIDAD	2010	2011	2012	
Total	Horas	128.956	117.497	168.765	
	Participaciones	19.057	9.685	19.349	
	Cursos	15.872	4.671	16.525	
Por tipo de profesor	Interna (presencial +online)				
	Horas	101.445	76.873	98.465	
	Participación	4.083	5.154	4.090	
	Cursos	1.026	268	159	
	Externo: Consultores externo				
	Horas	1.100	1.242	1.954	
	Participación	138	138	138	
	Cursos	10	10	11	
	Ocasional				
	Horas	26.411	39.382	68.346	
	Participación	14.836	4.393	15.121	
	Cursos	14.836	4.393	16.355	
Por tipología	Acceso	69,98%	54,96%	51,72%	
	Continua	30,02%	45,04%	48,28%	
Por metodología	Presencial				
	Horas	38.716	52.241	80.071	
	Participación	18.305	8.456	18.341	
	Cursos	15.120	4.666	16.519	
	e-Learning - mixta				
	Horas	90.246	65.256	88.694	
	Participación	15.120	1.229	1.008	
	Resumen	Variación horas año anterior (%)	-37	-9	44
		Media acciones diarias	72	21	75
		Calidad formación (sobre 5)	4,61	4,84	4,68

Programa Becarios

Un total de 156 estudiantes han realizado prácticas en DKV durante 2012, lo que representa un aumento del 88% con respecto a 2011. El 6% del total se ha incorporado a la plantilla en este periodo.

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

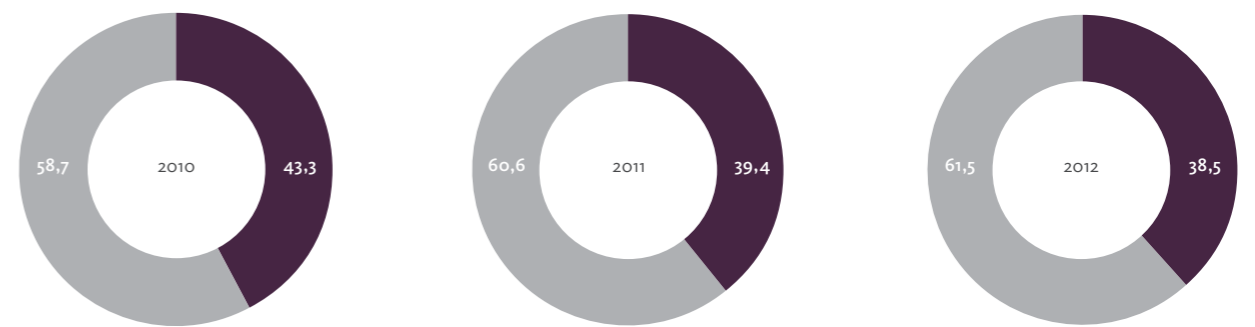
El Programa Becarios posibilita a los estudiantes tener un primer contacto con el mundo laboral, así como complementar con conocimientos prácticos los programas teóricos de la formación reglada. Para DKV supone una cantera de profesionales para procesos de selección de personal y de apoyo en determinados proyectos o tareas, así como una fuente de ideas emprendedoras e innovadoras en la empresa.

BECARIOS	2010	2011	2012
Total becarios	79	83	156
Nº de puestos cubiertos	5	10	9
Porcentaje de becarios	6,3	12	5,8%

Igualdad y conciliación

En 2012, DKV ha seguido desarrollando su Plan de Igualdad/Programa Óptima. Así, se han implantado 37 acciones que facilitan la conciliación entre la vida privada y laboral, y favorecen la igualdad de género o diversidad en la empresa. Entre estas iniciativas destacan la ventaja fiscal a los padres con hijos pequeños entre 0 y 3 años que van a guarderías a través del ticket guardería, las subvenciones de formación reglada y numerosos permisos que suponen un apoyo a los empleados/as en situaciones complicadas.

EMPLEADOS POR GÉNERO



■ % Mujeres ■ % Hombres

INDICADOR	2010	2011	2012
Alta Dirección [%]	11	11	11
Directoras de Departamento [%]	19,23	20	21
Directoras Territoriales [%]	0	0	0
Técnicas/Directoras de Sucursal [%]	46,19	48,81	48,85
Número de mujeres en puestos cualificados	115	129	133
Mujeres en puestos cualificados [%]	41,37	44,03	44,33

La plantilla goza además de beneficios sociales que superan los obligatorios establecidos por convenio.

BENEFICIOS SOCIALES POR CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR			
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 SOCIALES POR ACUERDO EMPRESA			
BENEFICIO	CLASE	BENEFICIARIOS	OBSERVACIONES
Horario flexible	Condiciones de trabajo	Mayoría de 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
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 3 días
Seguro Salud	Salud - Económica	100% empleados	Gratuito empleado
		Cónyuge, e hijos	Descuento y posibilidad ventaja fiscal
		Familiares hasta 2º grado	Descuento
Ayuda dejar de fumar	Salud - Económica	100% empleados	Financiación totalidad si deja de fumar 6 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

BENEFICIOS SOCIALES POR ACUERDO EMPRESA			
BENEFICIO	CLASE	BENEFICIARIOS	OBSERVACIONES
Regalo	Regalo	100% empleados	Navidad
Cafeterías	Reducción económica	Centros de trabajo grandes	Máquinas café, refrescos, agua y snacks
Zonas descanso y/o comida	Espacio y condiciones trabajo	Centros de trabajo grandes	Mesas, sillas para comer
Subvención Formación Reglada	Económica	Todos los empleados	Subvención
Servicio de Fisioterapia	Condiciones de trabajo	Centros de trabajo grandes	Tratamiento de lesiones músculoesquelética derivadas del puesto de trabajo.
Permanencia	Regalo	100% empleados	Por 25 años de permanencia
Idiomas	Económica	100% empleados	Subvención
Ticket Guardería	Beneficio	100% empleados	Beneficio Fiscal

Diversidad

En 2012, DKV ha mantenido en su plantilla a los 9 empleados con discapacidad y ha seguido dando apoyo a la Fundación DKV Integralia, una organización que da empleo a 226 personas y cuyo objetivo es impulsar la integración laboral de personas con discapacidad entre DKV Seguros y la Fundación. La Fundación tiene centros en Barcelona, Madrid, Jerez de la Frontera y Denia. La suma de ambos colectivos supone un 228 de personas discapacitadas en la plantilla total de la empresa.

La diversidad cultural es una realidad en DKV, con 14 empleados extranjeros y 6 nacionalidades en la compañía.

INTEGRACION LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2010	2011	2012
Personas con discapacidad en plantilla DKV	10	10	9
Personas con discapacidad en plantilla Fundación DKV Integralia	226	212	219
Relación con plantilla total [%]	23,86	23,67	23,60

Incluye Fundación DKV Integralia.

DIVERSIDAD CULTURAL	2010	2011	2012
Número de nacionalidades en DKV	6	6	6
Número de empleados extranjeros en DKV	15	15	14

El 4º Día de la Creatividad en DKV Seguros estuvo directamente ligado al comienzo de la ‘nueva era’ de la innovación en DKV

Participación de los empleados

DKV apuesta por la participación activa de su equipo humano mediante programas afianzados como el Grupo de Creatividad o el Programa Ideas, y de iniciativas novedosas como la aportación de ideas de mejora por parte de los trabajadores a través del LinkedIn.

Los canales de participación de los empleados en materia de innovación existentes hasta el momento, como el Grupo de Creatividad o el Programa Ideas, se integrarán de manera natural en el nuevo modelo de gestión de la innovación que se implantará en la compañía a lo largo de 2013.

Así, el 4º Día de la Creatividad en DKV Seguros estuvo directamente ligado al comienzo de la ‘nueva era’ de la innovación en DKV. Bajo la denominación ‘Desafío Maya DKV’, se dio a conocer a todos los empleados la estrategia de innovación que persigue DKV. Posteriormente, se realizó un concurso de preguntas y respuestas sobre el tema, que sirvió como primera acción de comunicación a empleados sobre el nuevo programa de innovación, además de fomentar la cultura de la innovación internamente.

Órganos de representación

DKV dispone de 25 representantes legales de los empleados/as, distribuidos de la siguiente manera:

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

Voluntariado corporativo

En DKV, el voluntariado corporativo persigue incrementar la vinculación e implicación de los empleados en las políticas y estrategias de Responsabilidad Empresarial de la compañía (DKV 360), con el fin de que exista una coherencia entre una Responsabilidad Social interna y externa.

Este voluntariado corporativo se dirige tanto a proyectos impulsados por la compañía como a iniciativas sociales y medioambientales organizadas por entidades sociales y ONG.

VOLUNTARIADO EN CIFRAS	2010	2011	2012
Número de participaciones de empleados en actividades de voluntariado corporativo	832	521	1,764
Número de participaciones de empleados en actividades de voluntariado profesional	1	14	8
Número de contactos entre ONG's y empleados a través del Portal del Voluntariado de DKV	42	26	27
Número de proyectos de voluntariado apoyados	15	18	24

Proyectos de voluntariado corporativo

Voluntariado en el ámbito del deporte

2ª Edición de la marcha solidaria ‘Camina por África’

Más de 900 personas participaron en la marcha solidaria ‘Camina por África’ organizada por DKV Seguros los días 29 y 30 de septiembre de 2012. La empresa donó 14 euros por cada kilómetro realizado, con lo que se consiguió una suma total de 15.635 euros.

V Torneo Interempresas contra el Hambre

Los empleados de Madrid participaron el 25 de mayo de 2012 en el V Torneo Interempresas contra el hambre organizado por Acción contra el Hambre. Este año ha contado con la participación de 15 empresas y 350 empleados.

II Carrera Solidaria San Silvestre Solidaria DKV

El pasado 30 de diciembre, se celebró en Jerez la II San Silvestre Solidaria DKV, a beneficio de la campaña ‘Ningún niño sin juguete’ de los Reyes Magos de Jerez.

VI Maratón de Zaragoza

DKV Seguros ha colaborado como patrocinador en la VI Maratón de Zaragoza. Este año, la colaboración solidaria se desarrolló con Medicus Mundi bajo el lema ‘42 kilómetros es lo que deben de hacer algunas mujeres en África para ir al hospital’, que ha recaudado fondos gracias a los dorsales solidarios que la organización del Maratón les ha entregado, que servirá para poner en marcha un centro de salud en la República del Congo.

Voluntariado en el ámbito de la salud

XX Edición de la Donación De Sangre

DKV Seguros ha facilitado a sus empleados, como cada año, la posibilidad de hacer una donación de sangre.

XII Operación Sana

Un total de 450 empleados de DKV han participado en la XII Operación Sana en Zaragoza, recogiendo 3.000 kg de alimentos no perecederos para las familias necesitadas y entregándolos a la Hermandad del Santo Refugio.

III Edición: ¡Un Día de Narices!

Un Día de Nassos! (¡Un Día de Narices!) es el gran evento solidario a beneficio de los niños y niñas ingresados en los hospitales catalanes en el que participaron empleados de DKV.

Colaboración en la decoración del Hospital Germans Trias i Pujol

Durante el mes de diciembre pasado se reunieron un total de 10 personas, entre empleados y familiares, para poner los adornos navideños en el Hospital Germans Trias i Pujol (Can Ruti) de Badalona. Esta acción fue posible gracias a la fundación Theodora.

Apadrinamientos

Proyecto Ramón Augé de apadrinamiento de niños en Nicaragua

A través de este proyecto solidario de apadrinamiento de niños y niñas de Nicaragua por parte de 84 empleados de DKV, la compañía, además de su educación, también patrocina un comedor de la Misioneras de la Caridad y la Providencia.

Colaboración con Sonrisas de Bombay

86 empleados de DKV colaboran de manera voluntaria aportando cinco euros mensuales que se descuentan automáticamente de la nómina para apadrinar dos guarderías de la fundación, con el objetivo de ofrecer educación infantil, alimentación y sanidad a niños y niñas de entre dos y seis años.

Proyectos de voluntariado profesional

Clases de informática para colectivos desfavorecidos

Empleados de las oficinas de Madrid y Sevilla han participado en el proyecto que pretendía acercar Internet y las nuevas tecnologías a personas que no han tenido esta oportunidad. Los voluntarios han impartido clases de informática básica a colectivos desfavorecidos.

Micro-donaciones

Recogida de tapones solidarios

En DKV se han recogido 1.100 kilos de tapones, a través de esta iniciativa coordinada por el área de voluntariado corporativo del Departamento de Recursos Humanos. Hace menos de un año que los padres de Aitana pusieron en marcha una campaña de recolección de tapones, organizada por la Fundación SEUR, que tenía como objetivo recaudar fondos para una operación vital para su hija, que padece una cardiopatía congénita.

Salud y seguridad laboral

A lo largo del año 2012 se ha trabajado en la mejora de las condiciones y factores que pueden afectar al bienestar y salud de todos los empleados de la compañía, para ello hemos continuado trabajando en la mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud (certificado por Aenor) implantando acciones de mejora en diferentes ámbitos en materia preventiva, siempre bajo los estándares marcados por requisitos legales a nivel nacional y por la norma internacional OHSAS 18001:2007.

DKV seguros consiguió renovar su Certificado de Seguridad y Salud en el Trabajo según Norma OHSAS 18001:2007 en el año 2011. Durante los tres años siguientes hasta su nueva renovación, se auditará anualmente parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con un resultado positivo para DKV Seguros en el periodo correspondiente al año 2012.

Formación e información en prevención de riesgos

Como parte de la política de la compañía en lo referente a nuevas incorporaciones, se ha impartido la formación obligatoria en prevención de riesgos tanto para nuevas incorporaciones (66%) como para becarios (45,5%). El acceso automático al “Manual de Prevención de Riesgos Laborales. Bienvenido a DKV Seguros” en el momento que se produce un alta está siendo muy positivo como apoyo al cumplimiento de la formación inicial obligatoria en prevención de riesgos. Esta formación se complementa con dos cursos obligatorios sobre Riesgos generales en la oficina y PVD: prevención de riesgos posturales.

Se ha continuado implantando la formación con los cursos de ‘Seguridad contra incendios en los edificios’ y ‘Factores Psicosociales’. A lo largo del próximo año se programarán nuevos cursos hasta completar la totalidad de los cursos planificados según los riesgos de los diferentes puestos de trabajo.

NÚMERO DE PERSONAS FORMADAS	2010	2011	2012
Nuevos ingresos	42	28	50
Becarios	44	31	56

Respecto al programa trianual que se planteó de cara a la formación de los Equipos de Emergencia de todos los centros de trabajo, por un lado se está reciclando la formación de los Equipos de Emergencia ya designados en el curso “Técnicas de Extinción de Incendios y Primeros Auxilios” y en el resto de centros debido a la dispersión geográfica y para poder formar al resto de compañeros Equipos de Emergencia se está contando con el apoyo de la Sociedad de Prevención de Asepeyo con su camión simulador.

Respecto al curso teórico-práctico de Incendios, se han formado un total de 63 personas de los centros de trabajo de Albacete, Granada, Madrid, Murcia, Vigo, Valencia y Zaragoza.

Como una medida real de la eficacia de la formación impartida así como de las Normas de Emergencia que se están implantando en nuestros centros de trabajo se siguen realizando simulacros de evacuación en los centros con mayor volumen, como es el caso de los Servicios Centrales y sucursal de Zaragoza y Barcelona, en la sucursal de Madrid, en el edificio Concha Espina, en el Centro de Gestión Asistencial El Prat y Centro de Gestión de Zaragoza. En algunos casos se cuenta con el apoyo del cuerpo de bomberos. Cabe destacar la implicación de todos los compañeros de cada uno de los centros en los que se realizan.

En materia informativa, se han publicado artículos de interés en la revista Equipo DKV, sirvan como ejemplo: Desplázate seguro, ¿Te encuentras cómodo en el trabajo?, Prevención del cáncer de colon y de mama y Campaña salud niños: uso adecuado de las mochilas. Asimismo, se ha continuado difundido los mensajes de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) a través de su Programa Solidaridad y Salud en la Empresa con sus campañas: Educación emocional con niños y prevención de comportamientos de riesgo, Mes europeo del cáncer de colon, Prevención del cáncer de cérvix, ¿Quieres dejar de fumar? y Vence el cáncer de mama, hazte mamografía.

Otra acción a destacar ha sido la continuidad de la Campaña de Seguridad Vial en la que a través de diferentes banners se han lanzado mensajes preventivos para peatones y conductores. También hemos creído interesante incluir en un módulo fomentar el uso de los transportes públicos.

Por otra parte, la campaña Trabajo en forma centrada en la prevención de los trastornos músculo-esqueléticos ha cumplido cuatro años con unos resultados muy satisfactorios en los centros implantados. En los centros que quedan pendientes se implantará en los próximos meses.

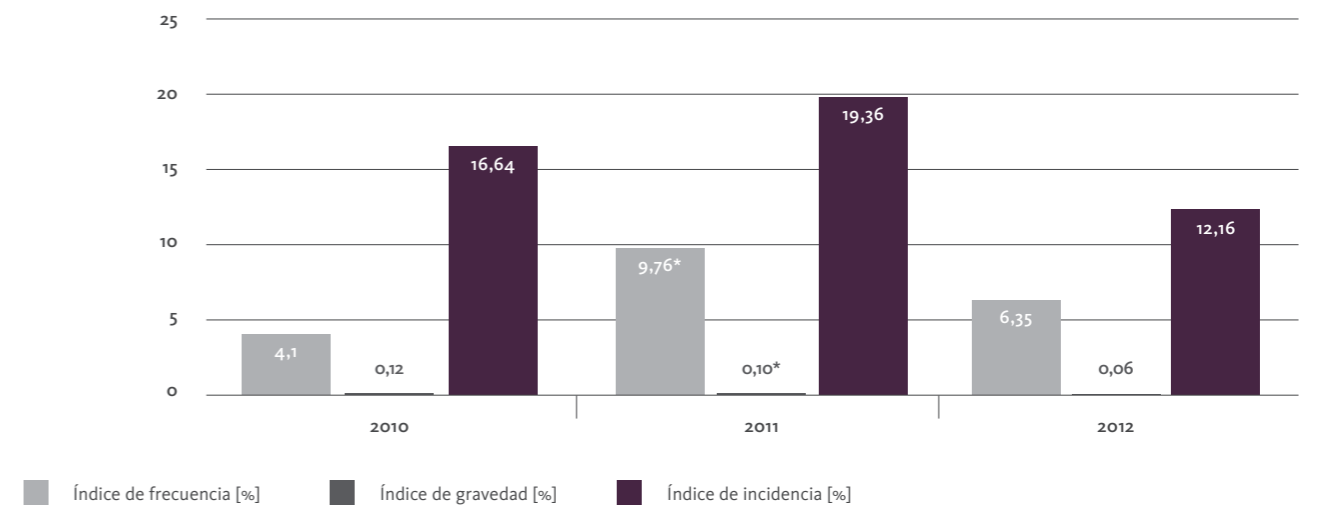
Para el resto de centros a nivel nacional la medida se implantará haciendo uso de L@net.

Índices de siniestralidad

En 2012, se han producido 9 accidentes laborales con 79 días totales de baja, de los que 3 de ellos no han causado ningún día de baja como han sido un accidente *in itinere*, uno por accidente de tráfico y otro por atrapamiento de mano. Del resto de accidentes que han causado baja son: uno por corte con cristal con 22 días de baja, 3 por esguince de muñeca (uno de ellos por recaída) con 17 días de baja y 4 por golpes (uno de ellos por recaída) debido al desplome del techo en un curso formativo con 40 días de baja.

Como se puede observar en el gráfico todos los Índices de Accidentabilidad, se han reducido considerablemente. En concreto, el Índice de Frecuencia un 34,94%, el Índice de Gravedad un 35,75%, el Índice de Incidencia un 37,19%.

ÍNDICES DE ACCIDENTES



* Modificado respecto a 2011.

ACCIDENTES	2010	2011	2012
Duración media [días]	21,29	20,17*	13,17
Accidente <i>in itinere</i>	7	3	1
Accidentes laborales con baja	7	7	6
Accidentes laborales sin baja	5	9	3
Total accidentes	12	16	9

* Modificado respecto a 2011.

Respecto al año 2011, el número de accidentes *in itinere* se ha reducido un 67% y el índice de duración media se ha reducido un 34,75%.

DÍAS DE BAJA POR ACCIDENTES	2010	2011	2012
Accidente <i>in itinere</i>	106	89	0
Caídas	6	4	0
Accidentes por golpes con objetos		5	40
Accidentes de tráfico		49	0
Accidente con sobreesfuerzo	10	0	17
Agresión	27		
Cortes			22
Total días de baja por accidentes	149	143	79

CASO DE ESTUDIO

Visita de un empleado a la Fundación Ánima

Como parte de su plan de acercar la acción de social a sus grupos de interés, DKV ha ofrecido a sus empleados la oportunidad de visitar el proyecto más votado por este grupo en la última campaña del 'Tú decides'.

La fundación en cuestión es Ánima Fundación Privada, con sede en Barcelona, y el proyecto que ha apoyado DKV consiste en dar apoyo psicosocial a niños con enfermedades crónicas y/o terminales y a sus familias. Para elegir al empleado/a en cuestión, la compañía pidió que escribieran unas líneas sobre por qué deseaban conocer el proyecto.

La ganadora viajó desde Zaragoza y conoció de primera mano la labor de la fundación y su método de trabajo. La entidad se dedica a cumplir los sueños de niños y niñas con enfermedades crónicas o terminales, y a cubrir las necesidades básicas de niños enfermos y en situación de exclusión social en diferentes hospitales e instituciones públicas catalanas.

Entre 2009 y 2012, todos los índices de accidentabilidad también se han reducido considerablemente

Destacar que el índice de frecuencia (no se tiene en cuenta para los cálculos de los accidentes *in itinere*) es el que mas ha variado en los tres últimos años. Esto es debido por una parte al aumento progresivo de la plantilla y a la disminución del número de accidentes en 2012, respecto de los valores de 2011, donde se produjo un aumento considerable.

DKV tiene el compromiso de seguir trabajando en la implantación de medidas que mejoren el bienestar y seguridad de todos los empleados de la compañía y entre todos conseguir que reduzcamos el número de accidentes y sus consecuencias.



María Andia
Empleada de DKV

PARA MI DKV ES...

Es más que un centro de trabajo. Me siento identificada desde el primer momento que entré a trabajar hace ya seis años en el departamento Financiero, en el área de Control de Gestión. No sólo me siento identificada con la forma de trabajar de DKV, sus valores y su filosofía sino también con el sector pues promovemos la vida saludable, el deporte, etc. Eso es lo que realmente intentamos que capten nuestros clientes: que nos interesamos por su salud. Así, es por supuesto un sitio donde me siento realizada tanto profesional como personalmente.

DKV ES RESPONSABLE Y SOSTENIBLE POR...

Porque realiza una contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y medioambiental. Me gustaría hacer hincapié en lo de voluntaria porque no se trata de exhibirse ni de ser laureados. Esa no es la manera de actuar de DKV.

Se trata de mantener una relación ética de la empresa con la sociedad. No tienen por qué estar enfrentados el beneficio económico y la eficiencia de una empresa con el desarrollo sostenible. Un claro ejemplo de ello es nuestra Fundación Integralia. Afortunadamente, hoy en día cada vez más empresas privadas se están dando cuenta de esto.

PARA QUE DKV SEA AÚN MÁS RESPONSABLE Y SOSTENIBLE...

Creo que vamos por buen camino. De hecho, estamos a la vanguardia. Y es que acabamos de ser premiados por nuestra contribución en la crisis del Cuerno de África, algo de lo que estamos muy orgullosos. Por ello creo firmemente que no deberíamos cambiar nuestra actitud. Lo que sí deberíamos es seguir incorporando estos valores y esta relación ética con la sociedad dentro de la estrategia de la compañía para poder seguir siendo líderes en el sector.

En estrecha colaboración con los mediadores

DKV se esfuerza por conocer cada vez más profundamente a los mediadores, trabajando codo con codo con ellos para lograr resultados óptimos de venta, siempre preocupándose por su satisfacción y sus inquietudes profesionales y personales.

INDICADORES CLAVE	2011	OBJETIVO 2012	2012	OBJETIVO 2013	CUMPLIMIENTO
Mediadores que conforman la red comercial de DKV Seguros (activos y con cartera)	4.744	4.500	4.832	4.500	No
Total pagado por comisiones [en millones de EUR]	26,9*	-	27,23	-	Na
Valor de las pólizas mediadas (excluyendo negocio directo) [en millones de EUR]	30,7*	36,8	32,75	33,2	No
Pólizas mediadas on-line, a través de DKV Directo	53.575	55.000	55.769	56.000	Sí

* Modificado respecto a 2011.

Na: no aplica.

Red Exclusiva

Principales logros 2012

- Segmentación de asesores en Red Exclusiva.
- Establecimiento de una sistemática comercial en los equipos de venta.
- Orientación a productos de alta rentabilidad.
- Prueba piloto del ‘Proyecto Recuperadores’.
- Desarrollo analítico del Proyecto Ulises.

Principales retos 2013

- Finalización del desarrollo del Proyecto Ulises.
- Propuestas de valor según segmentos en Red Exclusiva.
- Consolidación del Proyecto Recuperadores.
- Actualización del Plan de Carrera.
- Desarrollo del proyecto de Agencias Exclusivas.

Red Externa

Logros 2012

- Crecimiento comercial en la red.
- Consolidación del Proyecto Ariadna.
- Creación del Consejo Asesor de Red Externa.
- Participación en el *Business Game* y en el Congreso Nacional.
- Máximo nivel de reputación entre los Mediadores.

Retos 2013

- Actualizar la segmentación de mediadores con propuestas de valor diferenciadas.
- Negociaciones y nuevas alianzas de mediación.
- Completar la estructura del canal con un responsable específico para esta red.
- Potenciación del Proyecto Ariadna.
- Mix de productos, orientación a productos de alta rentabilidad.

Actuaciones

La Red Externa de DKV ha experimentado en 2012 un notable incremento en ventas, superando en un 15% los resultados del año anterior. Uno de los factores dinamizadores de este crecimiento ha sido la consolidación del Proyecto Ariadna y su capacidad para poner a disposición de los mediadores aquellas herramientas comerciales ‘personalizadas’ que se ajustan a las necesidades concretas de cada mercado local. En 2012, DKV ha superado ampliamente las acciones comerciales desarrolladas en relación con el año 2011.

La compañía también ha puesto en marcha el Consejo Asesor de Red Externa, destinado a ser un punto de encuentro con la mediación, representada en el Consejo por sus instancias más relevantes (Consejo General de Colegios de Mediadores, asociaciones ADECOSE y FECOR), así como por los corredores más implicados profesionalmente con la compañía.

También ha copatrocinado el X Congreso Nacional de Corredores y Corredurías celebrado en Burgos, participando asimismo en el primer *Business Game* de la mediación, en compañía de los más importantes aseguradoras y Colegios de Mediadores de España.

Una vez más, DKV ha sido reconocida por los mediadores como la entidad líder en reputación corporativa entre las compañías de salud, según los datos recogidos en el estudio del Reputation Institute que analiza la reputación corporativa *multistakeholder*.

BALANCE GENERAL

En el ejercicio 2012 se han concretado las características y tipología de la futura **Red Exclusiva**, con el objetivo de desarrollar una red más direccionable, orientada al cliente y a productos de alta rentabilidad, segmentada, con un itinerario formativo bien definido, dedicada en exclusiva, autosuficiente y capacitada para el uso y aprovechamiento de las herramientas comerciales de DKV.

Para ello, la compañía ha desarrollado una completa **segmentación de asesores** en función de su valor actual y futuro, con el objetivo de que cada jefe de Equipo pueda trabajar con estos datos y mejore su estructura y rendimiento, en el marco de una **sistemática comercial** bien definida.

Otra línea estratégica importante es la **orientación a productos de alta rentabilidad**. Para ello, se han actualizado algunos criterios de remuneración que benefician la aportación de primas en estos productos, con el objetivo de mejorar las cuentas de resultados.

Ante la actual pérdida de asegurados en el ramo de cesos motivada especialmente por el incremento de las anulaciones de pólizas, se ha decidido reconducir la situación e intentar volver a recuperar una dinámica de crecimiento. Para ello se ha creado la figura del **recuperador**. Se trata de una figura comercial especializada en la defensa de pólizas en riesgo de anulación para ofrecerles soluciones posibles que eviten su baja definitiva.

El proyecto ha estado en fase de prueba los meses de octubre, noviembre y diciembre en 14 sucursales, y ha finalizado con un notable éxito.

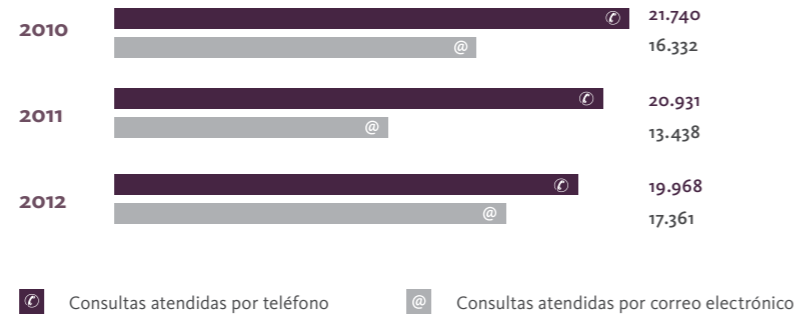


Carlos Viñas López

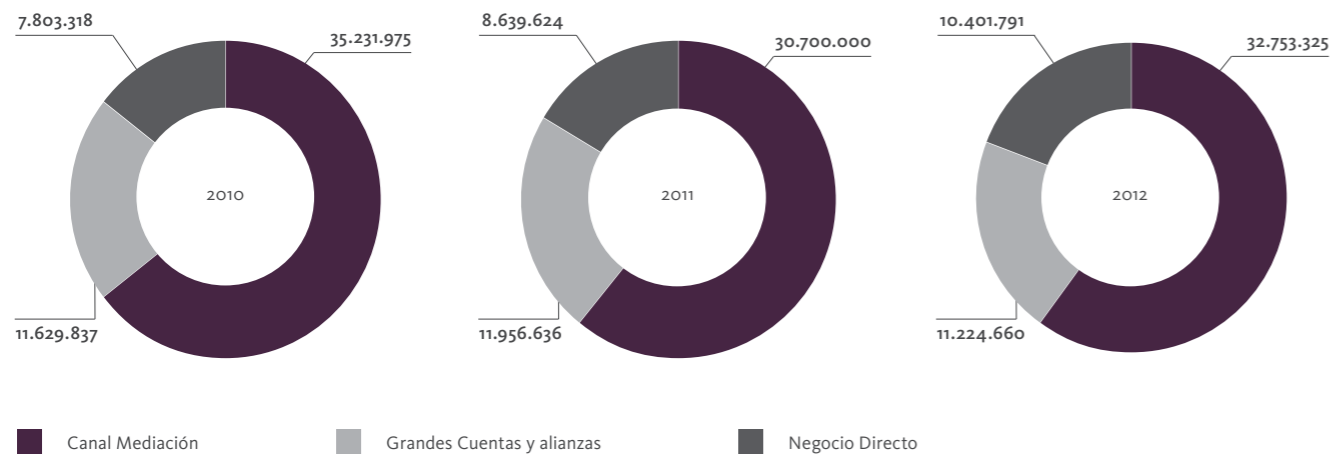
Director Comercial Canal Mediación

En paralelo a las acciones anteriores, DKV ha seguido desarrollando la fase analítica del Proyecto Ulises, que, desde un ámbito general para toda el área comercial, aborda aspectos comunes a todos los canales (Cuadro de Mando, BI, CRM comercial, etc.), y cuyo primer usuario será la Red Exclusiva.

CENTRO DE ATENCIÓN AL MEDIADOR



VALORACIÓN EN EUROS DE LAS PÓLIZAS MEDIADAS POR TODOS LOS CANALES



ESQUEMA DE LA ESTRUCTURA COMERCIAL 2012

Dirección Comercial, Directores Territoriales y Directores de Sucursal	47
Directores Comerciales Red Exclusiva	1
Responsables de Área	7
Consultores	31
Oficina Internet	1
Negocio Directo	46
Comerciales	
Coordinadores Red Exclusiva	2
Jefes de Equipo/Gestores de Cartera	111
Asesores	1.713
Agentes independientes y brokers	3.312

CASO DE ESTUDIO

Proyecto Ulises para la Red Exclusiva

El objetivo básico de este proyecto es la implantación progresiva de una metodología de trabajo (Sistemática Comercial) específica en los JEQ/GA y Asesores de la Red Exclusiva. El motivo es para que sirva de base a una correcta utilización de las herramientas comerciales futuras que se desarrollaran en el Proyecto Ulises.

Se realizará a través de una formación inicial con las pautas básicas de actuación, y un apoyo y seguimiento posterior permanente, con el objetivo final de consolidar una red estable, más reducida pero más operativa, direccionable y eficiente.

Canal de alianzas y Grandes Cuentas

El Canal de Alianzas y Grandes Cuentas está compuesto por cinco líneas de negocio: grandes brokers, bancaseguros, alianzas de distribución con compañías aseguradoras y no aseguradoras, y grandes cuentas en directo.

En todas esas líneas, la filosofía se basa en un crecimiento sostenido y continuo, más allá de la mera operación puntual, mediante la consolidación de alianzas a largo plazo y colectivos de segmento rentable para la compañía.

Algunos ejemplos son las alianzas con Pelayo, Grupo Caja Rural, Banca March o Banesto, colectivos de negocio internacional como el Instituto Cervantes, el Ministerio de Asuntos exteriores y Cooperación o la relación con los grandes brokers aseguradores del país como AON, Mercer o Willis.

El Canal de Alianzas y Grandes Cuentas cerró el año 2012 con una cartera que ha superado los 60 millones de euros.



Buscando la excelencia junto a los profesionales sanitarios

DKV busca junto a los profesionales sanitarios dar un servicio que supere las expectativas de sus clientes, a la vez que se corresponsabiliza de su salud. Por ello, la compañía se sitúa a la vanguardia en cuanto a herramientas de comunicación con este grupo de interés, incorporando las últimas tecnologías para beneficiar, no sólo al profesional sanitario en su trabajo, sino también al cliente al aumentar el nivel de calidad del servicio.

INDICADORES CLAVE	2011	OBJETIVO 2012	2012	OBJETIVO 2013	CUMPLIMIENTO
Número de especialistas	21.323	-	25.015	-	Na
Actividad asistencial [nº de actos]	7.838.655	-	8.855.414	-	Na
Facturación [en EUR]	276.701.618	-	296.028.438	-	Na

Na: no aplica

Principales logros 2012

- Implantación del Plan Colabora: Evolución de Proveedor a Colaborador. Identificación de los profesionales que actúan con las 'mejores prácticas' manteniendo el sistema de incentiación iniciado en 2011.
- Puesta en marcha del portal CAP: herramienta on-line a disposición de los profesionales sanitarios de DKV, donde pueden tramitar su facturación y resto de gestiones administrativas derivadas tanto de la relación con los clientes como con DKV.
- Redefinición conceptual del modelo de consultorios médicos DKV que se transforman en los 'Espacios de Salud DKV'.
- Plan Facilita: Implantación de la cita online. Esta nueva operativa permite gestionar a la vez la autorización de una exploración como el TAC o la RMN y la cita, accediendo directamente a la agenda de los profesionales.
- Creación de la Unidad Internacional para dar respaldo a los colectivos de residentes en el extranjero (MUFACE INTERNACIONAL y MAEC).
- Afrontar de forma rentable el concierto establecido por MUFACE.
- Consecución de los objetivos de 2012 de MUFACE.

Principales retos 2012

- Continuar la implantación del Plan Colabora.
- Integrar en el CAP a todos los profesionales y ampliar el número y tipo de gestiones que se pueden realizar hasta conseguir alcanzar la totalidad de las mismas.
- Inauguración en Enero de 2013 de dos Espacios de Salud en Barcelona, a lo largo de 2013 se incorporaran Valladolid y Zaragoza.
- Plan Facilita: ampliar el número de profesionales incorporados a la cita online para TAC y RMN, y extender esta operativa a nuevas exploraciones como los análisis clínicos.
- Extender el modelo de asistencia en el extranjero a otros países.
- Consecución de los objetivos 2013 de MUFACE.



Santos Zurdo
 Jefe de Equipo en San Sebastián

PARA MI DKV ES...

Para mí DKV es un tercio de mi vida. Ha sido muy importante. Siempre ha habido una buena relación. Es cercana, agradable, de confianza y de compromiso mutuo. Vamos, que me siento DKV. Me siento uno más de esta gran familia de empleados, comerciales, proveedores, médicos, etc.

DKV ES RESPONSABLE Y SOSTENIBLE POR...

Porque lleva a cabo gran cantidad de proyectos para contribuir con el bienestar de la sociedad y de sus empleados. Destacaría 'Medialia' como proyecto clave. Siempre hablo de él en mis entrevistas con los clientes y la verdad es que ha sido un gran acierto.

PARA QUE DKV SEA AÚN MÁS RESPONSABLE Y SOSTENIBLE...

Desde luego seguir en la línea actual y ofrecer su ayuda a las nuevas necesidades que puedan encontrarse o a las peticiones de los propios empleados, comerciales o clientes.

Dar pasos como el del papel reciclado (con simples pegatinas en los interruptores), nos hacen ver que quiere ser sostenible.

En definitiva, somos una compañía líder en el sentido más amplio de la palabra. Debemos sentirnos arropados y protegidos en DKV.

BALANCE GENERAL

En el área de profesionales sanitarios, el año 2012 ha estado marcado por la implantación del **CAP**, que ha significado un cambio determinante en las relaciones entre los clientes-DKV y los profesionales al facilitar las gestiones administrativas vinculadas al proceso asistencial.

El **Plan Colabora** ha pasado de ser un proyecto a conformar una nueva realidad en la relación con los profesionales sanitarios.

El **Plan Facilita** es el reflejo de la orientación de DKV hacia el cliente y su continua innovación y mejora de todos los procesos para que resulten más accesibles.

Fortalezas

- Refuerzo de la relación entre DKV y los profesionales sanitarios incluidos en sus redes asistenciales.
- Gestión Centralizada de Patologías Graves, en la Unidad de Gestión Clínica, que permite dar respuesta rápida y adecuada a las necesidades asistenciales de los clientes.
- Crecimiento en nuevas líneas de negocio como Dental y Pymes.

Áreas de mejora

- Mejora de los procesos y extender el marco de actuación de la misma.
- Puesta en marcha de clínicas dentales.

Principales líneas de diálogo de DKV con los profesionales sanitarios

- CAP, Centro Autorizador Propio.
- Red de 18 directores médicos repartidos por toda la geografía española.

¿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).
- Fomentando la utilización del CAP como canal directo de comunicación entre DKV y el Colaborador.
- Eliminando el papel como vehículo de comunicación con los proveedores.



Francisco José Juan Ruiz

Director General de Salud

GESTIÓN	2010	2011	2012
Incidencias de facturación tramitadas	70.496	57.869	45.708
Profesionales sanitarios de alta en el Portal DKV CAP	7.107	451	10.719
Periodo medio de pago en facturación electrónica	15	15	13,5
Nº de actos electrónicos en nuestro Portal DKV CAP*	-	70.463	3.028.103

* No se dispone de datos del 2010 ya que se contabiliza desde 2011.

FACTURACIÓN	2010	2011	2012
Facturación manual [%]	39,5	31,4	19,86
Facturación electrónica [%]	60,5	68,6	80,14

CASO DE ESTUDIO

Espacios de Salud DKV

La Dirección General de Salud ha definido conceptualmente el modelo de los nuevos consultorios propios DKV, a los que denominará **Espacios de Salud DKV**.

El objetivo de esta reorganización de la asistencia presencial directa bajo la marca DKV pretende que los consultorios sean centros médicos diferenciales y exclusivos, y con ello conseguir que sean un elemento atrayente de la demanda y potenciador de la imagen de DKV. Para ello se ha realizado una formulación global de la experiencia de cliente y elaborado una *Guía de Diseño de Centros Médicos y Dentales DKV*.

La gestión también ha sido replanteada, decidiéndose por un modelo de ‘concesión’ mediante contrato a entidades que gestionarán el día a día, pero que deberán adecuarse a un modelo único, independientemente de que empresa dependa su gestión.

Este modelo único de gestión para los nuevos Espacios de Salud incluye una alineación perfecta con los modelos e iniciativas que se vayan desarrollando en DKV. Entre ellas, inicialmente se incluyen: ser apoyo presencial y el lanzamiento de programas específicos como el ‘Mi plan de vida saludable’, ‘Cuídate con DKV’, ‘Planes Estratégicos de Muface’, ‘Red Compac’, etc.

El proceso de modernización de los actuales consultorios de DKV de Barcelona y Valladolid está en su recta final: próximamente tendrán nueva ubicación, nuevos locales, nueva imagen y más prestaciones asistenciales.

Todos los centros dispondrán de **asistencia médica continuada de 8 a 20 horas**.

Mejorando la calidad con los proveedores de Seguros Generales

Los proveedores de seguros generales representan un aliado estratégico de DKV. Es por ello que nos esforzamos día a día para mejorar la relación con este grupo de interés, para lograr la excelencia en el servicio.

INDICADORES CLAVE	2011	OBJETIVO 2012	2012	OBJETIVO 2013	CUMPLIMIENTO
Total pago a proveedores del área de seguros generales [en millones de EUR]	17,20*	18,23	17,1	-	Na
Siniestros grabados	33.470*	33.520	30.563	-	Na

* Modificado respecto a 2011.

Na: no aplica.

Hogar

Principales logros 2012

- Buen resultado técnico pese a la situación económica, que ha afectado de una forma muy importante al sector de la construcción y al mercado hipotecario.
- Superar el 85% de satisfacción por parte de los asegurados tras la ocurrencia de un siniestro y que hace que nos situemos en la banda alta de satisfacción del mercado.
- Alta fiabilidad de los procesos después de haberse procedido a una amplia y detallada auditoria.
- Rápida adaptación a los cambios derivados de la adquisición de la Caja de Ahorros del Mediterráneo por el Banco de Sabadell y que han generado cambios en los procesos de gestión y de atención al cliente.
- La incorporación dentro de la gestión de proveedores del proceso de homogeneización y homologación de Peritos Serviperit.

Principales retos 2012

- Implantación de las mejoras del producto de Hogar en los primeros meses del 2013, de tal manera que actúe como detonante en la comercialización, situando al ramo en crecimiento de pólizas.
- Que el proyecto de Recuperadores incorpore a la cartera de Hogar en sus procesos de defensa de cartera.
- Colaborar con la organización comercial para que el ramo de Hogar vuelva a entrar en línea de crecimiento.

Fortalezas

- Amplia y adecuada estructura de profesionales reparadores en el territorio nacional.
- Valoración contractual sobre el grado de cumplimiento de costes y de calidad de servicio.
- Equipo de gestión del ramo con un alto nivel de preparación técnica.



Jordi Pujol

Cirugía General.

Espacio de Salud DKV Urgell

PARA MI DKV ES...

Mantengo relación con DKV desde hace 14 años y es una relación fluida. Con las técnicas actuales de comunicación es realmente fácil contactar con ellos y tratar todos los temas puntuales.

DKV ES RESPONSABLE Y SOSTENIBLE POR...

La responsabilidad social de DKV es importante porque está tocando diferentes aspectos, no siempre conocidos y suficientemente valorados por la sociedad, como puede ser la integración de personas con discapacidad, el control medioambiental de CO₂ de todas las empresas –un aspecto muy novedoso–, así como la colaboración con diferentes ONG de todo el mundo.

RESPONSABLE Y SOSTENIBLE...

Uno de los aspectos más a destacar de este año sería la apertura del nuevo centro de DKV Urgell, que aportará como valor añadido la integración de todos los profesionales, puesto que trabajaremos más conjuntamente, con mayor colaboración entre nosotros. De esta manera, la asistencia a los enfermos será realmente mejorada y con un mejor control de los costes tanto para la empresa como para los profesionales, y sobre todo para los enfermos. Llegaremos seguramente en algunos subgrupos a buscar cifras de centro de excelencia en determinadas patologías.

BALANCE GENERAL

Varios son los hitos importantes que se han alcanzado en este ejercicio:

- Buen resultado técnico del ramo.
- La adaptación de los procesos, motivado por la adquisición de la Caja de Ahorros del Mediterráneo por el Banco de Sabadell.
- Mejora en la calidad del servicio de prestaciones, que se ha traducido en una valoración superior al 85% que han realizado los asegurados.
- Fiabilidad en los procesos de gestión del ramo, tras un amplio trabajo de auditoría.
- Implantación del proyecto Serviperit.

Sin embargo nos ha faltado, otro año, esa capacidad comercial para compensar mediante nueva producción las anulaciones generadas a lo largo del año. Este es el gran reto que tiene nuestra organización comercial y que, conjuntamente con nuestra colaboración, debemos conseguir. Este es, sin duda, el principal foco y objetivo para el 2013.



Juanjo Mulero Miras

Director General de Seguros Generales

Áreas de mejora

- Colaboración con el área Comercial en la potenciación de la comercialización del producto y en el mantenimiento de la cartera.
- Seguimiento del proceso de mejora continua en la gestión de prestaciones y calidad de servicio.
- Mejora de la web de ERGO en el apartado específico de Hogar.

Principales líneas de diálogo de DKV con sus proveedores de hogar

- Reuniones periódicas de evaluación y seguimiento de la gestión que realizan los principales proveedores a través de indicadores cuantitativos y cualitativos de servicio.
- Establecimiento de una reunión global de peritos con el fin de incrementar la vinculación a la compañía y con un objetivo de incrementar la información y la capacidad de gestión.
- Integración en grupos de trabajo de RSC.

Valoración de los proveedores de hogar

- Mediante encuestas de satisfacción al cliente.
- Mediante auditorías internas post siniestro.
- Mediante cláusulas contractuales por indicadores definidos.

Compromiso de DKV con los proveedores de hogar

- Ser una empresa responsable y comprometida con la labor profesional del proveedor.

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

- Mediante un marco de confianza mutua, con la adhesión contractual a los principios de RE y la divulgación de los mismos, así como el fiel cumplimiento de los contratos y la exigencia de una mejora continua en el servicio prestado a los clientes.

Premios y reconocimientos

- Obtiene el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en Multiasistencia e Inter Partner renueva las certificaciones ISO 9001 y 6 SIGMA.

Decesos

Principales logros 2012

- Consolidación de la primera oferta aseguradora de un servicio ecológico de decesos, en colaboración con Mémora y bajo la supervisión de la Fundación Tierra.
- Implantación de una nueva cobertura de asistencia psicológica.
- Lanzamiento de una nueva oferta diferenciada de coberturas, a través de ERGO Protección Familiar Plus, con una amplia gama de servicios de asistencia domiciliaria, conservación de ADN, cuidados paliativos, testamento vital, defensa jurídica familiar y asistencia a mascotas.
- Lanzamiento de una nueva modalidad de seguro a Prima Única y creación de nuevas tarifas sin diferenciación de sexo.
- Reducción de tarifas en seguros complementarios.
- Mejoras en el dimensionamiento de la red de servicios médicos complementarios.
- Compromiso de absorción, en colaboración con nuestros proveedores funerarios, del incremento del IVA del 8% al 21% con el fin de no repercutirlo en el cliente.
- Celebración de la 2ª Convención Nacional de Gestores de Asistencia Familiar.
- Desarrollo del programa de evaluación y homologación de proveedores funerarios
- Comunicación a toda la cartera de asegurados la nueva imagen de marca y el nuevo *claim* ‘Escuchar, entender, asegurar’, y difusión de los resultados de satisfacción de nuestros clientes con el servicio de asistencia familiar (superior al 95% de satisfacción).

Principales retos 2013

- Lanzamiento de nuevas tarifas, más competitivas, con gratuidad de primas para los menores de cuatro años.
- Revisión de los procesos de atención telefónica y de las necesidades de mejora de la calidad de servicio en la comunicación de siniestros.
- Ampliación de servicios de asistencia psicológica y acompañamiento al duelo.
- Ampliación de la oferta de elementos y servicios ecológicos.
- Organización de la 3ª Convención anual de Gestores de Asistencia Familiar (GAF).
- Profesionalización de la red de GAF con nuevos contenidos formativos y soportes tecnológicos.
- Reevaluación de proveedores funerarios hasta alcanzar una representatividad superior al 90% del total de facturación y establecimiento de nuevos acuerdos de colaboración.
- Absorción del impacto de la subida del IVA en el coste de los servicios y renegociación con proveedores.
- Desarrollo de la 1ª Convención Nacional de empresas de Servicios Funerarios.
- Colaboración con la Dirección Comercial en el nuevo proyecto de recuperación y defensa de cartera.
- Implantación de la nueva aplicación web para la gestión de informes asistenciales.

- 1ª Convención Nacional de Empresas de Servicios Funerarios.
- Desarrollo de App específicas para Decesos.
- Canal de comunicación directa con asegurados a través de la nueva dirección de correo escuchamos@ERGOseguros.com
- Desarrollo de nuevas actuaciones de RSC orientadas especialmente a personas mayores.

Fortalezas

- Acuerdos vigentes de colaboración con proveedores funerarios.
- Estructura nacional de Gestores de Asistencia Familiar.
- Alto nivel de satisfacción de nuestros clientes tras la prestación de servicios.
- Producto competitivo, amplitud y calidad de las prestaciones.
- Alto nivel de satisfacción de nuestros clientes internos.



PARA MI DKV ES...

Es un cliente con el cual mantenemos una estrecha relación. Esto asegura que los pequeños problemas del día a día se puedan solventar con la máxima rapidez y con la máxima seguridad, de cara a ofrecer el servicio funerario que las familias con un seguro de decesos de DKV que atendemos aquí se merecen.

DKV ES RESPONSABLE Y SOSTENIBLE POR...

Porque la dirección tiene una gran capacidad y liderazgo para poner en valor elementos de retorno a la sociedad. Ello se ha materializado a través de diferentes iniciativas. Yo destacaré, por el gran peso que tiene en estos momentos y por la influencia que a mí personalmente me ha

ejercido, la Fundación Integralia. En ella se acoge a un conjunto de trabajadores con discapacidad que ofrecen un servicio de *call center* de excelente calidad a multitud de empresas. De hecho, nos están empezando a dar servicio integrando parte de su personal en nuestra estructura de *call center*.

PARA QUE DKV SEA AÚN MÁS RESPONSABLE Y SOSTENIBLE...

Ha de continuar en la línea. Esto, en un momento de crisis económica tan importante como la que está viviendo nuestro país, comporta mantener el esfuerzo presupuestario que se dedica a este tema. Estoy convencido de que ello revierte en la compañía en diferentes frentes, entre ellos, su cuenta de explotación. Esto siempre suma más que resta.

CASO DE ESTUDIO

Gestores de asistencia familiar

La estrategia de ERGO está basada en la prestación de un servicio de alta calidad humana a sus clientes en uno de los momentos más delicados que puede tener una persona como es la pérdida de un ser querido. Por dicha razón, durante 2012 hemos iniciado un proceso que ha de fructificar en el año 2013 para intensificar sus relación con las empresas de servicios funerarios y con las compañías de asistencia psicológica que colaboran con nosotros, para hacerlas partícipes de ese objetivo y que nos ayuden a la consecución del mismo.

Áreas de mejora

- Accesibilidad en la oferta de servicios médicos complementarios (Serviplus).
- Desarrollo de una App para clientes y un espacio web para proveedores.
- Integrar la evaluación de proveedores que realizan los Gestores de Asistencia.
- Potenciación de la marca ERGO.

Principales líneas de diálogo de DKV con sus proveedores de Decesos

- Visitas presenciales de relación y evaluación de proveedores.
- Desarrollo de un modelo de selección de las mejores ofertas.
- Implantación de un modelo de clasificación y homologación homogéneo.
- Establecimiento de planes de mejora.

Valoración de los proveedores de decesos

- Mediante el proyecto SERVIFUN, durante el año 2012, la cifra acumulada de evaluaciones de proveedores ha sido de 174, que representa el 82,74% de la facturación, con una nota media de 7,2 puntos.

Compromiso de DKV con los proveedores de decesos

- Relación de transparencia, mejora continua y elaboración de planes de eficiencia, orientados a la calidad del servicio prestado a nuestros asegurados.

Premios y reconocimientos

- Premio e+ al Departamento de Decesos como 2º departamento mejor valorado por el conjunto de la organización territorial de DKV ERGO.

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

- Posicionamiento de marca ERGO como empresa orientada a la sostenibilidad (primera compañía con una oferta de servicio ecológico).
- Difusión a través de documentos y correos electrónicos del compromiso de protección del medio ambiente (acreditación Compañía CeroCO₂).
- Valoración positiva de las políticas de sostenibilidad medioambiental del proveedor en el proceso de selección y evaluación de proveedores.

BALANCE GENERAL

La apuesta de DKV ERGO por la creación y consolidación de la actual estructura de Gestores de Asistencia Familiar y su dimensionamiento a nivel nacional, nos sitúan actualmente en el mercado asegurador en un lugar privilegiado como una de las compañías más capacitadas para ofrecer una atención personalizada y un servicio excelente en cada siniestro de decesos.

Además, la implantación progresiva de nuevas coberturas, desde la gestión documental y asistencia jurídica hasta la asistencia psicológica y de acompañamiento al duelo, nos permite extender nuestro servicio más allá de las necesidades inmediatas que se producen al fallecer una persona, y abordar problemas y necesidades que afectan al entorno familiar del asegurado en las semanas y meses posteriores a la ocurrencia del siniestro.

Por otra parte, la mejora de la relación y vinculación de la red de proveedores funerarios obtenida gracias al desarrollo del Proyecto Servifun, nos ha permitido alcanzar importantes acuerdos de colaboración, que se traducen en una mejora de la calidad y adecuación de los servicios a las necesidades actuales, un ahorro de costes y una rápida respuesta a nuevas contingencias, como el incremento del IVA en los servicios funerarios, absorbido conjuntamente con la mayor parte de nuestros proveedores, así como el desarrollo de la primera oferta aseguradora de un servicio ecológico o la participación de proveedores en actos corporativos de nuestro Grupo.



Juanjo Mulero Miras

Director General de Seguros Generales

Con una mayor eficiencia de los proveedores de Servicios Generales

DKV busca perfeccionar sus metodologías y sistemas de relación con los proveedores de servicios generales, de cara a unificar y mejorar criterios de selección. De hecho, ha realizado un esfuerzo importante por integrar los procesos del Grupo Munich Re.

INDICADORES CLAVE	2011	OBJETIVO 2012	2012	OBJETIVO 2013	CUMPLIMIENTO
Plazo medio de pago [días]	20,02	-	20,82	-	Na
Total pagos a proveedores [millones de EUR]	30	-	33,89	-	Na
Compras a centros especiales de empleo [millones de EUR]	2,12	1%	2,24	-	Sí
Número de proveedores de servicios generales suscritos a principios de DKV (Pacto Mundial, Código de conducta)	43	1%	45	Mínimo 20% de los proveedores	Sí

Na: no aplica.

Principales logros 2012

Compras:

- Plena integración en la central de compras del Grupo Munich Re.
- Miembros del Comité de Dirección de Compras global de Munich Re.
- Primer concurso conjunto con Munich Re Madrid.
- 2,5 millones a concursos con una mejora del 17,9%.
- Implantación Guía Compras Responsables.

Business Continuity Management:

- Elaboración del primer Plan de Emergencia y de Continuidad de Negocio.

Inmuebles:

- Ubicación para la sede corporativa de Zaragoza.
- Otras sucursales: Almería, Vigo, Málaga.

Facilities:

- Consolidación del nuevo mantenedor unificado de climatización y electricidad mejorando la calidad del servicio.
- Implantación definitiva del sistema de gestión de mantenimiento GEMAO a nivel nacional.
- Implantación de la monitorización de consumos energéticos en las principales sucursales.

Medio ambiente:

- PAS 2050: primera compañía de seguros en Europa en calcular y verificar la huella de carbono de una póliza de seguros.
- Productos Cero CO₂: todos los productos son Cero CO₂.
- Miembros del Comité de Dirección Medioambiental global de Munich Re.
- Contribución significativa como Best Practice para la posición de Munich Re en el DJSI y el FTSE4Good.

Principales retos 2013

Compras:

- Central de compras con las otras empresas del Grupo Munich Re en España.
- Actualización Normativa de Compras del grupo DKV, mejorando criterios de sostenibilidad.

Business Continuity Management:

- Puesta en marcha del Plan de Emergencia y de Continuidad de Negocio.

Inmuebles:

- Cambio de la sede corporativa de Zaragoza.
- Obras sucursales: Alicante, Cáceres, Granada, Huelva, Jaén, Las Palmas, Lérida, Logroño, Santander, Santa Cruz de Tenerife y Valladolid.
- Revisión de la política de aseguramiento de oficinas.
- EKO-oficina: estandarización de materiales y elementos constructivos con criterios de sostenibilidad.

Facilities:

- Monitorizaciones energéticas en el resto de oficinas.
- Relamping con tecnología LED.
- Concurso de protección contra incendios y seguridad intrusión.

Medio ambiente:

- Renovación de todas las certificaciones medioambientales: ISO14001, EMAS, compañía Cero CO₂, productos Cero CO₂.

Fortalezas

- Proceso de homologación de proveedores.
- Estatuto de Compromisos.
- Equipo consolidado.

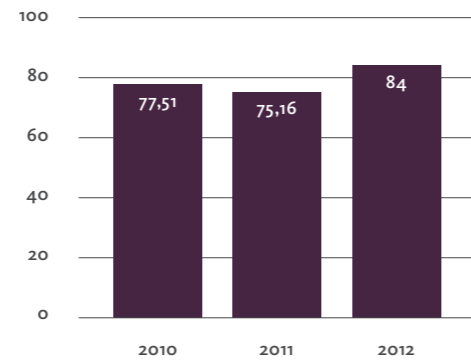
Áreas de mejora

- Reforzar las habilidades del equipo para afrontar los retos 2013 (central de compras, BCM, ...)

Compromiso de DKV con sus proveedores de servicios generales (de acuerdo con el plan confianza 2011-2015)

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

PORCENTAJE DE PROVEEDORES SUSCRITOS A PRINCIPIOS ÉTICOS DE DKV SOBRE LA FACTURACIÓN TOTAL DE PROVEEDORES [%]



El nuevo proveedor de material de oficina de DKV nos suministra bolígrafos y rotuladores ecológicos

BALANCE GENERAL

El equipo se ha reforzado y está demostrando la capacidad necesaria para afrontar proyectos internacionales dentro del grupo (central compras, medio ambiente y *Business Continuity Management*), así como de cara a dar servicio a la organización. Por otra parte, cabe destacar que la contribución del departamento a la reducción de costes y al incremento del servicio ha sido relevante.



María Luisa de Urquía
 Telefónica España

PARA MI DKV ES...

Fundamentalmente un gran aliado. Telefónica y DKV mantenemos una relación estable y a largo plazo basada fundamentalmente en la confianza. Telefónica ha aportado a los largo de estos años su conocimiento de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información para acompañar a DKV en el constante crecimiento que ha tenido y que la ha convertido en una de las compañías líderes del ramo de salud en España.

DKV ES RESPONSABLE Y SOSTENIBLE POR...

Porque lo lleva en su ADN. No tienen una iniciativa concreta y puntual sino que se trata de un programa perfectamente estructurado, DKV 360º, a través del cual realiza una propuesta de valor.

PARA QUE DKV SEA AÚN MÁS RESPONSABLE Y SOSTENIBLE...

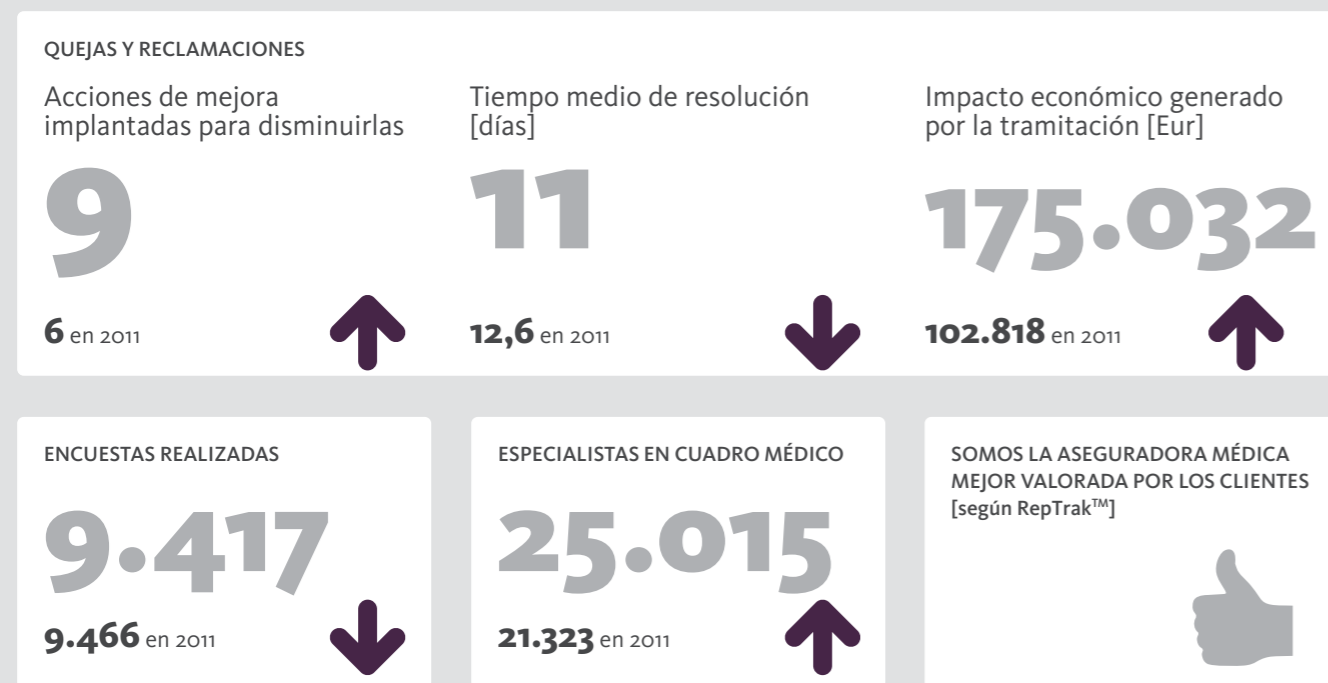
Siempre se puede ser más responsable y eficiente. Aquí las nuevas tecnologías y la innovación nos aportan mejoras que podemos utilizar para beneficiar a la sociedad tanto en cuanto a responsabilidad como a eficiencia. Por ejemplo, las TIC pueden ayudar mucho en todo lo relacionado con la eficiencia energética o en la mejora tecnológica de la salud. En estos dos ámbitos aparecen constantemente nuevas aportaciones, por lo que si comenzamos nuevos proyectos seguro que obtendremos beneficios para la sociedad.



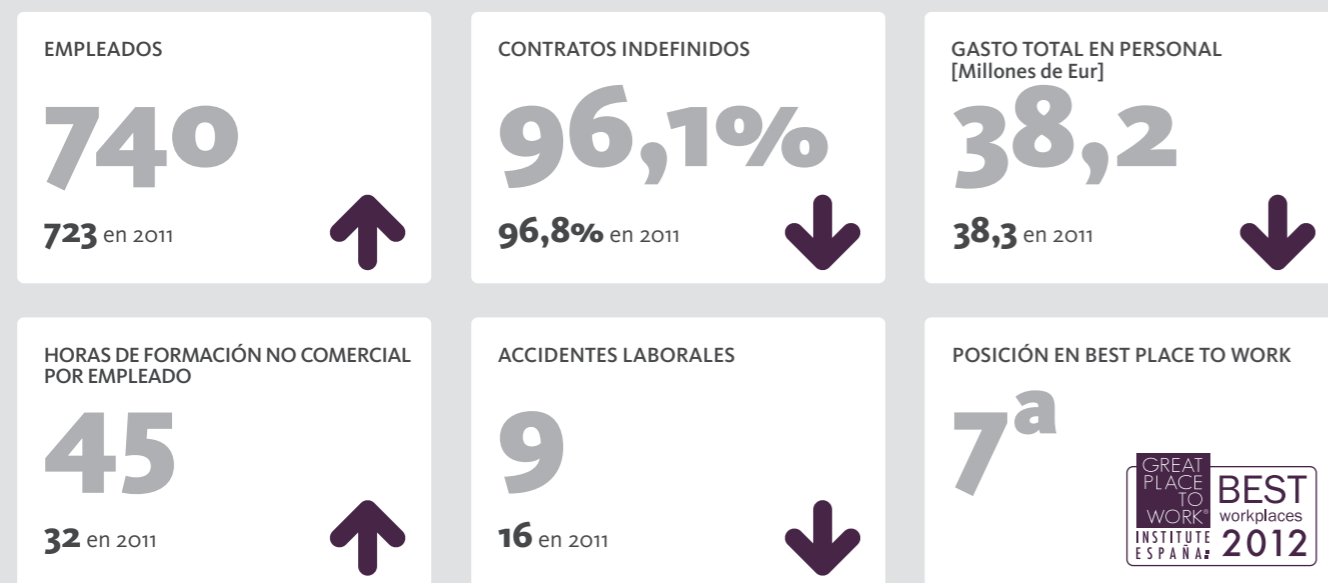
Carlos Martínez Gantes
 Director de Servicios Generales

El valor que hemos creado

A NUESTROS CLIENTES



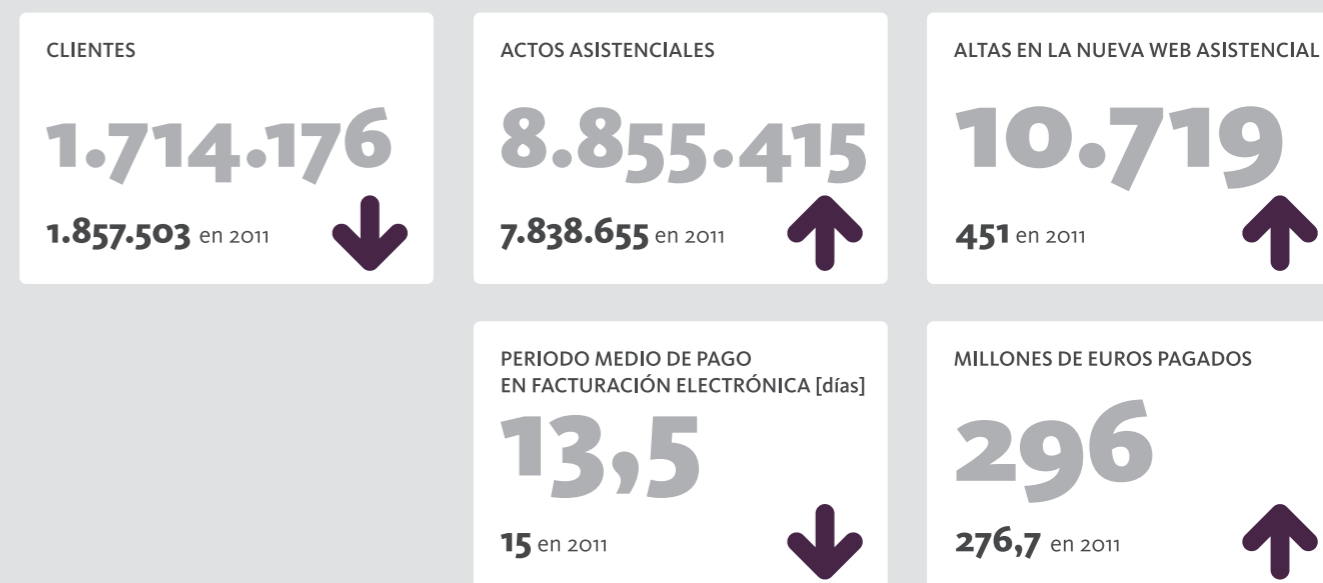
A NUESTROS EMPLEADOS



A NUESTROS MEDIADORES



A NUESTROS PROFESIONALES SANITARIOS



A NUESTROS PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES



A NUESTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS GENERALES



Trabajando por un planeta más verde

Durante los últimos años, DKV ha demostrado ser una empresa pionera en el sector en el ámbito de la protección ambiental y la disminución de los impactos en el entorno. Su intención es seguir situada a la vanguardia de esta área para contribuir a la sostenibilidad del planeta.

INDICADORES CLAVE	2011	OBJETIVO 2012	2012	OBJETIVO 2013	CUMPLIMIENTO
Emisiones de CO ₂ globales	1,349,97*	Disminuir 1%	1.468,44	1.458,8	No
Emisiones de CO ₂ por empleado por viajes de empleado [toneladas]	0,81*	Disminuir 1%	0,74	0,73	Sí
Papel consumido por empleado y año [Kg.]	533,56*	Disminuir 1%	424,33	424,33	Sí
Agua consumida por empleado y día en sede central [litros]	11,35*	Disminuir 1%	15,33	15,18	No
Toneladas de papel recicladas	73,38	1%	110,69	111,8	Sí

* Modificado respecto a 2011.

Principales logros 2012

- Renovación Sello CeroCO₂ por sexto año consecutivo.
- Compensación de la huella de carbono de todos los productos que comercializa la compañía.
- Renovación ISO 14001 en Zaragoza, Madrid y Palma de Mallorca.
- Renovación acreditación Certificación EMAS III.
- Incluidos nuevos indicadores de emisiones, agua y residuos de tóner.
- Contratación de la energía con la compañía energética que emita menos CO₂.
- Implantación del programa de control y medición de consumos energéticos.
- Continuación con la renovación de los equipos de aire acondicionado en nuestras instalaciones (plazo 5 años), con equipos más ecoeficientes.
- Cambio del gramaje y del estilo en los cuadros médicos.
- Mejora continua en las instalaciones para reducir el consumo de agua.
- Mejora en el sistema de recogida de información.
- Continuación con la difusión de las EKOacciones a través de L@net y con la colaboración EKOamigos.
- Continuar con la negociación con proveedores.

Principales Retos 2013

- Reducciones de las emisiones de CO₂: -1%.
- Compensar las emisiones restantes: Cero CO₂.
 - Contratación de la energía con la compañía energética que emita menos, completar con aquellas oficinas que ahora están en tarifa TUR.
 - Implantación de programa piloto de control y medición de consumos energéticos en nuestras oficinas.
- Reducción de la utilización de los recursos materiales.
 - Estudio de medidas de ahorro de papel.
 - Proyecto EKOsucursales, estandarización de procedimientos y materiales de construcción, maquinaria, iluminación, climatización, mobiliario, plan de movilidad de empleados en las nuevas instalaciones.
 - Seguir mejorando el sistema de recogida de información.
- Renovación ISO 14001 (Zaragoza, Madrid y Palma de Mallorca) y EMAS para Zaragoza
- Otros objetivos:
 - Seguir con la difusión de las EKOacciones a través de L@net y con la colaboración de los EKOamigos.
 - Impresión obligatoria en calidad borrador.
 - Implantación para la eliminación de impresoras individuales solo colectivas.
 - Colaboración con ECODES en el proyecto de Mercado Voluntario de Carbono en España.
 - Colaboración con ECODES y otras Entidades en el Proyecto Carbonpedia, la base de datos abierta.
- Calcular y compensar todas las emisiones del resto de Compañías del Grupo DKV en España.

Fortalezas

- *Best practices* en Gestión Medioambiental para todo el Grupo Munich RE.
- Nuestra política medioambiental afecta a todas las compañías del Grupo.
- Guía de compras responsables obligatoria que incluye especialmente criterios medioambientales.
- Inclusión de criterios medioambientales en todos los concursos de SS.GG. con proveedores.
- Proyecto EKOsucursales.

BALANCE GENERAL

Nuestro principal reto en el año 2012, fue renovar la ISO 14001 para los Servicios Centrales en Zaragoza y en nuestras Sucursales de Madrid y Palma de Mallorca. Además hemos renovado la certificación EMAS.

Asimismo, hemos continuado realizando acciones junto con los EKOamig@s. Este año el tema estrella ha vuelto a ser el consumo eléctrico tratando de reforzar las EKOacciones realizadas en el año 2011.

Otra acción importante fue la implicación de nuestros proveedores en temas medioambientales. Para ello en 2012 se han convocado cinco concursos: contra incendios, seguridad e intrusión, documento único, cuadro médico funcionarios y material de oficina-papel fotocopidora. En todos los casos el Pliego de Condiciones incluía expresamente aspectos medioambientales.

Además hemos calculado el resto de emisiones de CO_{2eq} para todos los productos que comercializa la Compañía y se han compensado, con lo que la venta de todos los productos de DKV es Cero CO₂.

Todas estas acciones han conducido a que DKV Seguros en España, sea considerada best practices en Gestión Medioambiental en el Grupo Munich Re.

Principales herramientas de comunicación de DKV en el ámbito ambiental

- Intranet de DKV. Programa EKOamig@s.
- Colaboración con ECODES y otras entidades en el Proyecto Carbonpedia, la base de datos abierta.
- Revistas internas y externas de la compañía.
- Informe de sostenibilidad.
- Talleres de sensibilización medio ambiental para empleados.
- Reuniones presenciales con proveedores.

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

- Por un lado involucrándolos en objetivos medio ambientales comunes.
- Incluyendo obligatoriamente criterios medioambientales en concursos.

Áreas de mejora

- Proyecto EKOsucursales, estandarización de procedimientos y materiales de construcción, maquinaria, iluminación, climatización, mobiliario, plan de movilidad de empleados en las nuevas instalaciones.
- Estudio de medidas de ahorro de papel.
- Mejoras en la recogida de información para medición de impactos.

Por sexto año consecutivo, la compañía ha renovado el sello como empresa Cero CO₂

Principales acciones 2012

DKV ha obtenido en 2012 la renovación de la certificación de la ISO14001 para los edificios de los Servicios Centrales en Zaragoza y para dos sucursales, Madrid y Palma de Mallorca. Además se ha renovado la certificación EMAS. Estas certificaciones acreditan un Sistema de Gestión Medioambiental eficaz por parte de DKV Seguros en los últimos años.

Por sexto año consecutivo la compañía ha renovado el sello como empresa Cero CO₂, tras haber compensado las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), generadas por su actividad, durante el año 2012, según los estándares de la iniciativa para el cuidado del clima Cero CO₂.

La compensación de emisiones se ha realizado a través del proyecto localizado en Departamento de Madre de Dios (Perú), por deforestación evitada de la Plataforma de Compensación Voluntaria de Emisiones de la iniciativa Cero CO₂.

El año 2012 hemos aumentado nuestras emisiones brutas de CO₂ un 8,7% respecto a 2011. Esto se debe a que los factores empleados para estimar las emisiones de CO₂ de 2012 son mayores que los factores de emisión de CO₂ establecidos para 2011*. El más significativo ha sido el incremento del factor de emisión de CO₂ por consumo de electricidad. A pesar de esto, aunque nuestras emisiones han aumentado, nuestros consumos han permanecido estables, incluso se ha reducido el consumo de papel y los viajes en coche.

Por segundo año consecutivo DKV Seguros ha realizado el cálculo de las emisiones de CO₂ de todos los productos y se han compensado, con lo que en la actualidad, todos los productos que ofrecemos a nuestros clientes siguen siendo Cero CO₂.

Por otra parte, DKV ha continuado con la comunicación ambiental interna. Para ello, a través del EKOcanal ha divulgado diferentes iniciativas ambientales centradas en el ahorro energético.

Todas estas acciones han conducido a que DKV Seguros en España, sea considerada best practices en Gestión Medioambiental en el Grupo Munich RE.



Carlos Martínez Gantes

Director de Servicios Generales

* Fuente del factor de emisión de CO₂ por consumo de electricidad: "Memoria de Sistema de Garantía de Origen y Etiquetado de la Electricidad" publicada por la Comisión Nacional de la Energía en 2012. Fuente del factor de emisión de CO₂ por consumo de papel, consumo de agua, viajes y generación de residuos: ECOINVENT."

Indicadores medioambientales

AGUA	2010	2011*	2012	DIF. 11/12
Consumo total de agua de toda la empresa (estimada) [m³]	4.780,28	4.078,84	4.748,11	669,27
Consumo diario de agua por empleado en sede central [l]	12,36	11,35	15,33	3,98
Consumo diario de agua por empleado toda empresa (menos sede central de Zaragoza) [l]	19,87	19,74	19,12	-0,62
Agua de consumo embotellada a nivel de toda la empresa [l]	58.325,4	66.452	70.317,9	3.865,9
Emisiones CO ₂ por agua consumida [Tn CO ₂ eq]	-	36,71	2,94	-32

PAPEL	2010	2011*	2012	DIF. 11/12
Consumo total de papel [Tn]	210,82	348,95	303,82	-45,13
Folios en blanco para fotocopiadoras del total de la compañía [Tn]	29	29,8	38,29	8,49
Consumo en DKV empleado/año [kg]	292,4	533,56	424,33	-109,23
Porcentaje de papel reciclado sobre el total de papel utilizado [%]	92,25	88,3	96,22	7,92

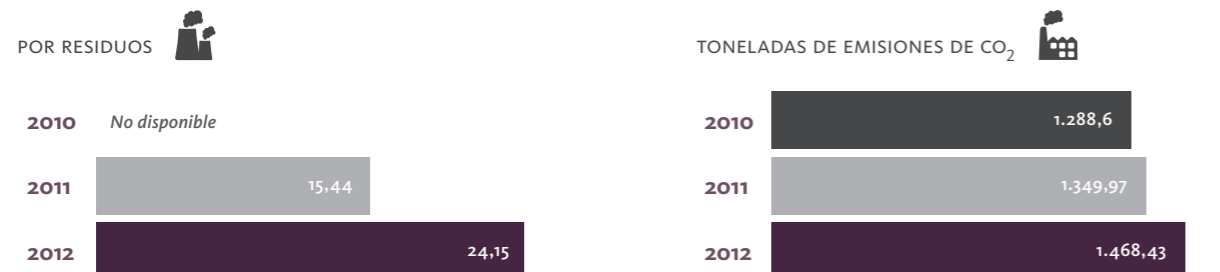
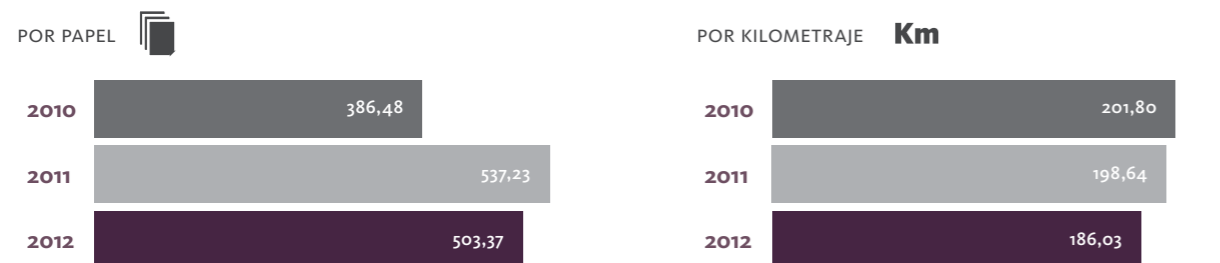
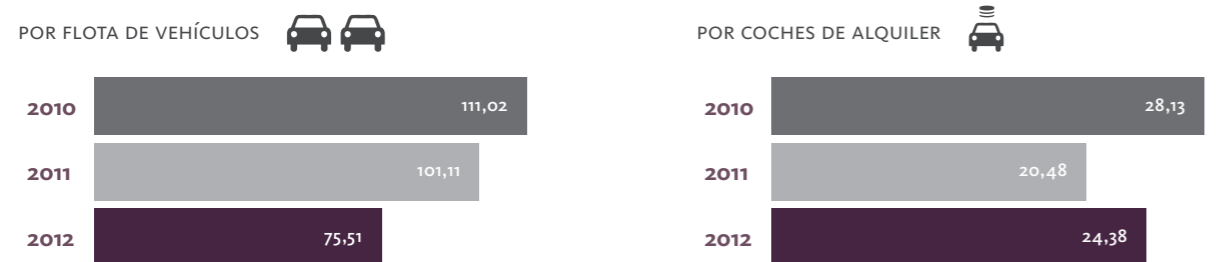
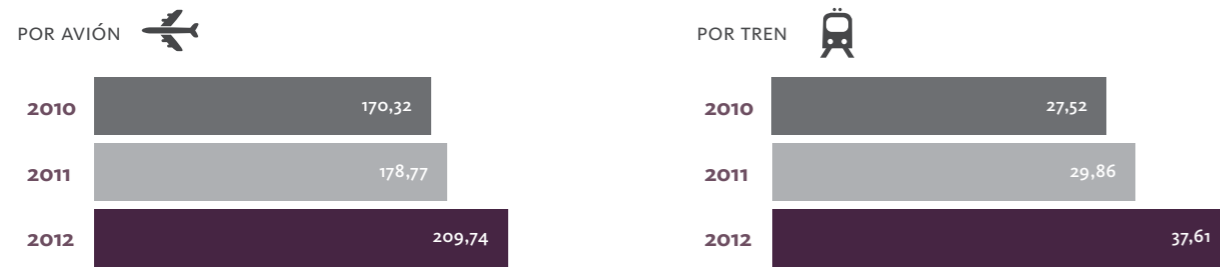
ENERGÍA	2010	2011*	2012	DIF. 11/12
Consumo total energía eléctrica [MWh]	2.667,63	2.260,54	2.333,15	72,61
Consumo total energía no verde [MWh]	2.495,17	2.092,66	2.275,85	183,19
Consumo total energía verde [MWh]	172,46	167,88	57,3	-110,58
Porcentaje energía verde [%]	6,46	7,43	2,46	-4,97
Toneladas de emisiones CO ₂ por consumo de energía [Tn CO ₂ eq]	363,16	231,73	404,7	172,97

DESPLAZAMIENTOS Y CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL	2010	2011*	2012	DIF. 11/12
Miles de kms recorridos por empleado [km]	6.026	6.024,28	6.143,08	118,8
Toneladas Emisiones CO ₂ por viajes de empleado [Tn CO ₂ eq]	0,75	0,81	0,74	-0,07
Número de videoconferencias realizadas al año	1320	1360	1910	550


GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS	2010	2011*	2012	DIF. 11/12
Papel reciclado en Zaragoza [kg]	16.492	18.205	21.271	3.066
Reciclaje de papel en otras sucursales [kg]	27.349	59181	89.419	30.238
Total papel reciclado [kg]	43.841	77.386	110.690	33.304
Reciclado de aparatos electrónicos y eléctricos (en sede central de Zaragoza) [kg]	1.120	1.664	1.579	-85
Reciclado de aparatos electrónicos y eléctricos (en el resto de sucursales) [kg]	1.275	2.725	296	-2.429
Residuos sanitarios Pza. Letamendi (Barcelona) [l]	8.280	9.660	9.660	0
Residuos sanitarios Zaragoza [l]	81	63	23	-40
Residuos sanitarios Girona [l]	-	3	0	-3
Residuos sanitarios Valladolid [l]	20,4	15,3	13,6	-2

* Los datos calculados en base al nº de empleados se han modificado respecto a 2011 debido a un cambio de criterio.

EMISIONES DE CO₂ POR ACTIVIDAD [TN CO₂ EQ]



Las tarjetas Medi-Card de DKV son producidas con materiales ecológicos y biodegradables



Jordi Miralles
Fundación Terra

PARA MI DKV ES...

Es esencialmente un reencuentro. En mi niñez era una empresa vinculada a servicios que se ofrecían a mi familia. Ahora ha surgido la posibilidad de colaborar con esta empresa, una compañía que atrae precisamente por todo lo que tiene de gestión empresarial responsable.

DKV ES RESPONSABLE Y SOSTENIBLE POR...

Esencialmente porque, por lo que conozco, es una de las empresas que dispone de más certificaciones en todos sus servicios. Desde la certificación ética (EthSI), la gestión empresarial ambiental (ISO 14001)... Y también por la compensación que hace de emisiones de gases de efecto invernadero con el sello CeroCO₂.

PARA QUE DKV SEA AÚN MÁS RESPONSABLE Y SOSTENIBLE...

Debería adentrarse en lo que yo llamo 'la salud integral', en ella ser humano y entorno forman parte de una misma cosa. Eso significa apostar por ofrecer servicios con medicinas naturales, que ahora mismo es una gran olvidada precisamente en el ámbito de los seguros.

CASO DE ESTUDIO

DKV Seguros empieza a utilizar tarjetas PVC biodegradables

Desde finales del año 2012, las tarjetas identificativas de los clientes de las nuevas pólizas de Dentalud son de pvc biodegradable.

La duración de estas tarjetas, en condiciones de uso normal, es equivalente a la de un pvc normal, ya que la composición y estructura del material es la misma. La diferencia estriba en que el modelo BIO lleva incorporado una bacteria que descompone el PVC en contacto con el medio ambiente tanto bajo tierra como en un vertedero.

En estas condiciones las bacterias se activan debido al grado de humedad y a la materia orgánica que las rodea. En estas condiciones se asegura una descomposición del material en 40 meses contra los 600 años de una tarjeta de pvc convencional.

Mejorando la salud de la sociedad

DKV 360 es el 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.

INDICADORES CLAVE	2011	OBJETIVO 2012	2012	OBJETIVO 2013	CUMPLIMIENTO
Número beneficiarios	18.226	18.000	13.063	-	Na
Entidades del tercer sector con las que se colabora	41		48	40	Na
Inversión en donaciones [EUR]	513.593	520.550	518.344	520.00	Sí*

Na: no aplica

* Se considera conseguido por superar el 90% del objetivo.

Principales logros 2012

- Desarrollo de una plataforma en Facebook DKV para fomentar la participación en eventos solidarios y en voluntariado para toda España, abierto a todos los amigos del Facebook de DKV.
- Creación del grupo de 25 empleados que actúan como embajadores de la acción social, transmitiendo los valores corporativos y participando activamente en la Responsabilidad Empresarial de la compañía.
- A través de su VII Convocatoria Pública de ayuda a Proyectos Sociales, DKV ha aportado ayudas por valor de 100.000 euros a 10 proyectos sociales y medio ambientales relacionados con la salud de las personas y la salud del planeta, que beneficiarán a más de 5.000 personas.
- Lanzamiento de la cuarta edición de la campaña ‘Tú decides’, en la que 1.471 personas, entre empleados, clientes, mediadores y profesionales sanitarios, han elegido cuatro proyectos a ser financiados en la Convocatoria Anual de financiación de proyectos sociales y medioambientales.
- Trailwalker.
- Publicación del III Observatorio DKV de Salud y Medio ambiente centrado en salud y ruido en colaboración con ECODES y GAES.
- Mejorar la comunicación de la acción social a clientes y a todos los grupos de interés gracias a nuestra newsletter de RSC y otras piezas de comunicación sobre los proyectos apoyados en 2012, mediante testimonios reales que ponen en valor los beneficios sociales generados.

Principales retos 2013

- Desarrollar e implementar un nuevo plan de diálogo con los grupos de interés orientado a alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía dentro del marco de la iniciativa estratégica de Responsabilidad Empresarial.
- Implicar a los grupos de interés clave de la compañía en el programa y acciones del Plan de Responsabilidad Empresarial DKV360.
- Proyecto Microseguros en República Dominicana.
- Impulsar y extender a nuevas ciudades el programa THAO de salud infantil.
- Aumentar la presencia de acciones sociales y medioambientales en redes sociales.
- Buscar vías de colaboración con las entidades apoyadas a través de la convocatoria diferentes a la financiación económica.
- Dar a conocer la acción social a todos los grupos de interés, especialmente a los clientes.

Fortalezas

- Programa de acción social muy integrado con el negocio y con iniciativas específicas dirigidas a todos los grupos de interés.
- Acción social estratégica focalizada en salud.
- Partenariado estratégico con Intermón Oxfam, Fundación Thao, ECODES, Hazlo posible y Cuida'm.
- Amplia experiencia de partenariado con entidades del tercer sector.
- Consolidación de la convocatoria anual de financiación de proyectos sociales (siete ediciones) y de la campaña ‘Tú decides’ (cuatro ediciones).

Áreas de mejora

- Medición del impacto social y del retorno para la empresa de la acción social.
- Implicación de profesionales y proveedores sanitarios en proyectos de acción social y voluntariado.
- Comunicar con mayor regularidad las iniciativas de acción social a todos los grupos de interés, aprovechando mejor los canales de comunicación actuales.

Compromiso de DKV con la sociedad (de acuerdo al plan confianza 2011-2015)

- Crear valor con cada una de las entidades del tercer sector con las que se trabaja.

Principales líneas de diálogo de DKV con la sociedad

Participación en foros, seminarios, jornadas organizadas por el tercer sector, el sector académico y el empresarial. Reuniones y proyectos de trabajo con diferentes ONG sociales, medioambientales y asociaciones de pacientes. Participación activa en entidades como Global Compact, Fundación SERES, Fundación Edad y Vida, Fundación Entorno y Grupo de RSE del sector asegurador, entre otros.

BALANCE GENERAL

En 2012 se ha continuado trabajando en mejorar la comunicación de la acción social a nuestros distintos grupos de interés. Para ello hemos incrementado nuestra actividad en las redes sociales y los canales tradicionales para dar a conocer nuestras diferentes iniciativas a los grupos de interés con los que trabajamos, con especial énfasis en clientes y profesionales sanitarios.

Hemos continuado en nuestro afán por centrar nuestro enfoque hacia la salud en nuestra acción social, implicando más a nuestros empleados para que puedan participar en esta comunicación hacia todos los grupos de interés.

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

- Escuchando las propuestas de las diferentes entidades que contactan a DKV.
- Buscando posibilidades de sinergia cuando es provechoso para ambas organizaciones.
- Compartiendo experiencias con diferentes representantes del grupo de sociedad, tales como entidades del tercer sector, foros empresariales vinculados a la acción social y al voluntariado, asociaciones de pacientes y sociedad médicas, foros académicos, etc.

La salud, alineada con la acción social

DKV 360 es el 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.

Salud y cooperación

Convocatoria Anual de Ayudas Sociales y Medioambientales

DKV Seguros entrega ayudas por valor de 100.000 euros a diez fundaciones en el marco de la VII Convocatoria Pública de Ayuda a Proyectos Sociales y Medioambientales. El objetivo de esta iniciativa es fomentar acciones dirigidas a personas desfavorecidas y que contribuyan a mejorar su calidad de vida y su salud. Asimismo, el proyecto busca comunicar y sensibilizar sobre la importancia de factores medioambientales en la salud de las personas. Los colectivos más beneficiados de esta edición han sido la infancia y la tercera edad.

Por cuarto año consecutivo, DKV ha puesto en marcha la campaña ¡Tu Decides! con la que empleados, clientes, mediadores y profesionales sanitarios eligen directamente los cuatro de los proyectos ganadores. Los empleados de la compañía han dado su voto a la Fundación Privada Ànima, los clientes de DKV han apoyado a la Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer y otras demencias de Ourense (Afaor), los profesionales sanitarios han elegido el proyecto de la Fundación Atenea Grupo Gid y, por último, los mediadores de DKV han confiado en la Fundación Privada Amics de la Gent Gran.

Marcha solidaria ‘Camina por África’

Cerca de un millar de personas han participado en esta marcha solidaria organizada por DKV Seguros a favor del Cuerno de África en colaboración con Intermón Oxfam. Entre empleados, familiares, amigos y colaboradores, la compañía ha conseguido que 298 personas de 18 ciudades participaran organizados en 35 grupos.

Más información:
<http://thaoweb.com>

Más información:
www.fundacionseres.org

Trailwalker

DKV Seguros es el principal patrocinador del Intermón Oxfam Trailwalker, el mayor evento solidario y deportivo por equipos del mundo.

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 y niñas del tercer mundo o países desfavorecidos que requieren intervención urgente y que en sus países de origen es imposible su curación. En 2012 se han atendido 19 niños y niñas.

Educación para la salud

Programa Thao

DKV Seguros forma parte del Programa Thao como entidad patrocinadora. Este programa lucha contra la obesidad infantil promoviendo hábitos saludables a partir de diferentes actividades que desarrollan los municipios españoles adheridos a la iniciativa.

Thao se enmarca dentro de la Estrategia NAOS (Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad), impulsada por el Ministerio de Sanidad y Consumo a través de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Colaboración con la Fundación SERES

DKV Seguros es patrón de la Fundación SERES y participa activamente en sus proyectos e iniciativas destinadas a promover el compromiso en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables que generen valor tanto para la sociedad, como para la empresa.

La Fundación SERES es una entidad que promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad tomando medidas responsables paralelas a su estrategia: más y mejor Responsabilidad Social Corporativa para favorecer a las personas y colectivos desfavorecidos. Su meta es crear sinergias para generar valor para todos.



Miguel García Lamigueiro

Director de Comunicación y Responsabilidad Empresarial

Integrando a personas con discapacidad: la Fundación DKV Integralia

La Fundación DKV Integralia es una entidad sin ánimo de lucro creada por DKV Seguros para facilitar la integración social y laboral de las personas con discapacidad.

La Fundación DKV Integralia es la piedra angular del compromiso que mantiene DKV con la responsabilidad empresarial, una clara apuesta por conjugar desarrollo económico con crecimiento sostenible y, sobre todo, una oportunidad para construir una sociedad más justa.



DKV ES RESPONSABLE Y SOSTENIBLE POR...

Porque colabora en multitud de proyectos. Por ejemplo, DKV es uno de los donantes fundamentales y también el cofundador del programa Cuidan (tratamos a niños de diversos países para operarles aquí de patologías muy complejas) y colabora también en programas de educación para la salud para niños (alimentación, deporte, seguridad...). Es una compañía altamente responsable y con la que más relación tenemos de entre las empresas con las que colaboramos.

PARA QUE DKV SEA AÚN MÁS RESPONSABLE Y SOSTENIBLE...

¿Se puede pedir más? Pues sí, que en vez de 10 proyectos sean 100, pero la sanidad tienen unas limitaciones económicas. En definitiva, se trata de una de las empresas más proclives a colaborar en proyectos solidarios.

Manuel del Castillo

Director de la Fundación Sant Joan de Déu de Barcelona

CASO DE ESTUDIO

Facebook solidario

DKV ha lanzado junto a Hazlo posible una aplicación en Facebook destinada a la promoción y difusión de las causas justas entre sus clientes, trabajadores, mediadores, profesionales sanitarios y amigos de DKV en general. El sitio en la popular red social se denomina **Voluntariado Saludable**.

Según Miguel García Lamigueiro, director de Comunicación y Responsabilidad Empresarial de la compañía, “se trata de un paso natural para DKV en la implicación de toda nuestra comunidad en las causas que nos identifican”. Con esta iniciativa, la empresa quiere aprovechar la fuerza de convocatoria y efecto viral de Internet y las redes sociales para motivos tan nobles como el voluntariado. En este sitio de Facebook, pensado para estimular el voluntariado, el internauta se pueden encontrar **propuestas de iniciativas solidarias, ofertas de voluntariado con ONG colaboradoras de DKV, acceder a iniciativas de microdonaciones e Invitar a terceros a conocer historias solidarias**.

En esta iniciativa participan entidades con las que DKV colabora como Intermón Oxfam, Fundación Thao, Ecodes, Theodora, Casateva, Ulls del Món, Tierra, Esplai o Sant Joan de Déu.

Ver vídeo: http://www.youtube.com/watch?v=xNmeouTnM1g&playnext=1&list=PLD75178F95989B31A&feature=results_main

INDICADORES CLAVE	2011	OBJETIVO 2012	2012	OBJETIVO 2013	CUMPLIMIENTO
Plantilla de Integralia	215	aumentar en 50 personas la plantilla	226	260	No
Personas integradas en la empresa ordinaria (acumulado desde 2000)	72	102	83	120	No
Objetivo de calidad global	7,6	8,2	7,7	7,5	No

Principales logros 2012

- A pesar de la crisis, hemos conseguido no sólo mantener a los principales clientes, sino conseguir clientes nuevos, como Mutua de Terrassa, Europ Assistance y Das.
- Incremento de la integración de personas con discapacidad en la empresa ordinaria.
- Desarrollo de nuevas estructuras internas de la Fundación de mejora de procesos y desarrollo de negocio.
- Ser referentes en integración laboral de personas con discapacidad.
- Cerrar alianzas con importantes clientes que le permita consolidar proyectos de integración a largo plazo.
- Iniciación del primer curso de formación del proyecto internacional en Perú.
- Constitución del Consejo Asesor.
- Consolidación Sala Integralia.

BALANCE GENERAL

A pesar del contexto de crisis que se ha vivido en general en el sector este 2012, la Fundación DKV Integralia ha conseguido consolidar nuevas alianzas importantes como la de mutua de Terrassa o Europ Assistance. Esta última, ha permitido la creación de un centro especial de empleo en Badajoz. Además, de la consecución de nuevos clientes como la aseguradora Das.

La situación que vive la sanidad pública actualmente, hizo que el Hospital Universitario La Paz se viera obligado a internalizar la cita previa, con lo que perdimos al servicio. No obstante, gracias a la búsqueda activa de nuevos clientes y haber asumido nuevos servicios de DKV Seguros, hemos conseguido mantener la totalidad de la plantilla en el centro de Madrid.

La Fundación DKV Integralia ha sabido afrontar los retos que nos depara el futuro, con fórmulas imaginativas y aprovechando las nuevas oportunidades que nos ofrece el mercado, sin olvidar, su principal objetivo fundacional: la integración de personas con discapacidad.”



Cristina González Hipólito

Directora de la Fundación DKV Integralia

Principales retos 2013

- Definir un nuevo Plan Estratégico que permita a la Fundación afrontar los nuevos retos.
- Búsqueda de nuevas oportunidades para el centro de Madrid.
- Consolidación del centro de Badajoz.
- Implantación del Proyecto Global de Mutua de Terrassa.
- Proyecto internacional
- Implantación servicios Social Media.
- Creación de la Escuela Integralia.

Fortalezas

- Equipo humano muy motivado y con mucha experiencia en el sector contat center sanitario.
- Compromiso con los clientes y del Patronato 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.
- Desarrollo de nuevas estructuras en la Fundación.

Áreas de mejora

- Carecer de una estructura comercial.
- Adaptación de la estructura para dar respuesta a los nuevos proyectos.
- Mejorar la comunicación interna entre todos los empleados.
- Movilidad requerida por tener una organización muy dispersa.
- Mejora de la tecnologías de la información y comunicación.

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.
- Departamento de Comunicación Interna.
- Principal vía de integración para determinadas asociaciones y entidades de personas con discapacidad.
- Encuesta de clima interno.
- Quejas y reclamaciones de clientes y usuarios.

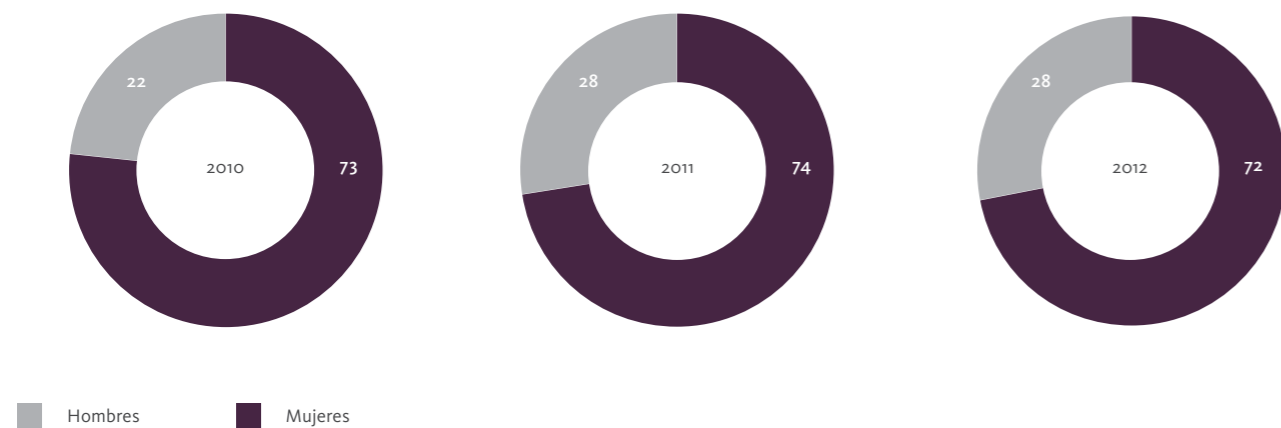
LAS PERSONAS EN LA FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA	2010	2011	2012
Plantilla Integralia	226	215	226
Empleados hombres	78	78	84
Empleados mujeres	148	137	142
Inserción empresa ordinaria	10	12	11
Inserción empresa ordinaria (acumulado)	60	72	83
Personas que han formado parte del proyecto (acumulado)	351	361	380
Personas incorporadas en el año medido	44	10	19
Personas que se mantienen en activo a finales del año medido		10	11

CLIENTES	2010	2011	2012
Incremento de actividad [%]	57,83	9,73	-12,12
Contactos con clientes	2.484.337	2.723.688	2.393.429
Porcentaje de efectividad	91,2	92,29	94

DIVERSIDAD	2010	2011	2012
Número de empleados inmigrantes	23	23	23

GÉNERO Y EDAD. EMPLEADOS MAYORES DE 45 AÑOS	2010	2011	2012
Número de empleados mayores de 45 años	95	102	100

EMPLEADOS MAYORES DE 45 AÑOS



FORMACIÓN	2010	2011	2012
Horas de formación (inicial y de reciclaje)	4.044	5.073	4.495
Programas de formación	54	69	68
Total participantes en los programas de formación	637	396	551

La Fundación DKV Integralia en 2012

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.

Creación del Consejo Asesor

Tras la última reunión de su patronato, la Fundación DKV Integralia ha decidido crear un Consejo Asesor, cuya finalidad es tener cerca a un grupo de personas relevantes que puedan ayudar a desarrollar las actividades de la fundación, especialmente en los proyectos internacionales.

Javier Vega de Seoane, presidente del Grupo DKV Seguros, ha sido la persona elegida para presidir dicho consejo, del que también forman parte Josep Santacreu, consejero delegado de DKV, quien actuará como vicepresidente, y los siguientes vocales:

- Francisco Belil Creixell, Responsable del Suroeste de Europa de Siemens.
- Rafael Esteban Muguero, consejero delegado de AON para España y Portugal y Presidente de AON EMEA.
- José María Fidalgo Velilla, médico, ex secretario General de CCOO y actualmente profesor en el Instituto de Empresa.
- Rafael Miranda Robredo, presidente de la Fundación Endesa y anterior presidente de Endesa.
- Mónica de Oriol Ikaza, presidenta de Seguriber y del Círculo de Empresarios.
- Ernest Sales Puig, EMEA GA VP&GM de Hewlett-Packard.
- John de Zulueta Greenebaum, ex consejero delegado de Sanitas y presidente de USP Hospitales.

Por su parte, Pablo Marín ejercerá como secretario del Consejo Asesor y Ernest Sales se incorpora al consejo dejando su función de patrono.

Arranque del proyecto internacional

El gran hito de este 2012, sin duda alguna, es la puesta en marcha de nuestro primer proyecto internacional, con gran éxito, gracias a un acuerdo con Conadis, y la Fundación Konecra, cuyo objetivo es conseguir la integración de las personas con discapacidad al mundo laboral logrando la capacitación de 19 personas en Perú en esta primera promoción, que se incorporarán a la plataforma Konecra. En este sentido, y en un claro propósito internacional, se ha iniciado también un proyecto en colaboración con la plataforma Telemark de Colombia.

Auditoria iso 9001:2008 sin ninguna 'no conformidad'

Se destacan como indicaciones positivas:

- Compromiso de la dirección en el permanente desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad.
- Creación de la figura del Coordinador de Calidad.
- Cuadro de indicadores como herramienta muy potente para el seguimiento y control de los procesos.
- Evidente mejora continua y evolución positiva de los resultados en la prestación del servicio.
- Herramientas de comunicación interna.
- Nuevo servicio de consultoría.

Integralia solidaria

En su compromiso por preocuparse por el mundo en el que vivimos, Fundación DKV Integralia promueve el espíritu solidario entre sus empleados y clientes. Para este fin, surge Integralia Solidaria, con el objetivo de fomentar las acciones de voluntariado entre sus empleados y la colaboración con proyectos sociales de entidades sin ánimo de lucro.

Además, Integralia Solidaria tiene también una función interna de motivación, de cara a que los empleados se involucren en el desarrollo de una aspiración común en la que participan de forma coordinada todos los centros de DKV Integralia.

Conjuntamente en el Centro de Gestión de Barcelona se ha organizado la Marcha Solidaria a favor de Intermon Oxfam, por la cual se ofrecían 70 euros por km. La Fundación DKV Integralia aportó 34 personas, de las cuales 17 son empleados.

‘Tú eres Camboya’

Este proyecto pretende conseguir que el empleado de Integralia, por su propio contexto, se identifique con las circunstancias y las dificultades que supone partir de una cierta desventaja en un país donde las desigualdades están a la orden del día.

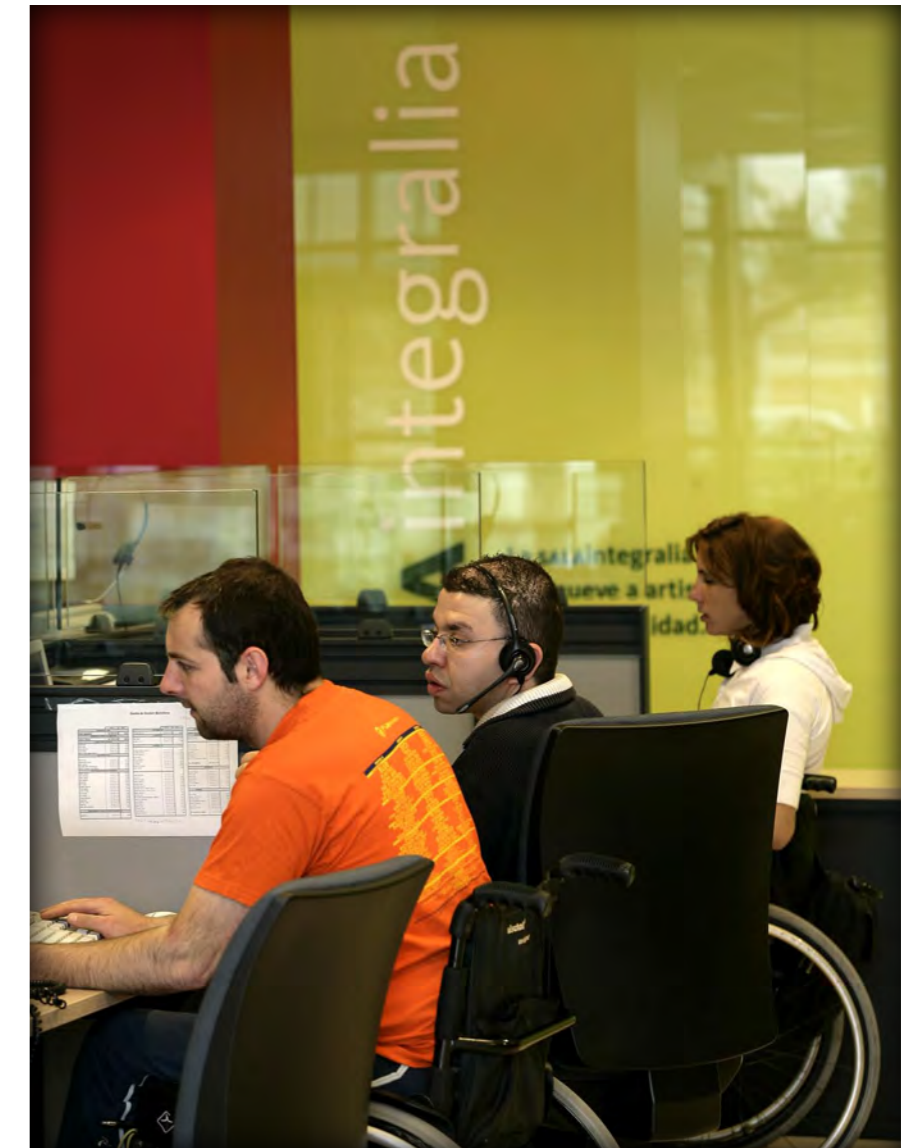
Entre los actos que se han organizado en 2012 destaca el concierto benéfico de Tons i Sons, Coral de Gòspel, de la que forma parte el supervisor comercial del Departamento Comercial del Contact Center Comercial de El Prat de Llobregat.

Servicio de cita previa para Mutua Terrasa

El 27 de febrero de 2012, Integralia y Mútua Terrasa formalizaron un acuerdo a través del cual la primera gestionará el servicio de cita previa para clientes de la segunda.

Convenio para promover la ética empresarial

El 19 de septiembre de 2012, el presidente del Patronato de la Fundación para el Estudio y Reflexión Ética, Rafael Junquera, y la directora de la Fundación Integralia DKV, Cristina Gonzalez, firmaron un convenio por el cual Integralia se compromete a promover los principios de la entidad.



Instalaciones de la Fundación DKV Integralia en El Prat de Llobregat (Barcelona).



David Rivas

Empleado de la Fundación DKV Integralia

PARA MI DKV ES...

La oportunidad de poder desarrollarme como persona, tanto personal como profesionalmente, y sentirte respaldado por una multinacional como DKV, que es una de las grandes compañías de salud.

DKV ES RESPONSABLE Y SOSTENIBLE POR...

Porque es fiel a sus valores, como son creer en la persona, en sus capacidades, ser cercana tanto a los trabajadores como a los clientes. Yo destacaría sobre todo esos dos valores: la cercanía y que cree en sus trabajadores.

PARA QUE DKV SEA AÚN MÁS RESPONSABLE Y SOSTENIBLE...

Debería seguir por el mismo camino. En materia de discapacidad, DKV está haciendo una labor muy importante con la Fundación DKV Integralia. Es importante que siga por este camino de fijarse y conseguir nuevos retos, que siga manteniendo ese interés.

CASO DE ESTUDIO

La Fundación DKV Integralia y Europ Assistance inician su andadura juntos en Extremadura

El 25 de junio de 2012 se incorporaron a la plantilla los cuatro primeros empleados de Integracall, entidad creada gracias a la alianza entre la Fundación DKV Integralia y Europ Assistance, que gestionará parte del servicio de atención telefónica de la entidad aseguradora.

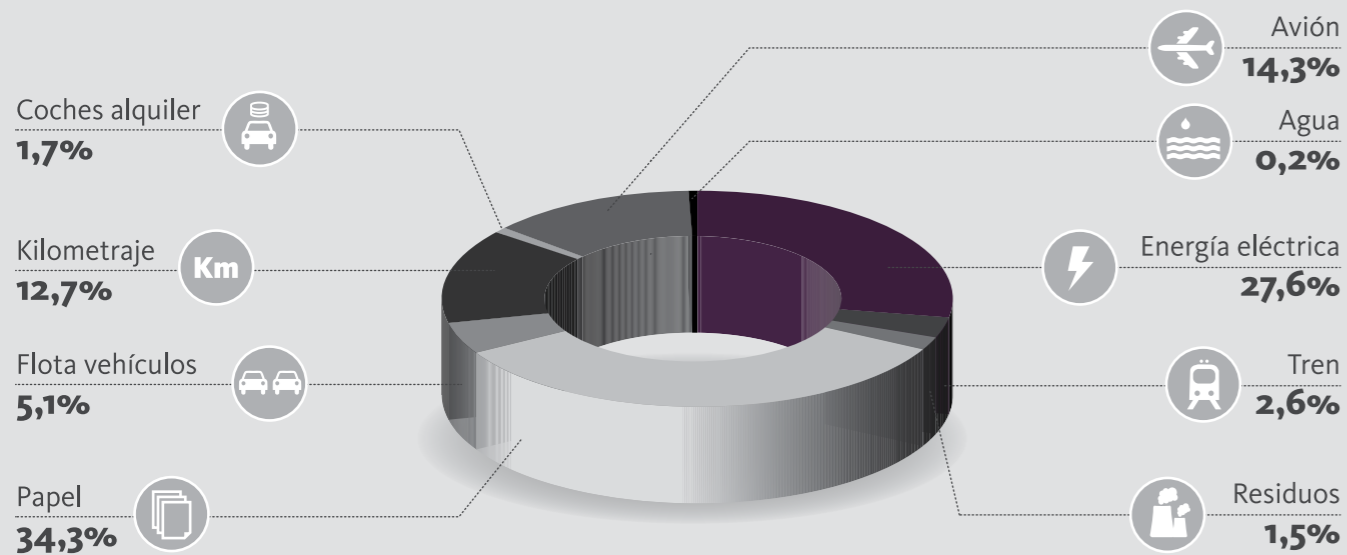
En esta primera fase, se ha creado un equipo piloto que ayudará a generar el conocimiento necesario en este nuevo proyecto en el que está prevista la **incorporación de unas 30 personas** con discapacidad en un periodo de tres años, según las necesidades de actividad de Europ Assistance.

Sostenibilidad social y medioambiental

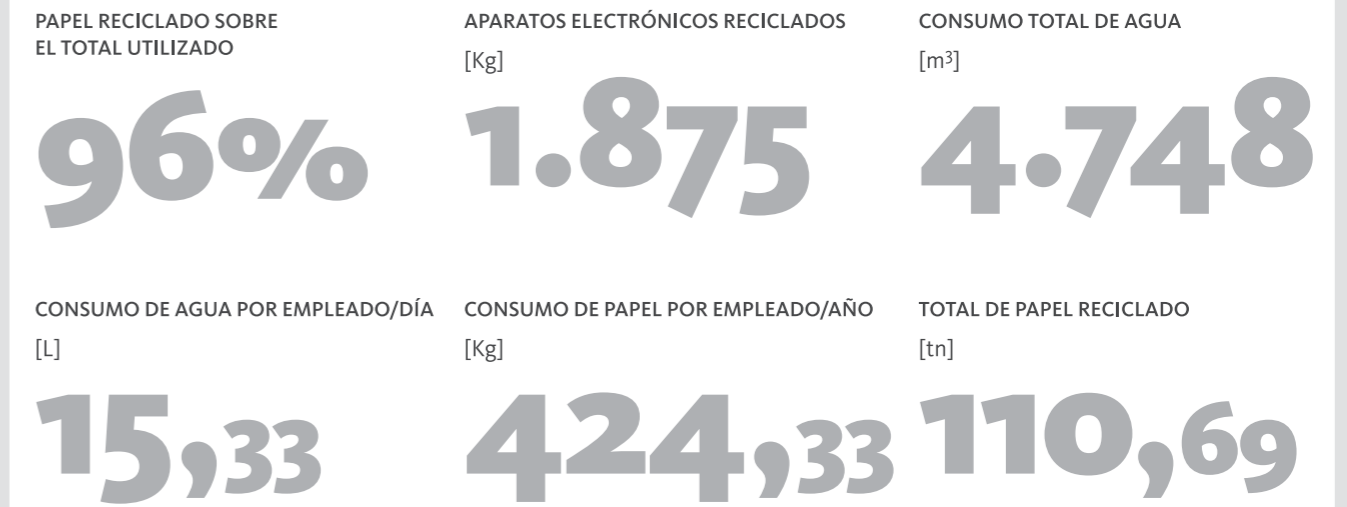
EMISIONES DE CO2



EMISIONES DE CO2 POR ACTIVIDAD



PAPEL, AGUA Y RESIDUOS



FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA

TOTAL DE LA PLANTILLA DE INTEGRALIA

226



EMPLEADOS INMIGRANTES

23



PERSONAS QUE HAN FORMADO PARTE DEL PROYECTO (Acumulado)

380



TRABAJADORES INSERTADOS EN EMPRESA ORDINARIA

83



ACCIÓN SOCIAL



Convocatorias anuales de ayudas (desde 2005)

DONACIONES POR COLECTIVOS

Nuestras donaciones han sido destinadas a 12 colectivos distintos, destacando especialmente discapacidad e infancia.

[Datos en EUR]

DESDE 2005 HEMOS DONADO MÁS DE...
[Eur]

735.000



A UN TOTAL DE...
[Entidades]

66

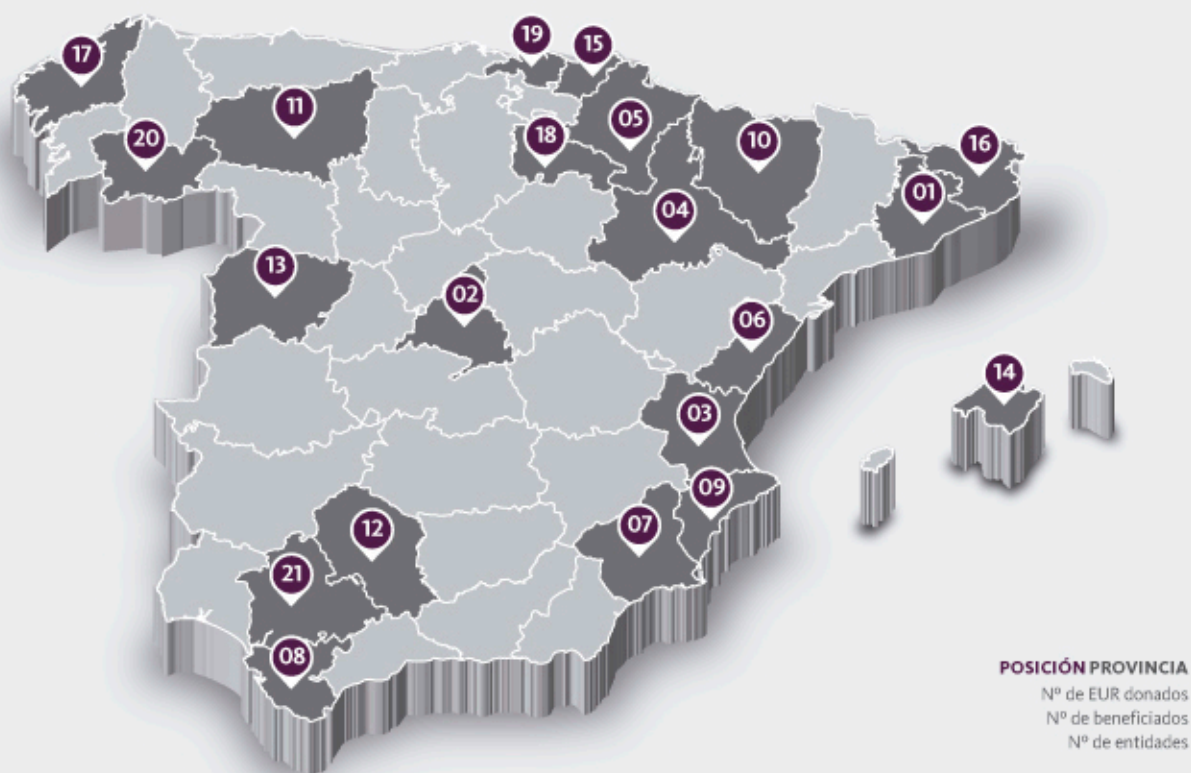


BENEFICIANDO A MÁS DE...
[Personas]

140.000



DONACIONES POR PROVINCIA



01 BARCELONA 274.399,75 EUR 44.616 20	02 MADRID 288.689,38 EUR 68.035 20	03 VALENCIA 45.955,00 EUR 655 3	04 ZARAGOZA 18.794,00 EUR 460 3	05 NAVARRA 14.328,00 EUR 557 2	06 CASTELLÓN 12.698,00 EUR 130 1	07 MURCIA 16.000,00 EUR 640 2
08 CÁDIZ 19.844,29 EUR 10.091 2	09 ALICANTE 12.000,00 EUR 60 1	10 HUESCA 3.172,00 EUR 45 1	11 LEÓN 11.963,17 EUR 18 1	12 CÓRDOBA 10.340,00 EUR 30 1	13 SALAMANCA 6.000,00 EUR 4.500 1	14 MALLORCA 10.000,00 EUR 40 1
15 DONOSTIA 12.000,00 EUR 10.000 1	16 GIRONA 1.930,00 EUR 21 1	17 A CORUÑA 12.000,00 EUR 280 1	18 LA RIOJA 12.000,00 EUR 70 1	19 VIZCAYA 12.000,00 EUR 210 1	20 OURENSE 11.553,00 EUR 150 1	21 SEVILLA 4.350,00 EUR 180 1

DISCAPACIDAD

161.535



INFANCIA

130.527



PREVENCIÓN

105.753



ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR

99.953



APOYO A PERSONAS MAYORES

65.357



APOYO A ENFERMEDADES

46.340



PUBLICACIONES

42.000



MEDIO AMBIENTE

47.950



MICROSEGUROS

12.000



DEPORTE

12.000



ENFERMEDADES MINORITARIAS

6.958



PERSONAS DESFAVORECIDAS

4.800



03

Anexos

Sobre el Informe de Sostenibilidad 2012

GRI y el Pacto de las Naciones Unidas

Carta de verificación

Índice de indicadores de la Guía G3
de Global Reporting Initiative

Indicadores esenciales en la actividad aseguradora
elaborados por ICEA

Informe de conclusiones
del Comité Independiente de Expertos

Contacta con nosotros



03 Anexos

Sobre el Informe de Sostenibilidad 2012

Asuntos clave para DKV Seguros en 2012 según el análisis de materialidad

El Informe de Sostenibilidad 2012 de DKV Seguros es el doceavo documento anual a través del cual la compañía presenta a sus grupos de interés su desempeño en el triple ámbito económico, social y ambiental.

Este informe se puede consultar tanto en una versión resumida impresa como en formato de libro electrónico, al que se puede acceder a través de www.dkvseguros.com.

Su estructura se basa en los aspectos considerados estratégicos para la compañía como son los grupos de interés, la creación de valor, la acción social y la protección medioambiental.

El informe se ha elaborado nuevamente siguiendo la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI) y el suplemento sectorial relativo a servicios financieros. DKV se autocalifica con un nivel A+, comprobado y confirmado por el GRI. 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:

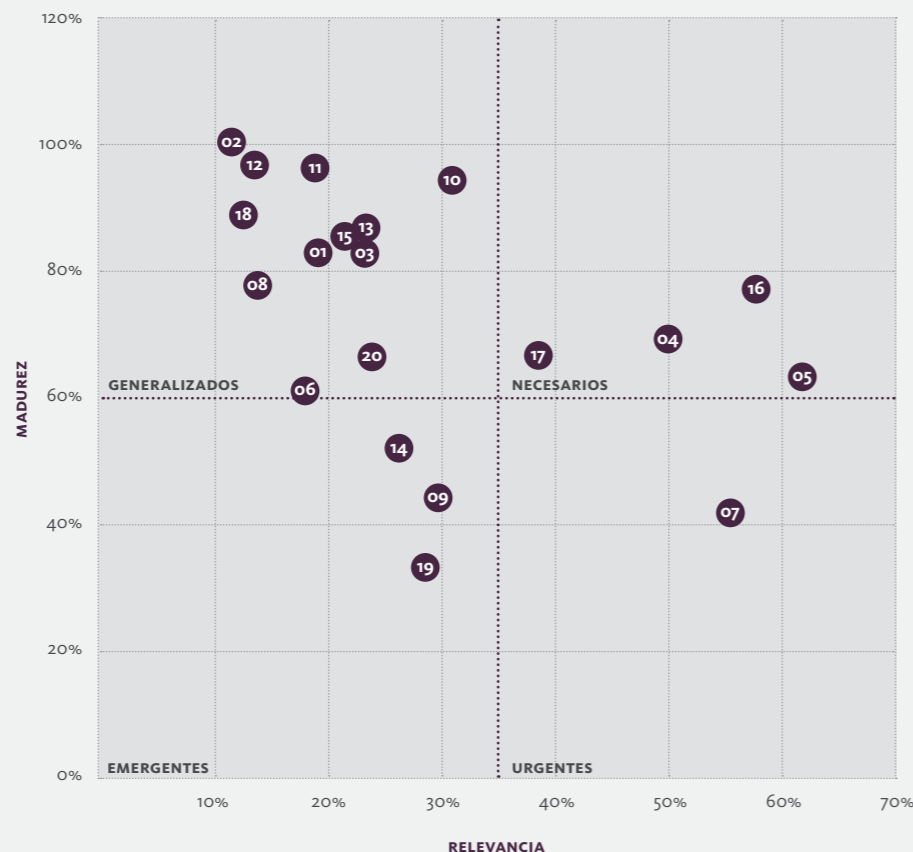
Materialidad/Relevancia (principio GRI y de la AA1000 APS 2008)

Desde 2006, DKV elabora anualmente un estudio de materialidad siguiendo el estándar AA1000APS (2008) de AccountAbility, que identifica los asuntos relevantes para la compañía, comparando su madurez en el sector, la importancia que tienen para los prescriptores sociales y los riesgos que representan para DKV. Los asuntos identificados se clasifican en emergentes, generalizados, necesarios y urgentes.

El siguiente gráfico sitúa en la matriz los temas identificados como clave para DKV Seguros, clasificados según estos cuatro estadios:

ASUNTOS CLAVE PARA DKV SEGUROS EN 2012 SEGÚN EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

- 01 Gobierno corporativo
- 02 Gestión de riesgos
- 03 Códigos de conducta / Corrupción y soborno
- 04 Gestión de relación con clientes
- 05 Oportunidades de negocio
- 06 Gestión de marca
- 07 Relaciones con gobiernos / Política pública / Lobby
- 08 Inversiones socialmente responsables
- 09 Estabilidad de los mercados financieros
- 10 Desempeño ambiental
- 11 Sistemas de gestión ambiental
- 12 Estrategia de cambio climático
- 13 Relaciones laborales
- 14 Desarrollo del capital humano
- 15 Atracción y retención del talento
- 16 Ciudadanía corporativa / Acción social
- 17 Relaciones de valor
- 18 Relación con los grupos de interés
- 19 Salud y seguridad
- 20 Próximos pasos / Metas para el próximo año



En 2012, los temas más importantes para las compañías del sector (los más maduros) han seguido siendo la gestión de riesgos, la estrategia de cambio climático, los Sistemas de Gestión Ambiental y el desempeño de la gestión ambiental.

Se mantienen como temas necesarios, considerados maduros en el sector y relevantes para los prescriptores sociales, la gestión de la relación con los clientes (aspecto del que se informa en el apartado “Muy cerca de los clientes”), la ciudadanía corporativa / acción social (acciones que lleva a cabo DKV descritas en la sección de “Mejorando la salud de la sociedad”) y las oportunidades de negocio (información presente en el apartado “Innovando de manera responsable”). En esta categoría, este 2012 ha entrado un nuevo asunto, las relaciones de valor, cuya información se encuentra, en este Informe de Sostenibilidad, en el apartado “Con un diálogo abierto y participativo”, y en el capítulo donde se habla específicamente de cada grupo de interés de la compañía (Un sueño con valor compartido “realmente interesados en ti”).

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

DKV busca permanentemente la identificación de las expectativas y necesidades de sus grupos de interés a través de vías de diálogo que facilitan relaciones estables con los mismos. En este sentido, DKV dispone de canales de comunicación con sus grupos de interés, que se describen en este informe, y ha designado responsables de cada uno de estos grupos (clientes, proveedores de servicios generales, proveedores de seguros generales, mediadores, empleados y profesionales sanitarios), con el propósito de identificar los asuntos más relevantes y proporcionar una respuesta a sus intereses. Además, DKV cuenta con otros canales de consulta y ofrece la posibilidad a sus grupos de interés de realizar sugerencias y comentarios sobre la información de este informe a través del correo electrónico informesostenibilidaddkv@dkvseguros.es y de la encuesta incluida en la sección de Anexos de esta publicación.

Contexto de sostenibilidad (principio GRI)

El informe presenta los resultados de DKV Seguros en las dimensiones económica, ambiental y social, puesto que la compañía asume la importancia que tiene un desarrollo sostenible para la consecución de sus objetivos y los de la sociedad. Los datos e iniciativas incluidos en el informe 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 vinculada a la propia estrategia empresarial, dotación de recursos, actuaciones realizadas y relaciones establecidas por la corporación.

Capacidad de respuesta (exclusivo norma AA1000 APS 2008)

El Informe de Sostenibilidad y el proceso de diálogo con sus grupos de interés, el cual está descrito en el presente 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. (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. Sin embargo, se ofrece un resumen de los datos principales. Además, respecto al alcance geográfico, 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 ‘Integrando a personas con discapacidad’ 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.

Para asegurar la calidad de la información incluida en el presente informe, DKV aplica los principios establecidos en la guía G3 del GRI.

- Equilibrio: el informe incluye tanto aspectos positivos como negativos, allí donde los resultados no han cumplido los objetivos establecidos o donde se han producido impactos negativos inesperados.
- Comparabilidad: de cara a facilitar la comparación de la información, se incorporan series trienales en todos los indicadores cuantitativos para los que se disponen datos. En el caso que los sistemas de cálculo o perímetro varíen respecto al año anterior, el informe lo especifica.
- Precisión: la información aportada presenta el nivel de detalle necesario para que los grupos de interés puedan realizar una valoración adecuada. La elaboración del Informe de Sostenibilidad está documentada y los responsables de suministrar la información supervisan los datos aportados.
- Periodicidad: con éste, se publica por doceavo año consecutivo el Informe de Sostenibilidad de DKV, una rendición de cuentas voluntaria que se suma a la publicación periódica de cuentas anuales normativas.
- Claridad: la información incluida en el informe presenta la claridad necesaria para responder a las expectativas de los grupos de interés. De hecho, se ha puesto especial énfasis en evitar la jerga del sector, precisar el alcance de los datos aportados y presentar casos de estudio que contextualicen y acerquen la realidad de DKV Seguros a los lectores de esta memoria.
- Fiabilidad: el Informe de Sostenibilidad 2012 de DKV ha sido verificado por KPMG Asesores, de conformidad con la Norma ISAE 3000 y la Guía de Actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Los datos financieros han sido auditados por KPMG Auditores.



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **DKV Seguros** ha presentado su memoria “Informe de Sostenibilidad 2012” 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. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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, 22 Marzo 2013

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 15 Marzo 2013. 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.

KPMG Asesores S.L. - sociedad limitada de responsabilidad limitada, en una filial de KPMG LLP y forma miembro de la red KPMG de firmas independientes, afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entidad suiza.
Reg. Min. Madrid, 1 de 012, P. 62.
Soc. 0. 11 de 240 840, número 17.
N.I.F. B-45210860.

2

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.

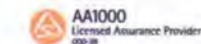
En cuanto al principio de RESPUESTA

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



Índices de indicadores de la Guía G3 de Global Reporting Initiative

Contenidos básicos parte I: perfil

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

PERFIL	DESCRIPCIÓN	INFORMADO	REFERENCIA EN EL ÍNDICE DE CONTENIDO/ RESPUESTA DIRECTA	SI APLICA, INDIQUE LA PARTE NO REPORTADA	RAZÓN DE LA OMISIÓN	EXPLICACIÓN
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Completo	Pág.5			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	Pág.5-7 y 141-143			

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

PERFIL	DESCRIPCIÓN	INFORMADO	REFERENCIA EN EL ÍNDICE DE CONTENIDO/ RESPUESTA DIRECTA	SI APLICA, INDIQUE LA PARTE NO REPORTADA	RAZÓN DE LA OMISIÓN	EXPLICACIÓN
2.1	Nombre de la organización	Completo	DKV Seguros			
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	Pág. 52-59 http://www.dkvseguros.com/dkvaccesible/inicio.asp?idioma=ES&menu=1,19			
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completo	Pág. 8, 52, 143 http://www.dkvseguros.com/Dkvaccesible/inicio.asp?menu=1,206,2634			
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	Avda. César Augusto, 33, 50004 Zaragoza			
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.	Completo	DKV Seguros tiene presencia en todo el territorio nacional y en Andorra (si bien el volumen de negocio generado en este último territorio no es significativo).			

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

PERFIL	DESCRIPCIÓN	INFORMADO	REFERENCIA EN EL ÍNDICE DE CONTENIDO/ RESPUESTA DIRECTA	SI APLICA, INDIQUE LA PARTE NO REPORTADA	RAZÓN DE LA OMISIÓN	EXPLICACIÓN
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	Pág. 8, 52, 143			
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo	Pág. 20-21, 52-53 http://www.dkvseguros.com/Dkvaccesible/inicio.asp?menu=1,206,2146,2148			
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Completo	Pág. 16-19, 52-53			
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo	No ha habido cambios significativos durante el periodo de reporte.			
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Completo	Pág. 12-15, 41-42, 108-109			

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

PERFIL	DESCRIPCIÓN	INFORMADO	REFERENCIA EN EL ÍNDICE DE CONTENIDO/ RESPUESTA DIRECTA	SI APLICA, INDIQUE LA PARTE NO REPORTADA	RAZÓN DE LA OMISIÓN	EXPLICACIÓN
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Completo	2012			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	2011			
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	Anual			
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	Pág. 195			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completo	Pág. 141-144			
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completo	Pág. 143			
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	No existen limitaciones relevantes al alcance o cobertura del presente Informe. Los impactos más significativos se desglosan en su contenido.			
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.	Completo	No se han producido cambios significativos relativos a periodos anteriores en los métodos de valoración aplicados en el Informe.			
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.	Completo	El contenido del presente 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.			

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

PERFIL	DESCRIPCIÓN	INFORMADO	REFERENCIA EN EL ÍNDICE DE CONTENIDO/ RESPUESTA DIRECTA	SI APLICA, INDIQUE LA PARTE NO REPORTADA	RAZÓN DE LA OMISIÓN	EXPLICACIÓN
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).	Completo	Pág. 141-143			
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completo	No se han producido cambios significativos relativos a la cobertura y los métodos de valoración.			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Completo	Pág. 1, 143-145			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	Pág. 141, 146-147			

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

PERFIL	DESCRIPCIÓN	INFORMADO	REFERENCIA EN EL ÍNDICE DE CONTENIDO/ RESPUESTA DIRECTA	SI APLICA, INDIQUE LA PARTE NO REPORTADA	RAZÓN DE LA OMISIÓN	EXPLICACIÓN
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.	Completo	Pág. 43-49			
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completo	Pág. 43-45			
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.	Completo	Pág. 43-45			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	Pág. 47-48 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.			
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).	Completo	Pág.43			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	Pág. 43-49			
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.	Completo	Pág.43-45			

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

PERFIL	DESCRIPCIÓN	INFORMADO	REFERENCIA EN EL ÍNDICE DE CONTENIDO/ RESPUESTA DIRECTA	SI APLICA, INDIQUE LA PARTE NO REPORTADA	RAZÓN DE LA OMISIÓN	EXPLICACIÓN
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.	Completo	Pág. 5, 8-9, 47, 141-143			
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..	Completo	Pág.43-49 DKV dispone de un Comité Independiente de Expertos cuyo objetivo es emitir una opinión externa sobre el Informe de Sostenibilidad.			
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	Pág . 45-48			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	El principio de prudencia se vertebra cumpliendo con la legislación vigente del sector además de cumplir con estándares internacionales como son la ISO 14001 o la EMAS.			
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	Pág. 35-37, 43, 88-89, 121, 126-127, 129-131, 158			
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.	Completo	Pág. 122-125			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	Pág. 1, 143			
4.15	base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	Pág. 143			
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.	Completo	Pág. 143			
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.	Completo	Pág. 141-144			

Contenidos básicos parte II: enfoque de la dirección

ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN		IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
ENFOQUE DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	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
ASPECTOS	Cartera de Productos	Completo	Pág. 54-61				
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Completo	Pág. 8-9, 62-63, 114-116				
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Completo	Pág. 47-48, 108-109, 115-116, 122				
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	No		No aplicable	DKV no comercializa ningún tipo de seguro en el que el cliente tenga que cumplir con obligaciones ambientales y sociales.		
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.	Completo	Pág. 75-87, 126				
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Completo	Pág. 99-101, 103-106, 114-116				
	Auditorías	Completo	Pág. 49				
	Activismo Accionarial	Completo	Pág. 140-141				

ECONÓMICA		ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN ECONÓMICA					
ENFOQUE DE GESTIÓN	DESCRIPCIÓN	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
ASPECTOS	Desempeño económico	Completo	Pág. 16-21, 50-53				
	Presencia en el mercado	Completo	Pág. 50-53				
	impacto económico indirecto	Completo	Pág. 64-66				

DIMENSIÓN AMBIENTAL		ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN AMBIENTAL					
ASPECTOS	DESCRIPCIÓN	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
	Materiales	Completo	Pág. 114-116				
	Energía	Completo	Pág. 118-122				
	Agua	Completo	Pág. 118-122				
	biodiversidad	No		No aplicable	DKV no comercializa ningún tipo de seguro en el que el cliente tenga que cumplir con obligaciones ambientales y sociales.		
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	Pág. 118-122				
	Productos y servicios	Completo	Pág. 118-122				
	Cumplimiento normativo	Completo	Pág. 118-122				
	Transporte	Completo	Pág. 118-122				
	Aspectos generales	Completo	Pág. 118-122				

DIMENSIÓN LABORAL		ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN LABORAL					
ASPECTOS	DESCRIPCIÓN	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
	Empleo	Completo	Pág. 73-75				
	Relación Empresa/trabajadores	Completo	Pág. 73-75				
	Salud y seguridad en el trabajo	Completo	Pág. 73-75, 89				
	Formación y Educación	Completo	Pág. 73-75, 78-80				
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	Pág. 73-75, 86				

ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS							
DERECHOS HUMANOS	DESCRIPCIÓN	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
ASPECTOS	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completo	Pág. 114-116, 119				
	No discriminación	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.				
	Libertad de asociación y convenios colectivos	Completo	Pág. 88-89 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.				
	abolición de la Explotación infantil	Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas por la entidad presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil.				
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas por la entidad presenta riesgos significativos de origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.				
	Prácticas de seguridad	Completo	Pág. 114-116				
	Derechos de los indígenas	No		No aplica	Debido a la actividad principal de DKV, que se desarrolla además básicamente en España, los indicadores relativos a los derechos de los indígenas no aplican.		

DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD		ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN DE LA SOCIEDAD						
ASPECTOS	DESCRIPCIÓN	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	
	Comunidad	Completo	Pág. 87-88, 127					
	Corrupción	Completo	Pág. 49					
	Política Pública	Completo	Pág. 47-49					
	comportamiento de competencia Desleal	Completo	Pág. 48-49					
	Cumplimiento normativo	Completo	Pág. 49					

DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN DE LA SOCIEDAD						
ASPECTOS	DESCRIPCIÓN	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	
	Salud y seguridad del cliente	Completo	Pág. 64-66 La actividad principal de DKV Seguros está orientada a preservar la salud de sus clientes.					
	Etiquetado de Productos y servicios	Completo	http://www.dkvhablaclaro.com/inicio.asp?video=true					
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Completo	Pág. 62-63					
	Comunicaciones de Marketing	Completo	Pág. 35-39					
	Privacidad del cliente	Completo	Pág. 64-71					
	Cumplimiento normativo	Completo	Pág. 43-49					

Contenidos básicos parte III: indicadores de desempeño

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN									
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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	
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.	Completo		Pág. 16-21 Las operaciones significativas se desarrollan en España. Los asegurados son particulares y, por tanto, se reportan los datos desglosados por ramo.					
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Completo		Pág. 16-21, 62 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.					
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Completo		Pág. 55-56					
AUDITORÍAS									
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Completo		Pág. 35, 48-49, 89, 129					

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN

INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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
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.	Completo	Pág. 143 DKV Seguros en España aplica su sistema de gestión ética a todas sus sociedades dependientes				
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Completo	Las inversiones financieras del Grupo DKV Seguros se gestionan a través de la compañía del Grupo Munich Re (a la que también pertenece DKV), "Munich Ergo Asset Management AG" (MEAG). MEAG actualmente gestiona activos por un valor aproximado de 200.000 millones de euros, de los que unos 500 millones pertenecen al Grupo DKV Seguros.				
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.	No		No aplica	Las inversiones financieras del Grupo DKV Seguros se gestionan a través de la compañía del Grupo Munich Re (a la que también pertenece DKV), "Munich Ergo Asset Management AG" (MEAG). MEAG actualmente gestiona activos por un valor aproximado de 200.000 millones de euros, de los que unos 500 millones pertenecen al Grupo DKV Seguros.		

ECONÓMICO							
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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
DIMENSIÓN ECONÓMICA							
EC1 _{COMM}	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.	Completo	Pág. 52-53, 122				
EC2	consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completo	Pág. 7, 111-116				
EC3	cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Completo	Pág. 83-88				
EC4	ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completo	No se han recibido ayudas significativas por parte de gobiernos autonómicos ni estatales.				
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.	Completo	Pág. 17 Las operaciones significativas se desarrollan en España, por tanto la mayoría de nuestros proveedores son españoles.				
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	Atendiendo a la naturaleza del servicio que ofrece DKV, todos sus proveedores son locales. DKV entiende como local España siendo el país donde opera.				
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	DKV opera principalmente en España por lo que la mayoría de sus empleados son españoles.				
IMPACTO ECONÓMICO DIRECTO							
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	Completo	Pág. 86-89, 126-132				

MEDIOAMBIENTAL							
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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
MATERIALES							
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo	Pág. 114, 122-123				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Completo	Pág. 118, 122-123				
ENERGÍA							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No			No material	El consumo significativo es de electricidad, por lo que no se reporta información sobre otros consumos de energía.	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	Pág. 117 El consumo energético de DKV proviene basicamente de la red electrica.				
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .	Parcial	Pág. 118-123	Cuantificación de las reducciones conseguidas en el periodo de reporte.	No disponible	Los sistemas de captura de información se están adaptando para reportar próximamente.	2014
EN7	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Parcial	Pág. 118-119	Reducciones de energía indirecta en el periodo de reporte	No aplica	Se ha seguido con la implantación de un proyecto piloto de mejora de la iluminación durante el periodo de reporte.	
AGUA							
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Parcial	Pág. 118-119 El total del agua consumida proviene de la red de suministro municipal.				

MEDIOAMBIENTAL							
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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
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.	Completo	DKV desarrolla sus actividades en el entorno urbano.				
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.	No			No aplica	DKV desarrolla sus actividades en entorno urbano, por lo que no tiene impactos en la biodiversidad.	
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS							
EN16 _{COMM}	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	Pág. 119 Fuente del factor de emisión de CO2 por consumo de electricidad: "Memoria de Sistema de Garantía de Origen y Etiquetado de la Electricidad" publicada por la Comisión Nacional de la Energía en 2012. Fuente del factor de emisión de CO2 por viajes de coches de empresa: ECOINVENT.				
EN17	otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	Pág. 119 Fuente del factor de emisión de CO2 por consumo de papel, consumo de agua, viajes diferentes a los realizados con coches de empresa y generación de residuos: ECOINVENT.				
EN18	iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	Pág. 118-119				
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No			No material	DKV no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono.	

MEDIOAMBIENTAL							
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS							
EN20	no, so y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No			No material	Debido a que DKV es una empresa de servicios, las emisiones de Nox, Sox y otras no se consideran materiales.	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	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.	
EN22 _{COMM}	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Parcial			No material	DKV sólo reporta sobre los residuos recogidos para su reciclado o entregados a gestor autorizado por ser los más materiales debido a su tipo de actividad	
EN23	número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No			No aplica	Por la propia naturaleza del negocio, las actividades de DKV no son susceptibles de generar derrames o fugas de contaminantes.	

MEDIOAMBIENTAL							
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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
PRODUCTOS Y SERVICIOS							
EN26	iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Parcial	Pág. 116-117	Información relacionada con agua, efluentes y ruido.	No material	Debido a la actividad de la compañía el resto de los impactos no son significativos.	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No			No aplica	DKV no comercializa productos susceptibles de ser recuperados	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo		DKV Seguros no ha registrado multas ni sanciones por incumplimiento de normativas ambientales.			
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.	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.	El transporte de productos en DKV no forma parte de la actividad de la compañía.	
GENERAL							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No			Not material	Debido a la naturaleza de la compañía este indicador no se considera relevante.	

DIMENSIÓN SOCIAL							
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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
EMPLEO							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completo	Pág. 17, 79-80 Contrato Indefinido: 711 Contrato Temporal: 29				
LA2	número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Parcial	Pág. 78	Ratio y total de bajas por edad y sexo.	No material	El desglose de la información según se indica teniendo en cuenta la rotación en DKV es poco significativa.	
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.	Completo	Pág. 83-87				
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	Pág. 85-86				
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	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.				
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.	Parcial	Pág. 73, 91-93	Información relativa a personal subcontratado.	No material	Debido a la actividad de la compañía y de acuerdo al estudio de materialidad, el desglose de los contratistas no es material.	
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.	Completo	Pág. 90-93 Los empleados de DKV no están expuestos a padecer enfermedades graves debido a la propia naturaleza del negocio				

DIMENSIÓN SOCIAL							
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Completo		Ratio y total de bajas por edad y sexo.	No disponible	Los sistemas de captura de información se están adaptando para reportar próximamente.	2014
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.	Parcial	Pág. 70-82	Programas de apoyo para empleados en proceso de jubilación.	Not material	DKV pone a disposición otros tipos de programas como el Premio Jubilación de carácter económico para el 100% empleados.	
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.	Parcial	Pág. 45-46, 82, 85-86	Empleados pertenecientes a minorías étnicas. Directivos desglosado por grupo de edad, minorías étnicas.	Proprietary information	La legislación española no permite recoger datos con los que identificar colectivos minoritarios. La edad de los directivos se considera confidencial.	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo		En el convenio colectivo se recoge el salario base que no hace distinción entre hombre y mujer.			

DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS							
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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
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.	Completo	No ha habido acuerdos de inversión significativos que merezcan 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.	Completo	La actividad se desarrolla en España, por lo que no hay riesgo de vulneraciones en materia de derechos humanos.				
NO DISCRIMINACIÓN							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	No se han registrado incidentes de este tipo durante 2012.				
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.	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.				
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.	Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas por la entidad presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil.				
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.	Completo	Ninguna de las actividades desarrolladas por la entidad presenta riesgos significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.				
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD							
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS							
HR9	número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo	No se han registrado incidentes de este tipo durante 2012.				

DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD							
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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
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.	Completo	Pág. 123-131				
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Completo	Pág. 12-15, 17, 62-63				
FS14	iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Completo	Pág. 58, 84, 73, 105, 131-134				
CORRUPCIÓN							
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo	Pág. 43-49				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	Pág. 79-81				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	No se han registrado incidentes de corrupción a través de los canales disponibles				
POLÍTICA PÚBLICA							
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo	Pág. 43-44				
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	Completo	DKV no ha sido sancionada ni multada durante 2012 por incumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.				

SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS								
INDICADORES DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	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	
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.	No	Pág. 123-131		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.		
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.	Completo	Pág. 52, 54, 57					
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	Pág. 68-70					
FS16	iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Completo	http://www.dkvhablaclaro.com/inicio.asp?video=true					
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.	Completo	Pág. 35-38, 43					
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	Completo	En el periodo de reporte 2012 no se han registrado multas significativas.					

Indicadores esenciales en la actividad aseguradora elaborados por ICEA*

GRUPO DE INTERÉS	INDICADORES	PÁGINA
Cientes/Mutualistas	Retención de clientes	70
Cientes/Mutualistas	Índice de Satisfacción (GRI)	69
Cientes/Mutualistas	Quejas y reclamaciones pólizas	67
Cientes/Mutualistas	Quejas y reclamaciones DGS	67-68
Cientes/Mutualistas	Número de nuevos productos o mejoras en los existentes respecto a la oferta aseguradora del año	62-63
Cientes/Mutualistas	Características de los nuevos productos o mejoras realizadas	62
Cientes/Mutualistas	Adheión a la guías de UNESPA referidas a Clientes	43
Distribuidores	Formación a mediadores	81
Distribuidores	Retención de Agentes	95-97
Distribuidores	Índice de satisfacción	69
Distribuidores	Existencia de procedimientos sobre pautas o códigos deontológicos	47-48
Proveedores	Selección de proveedores bajo criterio de RSC	108
Proveedores	Formación a proveedores de negocio	Pendiente 2013
Proveedores	Índice de Satisfacción	103

GRUPO DE INTERÉS	INDICADORES	PÁGINA
Empleados	Temporalidad	76
Empleados	Antigüedad media de la plantilla	73
Empleados	Promoción Interna	77
Empleados	Proceo normalizados de Evaluación de desempeño	78
Empleados	Formación adicional a la establecida por la ley	79
Empleados	Existencia y descripción del plan de Igualdad	83
Empleados	Índice de Satisfacción	79
Empleados	Composicion de la Plantilla	83-84
Empleados	Dicapacidad % que supera LIM1	86
Accionistas	Adhesión a las guía de UNESPA referidas a Accionistas	43
Sociedad	Existencia de una política medioambiental implantada en su entidad	115
Sociedad	Voluntariado Corporativo	88
Sociedad	Porcentaje sobre primas destinado a la contribución a la sociedad	Pendiente 2013
Sociedad	Contribución a la sociedad	17, 122-125

*En 2012, hemos empezado a publicar el índice de los indicadores sectoriales de gestión presentados por ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones). La tabla recoge los indicadores que pretenden medir el grado de integración de la RE en la gestión de la compañía, en su visión más amplia y con todos sus grupos de interés.

Informe de conclusiones del Comité Independiente de Expertos

Presidente

Jesús Lizcano Álvarez

Transparencia Internacional-España y Catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid

Expertos

María González De Asís

Banco Mundial (WBI)

Aurelio García Loizaga

Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES)

Ana Etchenique Calvo

Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)

Yolanda Brenes

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. A lo largo del Informe de sostenibilidad de DKV se destaca que existe un amplio abanico de canales (escucha y diálogo) con grupos de intereses, que permiten recoger sus inquietudes, opiniones y sugerencias: ¿Qué canales son los más utilizados y por qué grupos se emplean en mayor medida?; ¿Qué resultados, consecuencias y actuaciones se han derivado de estas aportaciones?; ¿Existe algún procedimiento de incentivo en el caso de los empleados?; ¿Qué tipos de iniciativas han sido aprobadas?; ¿Existe un comité u órgano de análisis y seguimiento de las actuaciones propuestas?
2. En las pág. 146-147 de la Memoria, al referirse al indicador EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales se señala: no material, debido a la naturaleza de la compañía este indicador no se considera relevante. De acuerdo con esta afirmación, las variables ambientales incluidas en el informe se expresan en sus unidades naturales de cuenta (litros, tn, etc.) y no en unidades monetarias (EUR). ¿Es acorde esta afirmación con lo indicado para el principio de materialidad/relevancia al comienzo del informe? (pág. 9 y sig.). ¿Con qué criterio se seleccionan las variables ambientales y su medición?
3. En 2011 el Grupo DKV puso en marcha su nuevo plan estratégico, el Plan Confianza. Sin embargo, el Informe de Sostenibilidad de dicho año no aclara cómo se incorporan en este plan estratégico los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo. En relación a los riesgos inherentes a estos tres aspectos, ¿Existe un proceso documentado sobre cómo se evalúan los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la empresa? En caso de haber evaluado estos riesgos y oportunidades, ¿se han integrado en la estrategia de negocio de la empresa? ¿De qué manera?
4. En relación con los empleados con discapacidad: ¿Qué tipo de puestos de trabajo suelen ocupar?; ¿Está garantizada su promoción en condiciones de igualdad con el conjunto de empleados de la firma?; ¿Cuántos, o qué porcentaje de discapacitados ostentan puestos de responsabilidad?. Por otra parte, en la página 64 de la Memoria se alude a que se han llevado a cabo nuevas acciones de conciliación de la vida laboral y personal: ¿En qué han consistido?; ¿En que se ha mejorado lo ya existente?; ¿Qué han logrado los empleados que se han acogido a estas nuevas medidas?; ¿Qué percepción tienen los empleados acerca de su efectividad?; ¿Las iniciativas han emanado de los órganos de dirección de la empresa, o ha sido una respuesta a la solicitudes realizadas por los empleados?
5. En numerosas ocasiones el Informe de Sostenibilidad de DKV refleja iniciativas que pueden resultar de interés para diversos partícipes: Ecofunerales (pág. 14 y 95), Sello CeroCO2 (pág. 15 y sig.), Verificación PAS2050:2011 (pág. 100), Huella de carbono (varias pág.), etc. Dado que los lectores del Informe de Sostenibilidad no tienen por qué ser expertos, ¿DKV ha considerado la posibilidad de proporcionar enlaces a que expliquen con un mayor detalle estas iniciativas?; en caso afirmativo, ¿por qué no se realizado?

6. En sus políticas de empleo y/o formación: ¿Cuenta DKV con la formación en habilidades sociales a los empleados que se relacionan con los usuarios?. ¿Cuenta con formación medioambiental a los encargados de reformas, instalaciones, limpieza y mantenimiento?. ¿Qué tipo de formación se imparte a los empleados en el ámbito de la sostenibilidad? Mencionan la ecoeficiencia, pero no hacen referencia a la gestión del agua y ahorro (circuitos de aguas grises), residuos (separación, valorización, retorno, reciclaje, etc...), implementación de energía solar, etc. Y en relación con la política retributiva: ¿Son similares los salarios de hombres y mujeres en puestos equivalentes?
7. En relación con la acción Social: a) No aparecen reseñados el número de empleados que han participado en actividades de voluntariado corporativa y social. b) El número de proyectos financiados por la institución son mencionados con cierto detalle, así como los beneficiarios de las acciones emprendidas, sin embargo, da la impresión que estas acciones son de carácter puntual, ¿en qué medida su efectividad puede verse comprometida al no garantizar una continuidad en la aportación de recursos financieros?; ¿Cuál es el seguimiento que se hace de los recursos económicos generados a partir de iniciativas llevadas a cabo con los empleados?. c) ¿Se dispone de los resultados o beneficios en que se han traducido las acciones sociales llevadas a cabo?. d) Por otra parte, en la página 68 del Informe se detalla la evolución de la plantilla en el año 2011 por tramos de edad; es destacable que el número de empleados comprendidos entre menos de 30 años hasta los 40 años, han experimentado una disminución respecto al año anterior, y por el contrario, los mayores de 41 años han experimentado un aumento. Esta circunstancia ¿se debe a razones estrictamente de crecimiento vegetativo de la plantilla?
8. Incluso en los países desarrollados la exclusión de los servicios financieros y de seguros es un problema grave. Los microseguros son una vía de distribución de servicios de seguros que pueden llegar a las poblaciones más vulnerables, social y económicamente. ¿Ha desarrollado DKV Seguros algún producto de microseguros u orientado a las necesidades de los sectores de la población más vulnerables?
9. En relación con los clientes y usuarios de los servicios de DKV: ¿Cuenta la empresa con algún sistema de arbitraje para dirimir diferencias con sus usuarios? Respecto a las preguntas incluidas en las encuestas que DKV realiza: ¿Se elaboran con la participación de una representación de usuarios (fase cualitativa)?. En el caso de consultas o ingresos de niños, ancianos o personas con necesidades especiales: ¿Se rigen por protocolos específicos? ¿Está contemplado el apoyo a los acompañantes? Y por otra parte, en el caso de que acuda a la entidad un asegurado con retrasos en sus pagos de recibos por pérdida de empleo, etc. ¿Cómo se maneja o gestiona el problema?
10. Según el Informe de Sostenibilidad del Grupo DKV las inversiones financieras de este Grupo (aproximadamente 500 millones de euros) se gestionan a través de “Munich Ergo Asset Management AG” (MEAG). ¿Qué porcentaje de estos activos se invierten con algún tipo de criterio extrafinanciero (ambiental o social)? ¿Qué tipo de criterios ambientales y sociales son los que se utilizan para orientar las inversiones? Y por otra parte, en relación con el modus operandi de este empresa en la vertiente exterior, ¿realizan operaciones y, si es así, de qué tipo y en qué cantidades en dichos centros financieros?
11. Entre los principales logros de 2011, en el Informe se indica la acreditación certificación EMASS III para su centro en Zaragoza. Dado que las sucursales de Madrid y Palma de Mallorca ya están certificadas con ISO 14001, ¿DKV se propone como reto a plazo corto ampliar los centros certificados con ISO 14001?, si es así, ¿por qué no se indica en el informe?
12. En la pág. 34 de la Memoria se especifica que el Gasto en formación comercial y no comercial ha ascendido a 532.172 EUR: ¿Quiénes son los principales destinatarios?; ¿Se emplea como un mecanismo de promoción interna, incentivo, o como medio para mejorar el currículo formativo de los empleados con menor formación?; ¿Qué porcentaje va destinado a sectores menos favorecidos: jóvenes, discapacitados, etc.?; ¿Se contempla la posibilidad de adaptar los horarios de trabajo a fin de propiciar esta actividad formativa?
13. A) En la pág. 101 del Informe de sostenibilidad se afirma que DKV involucra a sus grupos de interés en su visión de empresa sostenible, involucrándolos en objetivos medioambientales comunes. ¿Cómo se realiza esto, a qué objetivos se refiere? B) Por otra parte, en dicha pág. 101 también se afirma que DKV incluye obligatoriamente criterios medioambientales en Concursos. ¿Qué criterios son éstos?, ¿cómo se valora en la selección de proveedores el cumplimiento de dichos criterios?
14. Las quejas y reclamaciones de los clientes permitieron implantar seis acciones de mejora (página 35); sin embargo, en el caso de los empleados no se detalla el volumen de reclamaciones, quejas y sugerencias que se tramitaron, tampoco se especifica si fueron o no aceptadas y, si en su caso, ocasionaron algún tipo de actuación. ¿Qué percepción tienen los diferentes agentes implicados respecto a la utilidad de esta iniciativa?
15. La Memoria de Sostenibilidad de DKV describe las actividades de integración y atención a la discapacidad llevadas a cabo desde la Fundación Integralia. ¿Ha realizado la Fundación Integralia algún tipo de medición del impacto global de sus actividades (aparte de la contabilización del número de beneficiados)? En caso afirmativo, ¿cuáles son las metodologías e indicadores que han sido utilizados para llevar a cabo la medición del impacto? ¿Cuál 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 las opiniones, insuficiencias y recomendaciones señaladas anteriormente este Comité valora positivamente que una empresa como la evaluada, 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 12 de Abril de 2013



Fdo. **Jesús Lizcano Álvarez**

Contacta con nosotros

El Informe de Sostenibilidad de DKV Seguros 2012 se ha elaborado siguiendo la Guía para la Elaboración de Memorias del Global Reporting Initiative (GRI) G3 obteniendo la calificación más alta para este tipo de informes: A+. Ha sido verificado externamente por la consultora KPMG.

Está disponible en www.dkvseguros.com/informedesostenibilidad y en <http://rsc.dkvseguros.com>

Sede principal de la organización:

Avda. César Augusto, 33, 50004 Zaragoza

Departamento de Comunicación: 976 289 106 / 93 214 00 78

Atención al cliente: 902 499 499

Servicios para empresas: 93 214 00 16

Nuestras webs:

www.dkvseguros.com

<http://rsc.dkvseguros.com>

www.dkvhablaclaro.com

www.fundacionintegralia.org

www.dkvseguros.com/Medialia

www.ergoseguros.com

Déjanos tu opinión en:

empresa.responsable@dkvseguros.es

informesostenibilidaddkv@dkvseguros.es

¿Qué te parece este documento? Evalúalo en:

<http://sg.dkv.es/encuestamemoria>

Coordinación y redacción:

MediaResponsable



Con Intermón Oxfam, porque el mundo puede mejorar. Uno de los compromisos de DKV con la sociedad es la colaboración desde 1998 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 de efecto invernadero (GEI) generadas por su actividad durante el año 2012. 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.



Estamos adheridos a las Guías de Buenas Prácticas de Unespa. Para más información consulta nuestra web.



Este impreso está realizado sobre papel reciclado. DKV Seguros colabora en la conservación del medio ambiente, uno de los factores determinantes para el mantenimiento de la salud de la población.



Séptima posición en el ranking de las mejores empresas para trabajar de entre 500 y 1.000 empleados.

