



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

WE SUPPORT

DKV Seguros y Reaseguros S.A.E.



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: DKV Seguros y Reaseguros S.A.E.

- *Dirección web:* www.dkvseguros.com
- *Alto cargo:* Josep Santacreu i Bonjoch, Consejero Delegado
- *Fecha de adhesión:* 24/06/2002
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad:* Seguros de salud y personales
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados
- *Países en los que está presente:* España y Andorra
- *Alcance del Informe de Progreso:* España y Andorra
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través de la página web de la empresa y en el Informe de Sostenibilidad de la compañía.
- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 17 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Daniela Toro
- *Tipo de informe:* A



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

• Carta de Renovación del Compromiso



Zaragoza, 29 de octubre de 2010

Estimados/as señores/as:

Desde su adhesión al Pacto Mundial o *Global Compact* como miembro fundador de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, DKV Seguros realiza un esfuerzo continuo por incorporar tanto a la gestión diaria como a sus relaciones laborales y comerciales los diez principios de actuación del Pacto, que han sido tenidos en cuenta para la elaboración del programa de responsabilidad empresarial de la compañía.

La sostenibilidad y la responsabilidad empresarial siempre han formado parte de DKV Seguros, como lo demuestran los datos y las acciones que vienen recogiendo los sucesivos Informes de Progreso. En 2009 seguimos rindiendo cuentas ante nuestros grupos de interés de nuestra actuación en materia económica, ética, social y ambiental y lo seguimos haciendo de una manera clara, transparente, rigurosa.

Por este motivo, un año más, le hacemos llegar el Informe de Progreso de DKV Seguros, en el que esperamos quede reflejado dicha implicación con los valores que representa el Pacto Mundial. Con este documento, queremos reiterar públicamente nuestro compromiso con esta Red y con todos los grupos de interés de nuestra compañía por incorporar en nuestro negocio y estrategia los principios del Pacto.

Este compromiso se ha materializado en el periodo 2009 - 2010 en un nuevo enfoque de responsabilidad empresarial en la compañía, denominado Salud 360º, en el que DKV apuesta en colaborar con la sociedad en aquel aspecto que mejor conoce y en el que se considera experto: la salud en todo y para todos.

En este sentido, DKV ha desarrollado un producto único en el mercado, el DKV Integral Sin Barreras. Consciente de las dificultades de contratación de seguros de salud que suele tener el colectivo de personas con discapacidad y fiel a su compromiso con estas personas, DKV Seguros ha lanzado DKV Integral Sin Barreras, una cobertura especialmente creada para atender las necesidades que las personas con Síndrome de Down y sus familias puedan tener día a día. La iniciativa cuenta con el apoyo de Accenture, La Fundación Catalana Síndrome de Down y la Fundación DKV Integralia.

En lo que respecta a nuestros empleados, este año hemos sido reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar, según el ranking que elabora la consultora Great Place to Work. Un reconocimiento que nos enorgullece y al que ha contribuido el esfuerzo de la compañía por asegurar el desarrollo profesional de su equipo y la igualdad de oportunidades. En este último punto, cabe destacar que en 2009 se ha relanzado el Plan de Igualdad de DKV, consensuado con los diferentes representantes sociales, y que va a suponer un ambicioso marco sobre el que fomentar medidas hacia la conciliación de la vida familiar y laboral y la equidad interna, entre otros asuntos.

En el campo social, DKV ha seguido manteniendo su papel activo y colaborador. De manera destacada, por primera vez, la compañía ha invitado a sus clientes y empleados a involucrarse en las acciones sociales y ambientales de DKV,



permitiéndoles escoger los proyectos beneficiarios de las ayudas que concede. Por otra parte, se ha lanzado la iniciativa DKV Fresh Art, para impulsar la creatividad y el arte entre los jóvenes.

Además, DKV vuelve a ser una entidad medioambientalmente comprometida. No solo repite como empresa CeroCO2 gracias a la compensación de nuestras emisiones a través de un proyecto energía eólica desarrollado en la India, consistente en la generación de electricidad limpia y renovable a partir del viento, sino que la entidad DNV ha concedido a DKV el certificado ISO 14001 para los edificios de su sede central en Zaragoza por su actividad en 2009.

Éstos son sólo algunos de los avances de DKV en materia de responsabilidad empresarial que recoge este informe. Sin embargo, nuestra meta no es únicamente informar sobre los hechos de progreso en los que hemos centrado nuestro esfuerzo durante el ejercicio, sino también poner de manifiesto aquellas áreas en las que debemos continuar mejorando.

Atentamente,

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



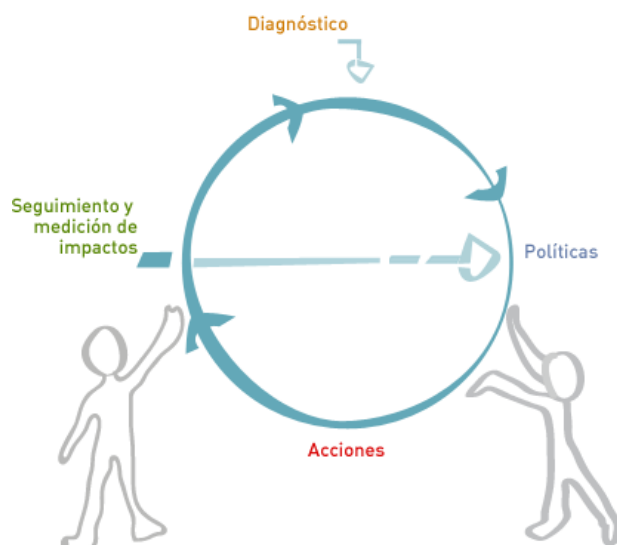
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: DKV cuenta con una serie de proyectos para dar cumplimiento a este principio:

Empleados:

- A través de la intranet de la compañía se pide a los empleados que introduzcan sus necesidades formativas. También se les da la oportunidad de evaluar la formación que reciben por parte de la empresa. Esto permite conocer las áreas en las que los empleados necesitan especial atención y formación.

- Seguridad y Salud Laboral: En 2009 se ha aprobado, por parte de los órganos de representación de los empleados en materia preventiva, la nueva Política en materia de Seguridad y Salud, más estricta en sus requisitos y principios. Durante el año también se ha llevado la auditoría reglamentaria y de Certificación según Norma OHSAS 18001:2007 del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. En el informe final se detectaron tres No Conformidades Mayores que se subsanaron satisfactoriamente en la siguiente auditoría extraordinaria celebrada. Más info en pág. 70 Informe de Sostenibilidad.

- Clientes:

- El año 2009 ha sido un año en el que la relación con el cliente ha sido clave en el desempeño de la compañía. La grave situación económica ha motivado una mayor exigencia del cliente respecto al servicio que DKV ofrece y una mayor tasa de abandono por motivos económicos. Esto se ha reflejado en que el principal motivo de queja haya sido el incremento de prima. Esta circunstancia nos ha obligado a realizar un mayor esfuerzo en la identificación de las necesidades de clientes y en el análisis de su comportamiento. En consecuencia nos hemos centrado en la especialización de los contact center, en la mejora en los procesos operativos de servicio y en acciones de fidelización, fijando el objetivo en la satisfacción del cliente.

Plan de encuestas: DKV asesora al cliente en todas las etapas de su relación con la compañía, desde el proceso de venta, la gestión de autorizaciones, a la resolución de incidencias/dudas, análisis de sugerencias, información, etc. El objetivo final, tanto para la red comercial y sucursales como para el call center, es que el cliente esté perfectamente informado y satisfecho.

Para valorar estos aspectos, DKV mide la percepción del cliente respecto al proceso de comercialización, prestación del servicio y atención, a través de encuestas de satisfacción y del análisis de las quejas y reclamaciones.

Más info pp. 44 Informe de Sostenibilidad.

- Información de Quejas y Reclamaciones: El Departamento de Atención al Cliente es el encargado de analizar toda la



información sobre quejas y reclamaciones, con el objetivo de medir y evaluar la eficiencia y eficacia en su gestión. Las conclusiones extraídas han permitido poner en marcha ocho planes de actuación para la mejora de los productos y servicios internos de la compañía.

En 2009, los clientes han efectuado 3.969 quejas y reclamaciones a través de los diferentes canales, verbales y escritos, que DKV pone a su disposición. Mas info pp. 44 Informe de Sostenibilidad.

Empleados, clientes, mediadores y profesionales sanitarios:

- **Monitor interno de reputación:** Es una herramienta diseñada por DKV Seguros para medir la evolución de la opinión de sus grupos de interés sobre la compañía. Permite medir la eficacia del Plan de Reputación a lo largo del tiempo para poder articular el diálogo sobre los asuntos relevantes. En 2009 se obtuvieron los resultados de la quinta oleada del Monitor, basada en 1.648 encuestas. A nivel general, la valoración sobre los atributos clave de DKV ha descendido en 2009 hasta un 6,93, situándose por primera vez desde diciembre de 2005 por debajo del 7. Más info en pág. 27 del Informe de Sostenibilidad.

Todos los grupos:

- **Estudio de materialidad.** Dicho estudio está basado en la metodología AA1000, que consiste en identificar los asuntos relevantes comparando la madurez de los mismos en el sector y los riesgos que representan para la compañía. Mas info en la pág 8 del Informe de Sostenibilidad.

Además, hemos realizado nuestro Informe 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.

- **Encuesta Informe de Sostenibilidad:** En 2009 70 personas respondieron a esta encuesta, la mayoría procedente del colectivo de empleados y mediadores. Las opiniones obtenidas son valoradas para ver la idoneidad de su incorporación en el siguiente informe. Más info en la pág. 26 del Informe de Sostenibilidad.

Objetivos: - En 2010 DKV desea establecer protocolos de relación, especialmente diseñados para poder escuchar a sus principales grupos de interés de forma estructurada, y de este modo iniciar un Proceso de diálogo beneficioso para ambas partes.

- Con clientes: Para el 2010 está prevista la realización de los siguientes estudios de satisfacción y sus correspondientes planes de mejora:

- Asegurados de Salud
- Asegurados de Renta
- Asegurados Previsión
- Asegurados Hogar
- Asegurados de Vida
- Asegurados de nueva Contratación
- Satisfacción campaña fidelización
- Bajas de Hogar



- Bajas de Vida

- Bajas de Previsión



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Los dos textos de referencia son:

- *Sistema de Gestión Ética:* DKV Seguros ha renovado su código de conducta con la finalidad de proporcionar a todos los empleados directrices para una conducta adecuada respecto a los compañeros y superiores, así como en su trato con clientes y con el público en general. De manera paralela al Código de Conducta, la compañía ha elaborado dos nuevos documentos, el Estatuto

de Compromisos Éticos, dirigido a los grupos de interés externos con los que interactúa la compañía, y el Sistema de Gestión Ética. El primero es el marco que orienta el comportamiento de DKV con los diferentes públicos externos con los que interactúa, de acuerdo a su visión de la responsabilidad y sostenibilidad empresarial y a sus valores corporativos. En él, se detallan los valores de la compañía (excelencia, trabajo en equipo, sostenibilidad, orientación a resultados, innovación y empatía), los compromisos que DKV asume con cada uno de sus grupos de interés (clientes, profesionales sanitarios, mediadores, proveedores, sociedad, entorno regulatorio, sector y medios de comunicación), lo que espera la compañía de cada uno de ellos y los instrumentos de los que dispone DKV para alcanzarlos. Por su parte, el Sistema de Gestión Ética aclara cuáles son los elementos, las herramientas y los canales de comunicación de todo lo relacionado con la gestión ética de DKV Seguros, especificando el modo en que las incidencias o dudas sobre la ética son resueltas por la organización, a través de tres nuevas figuras, y qué función desempeña cada elemento.

- *Nuevo enfoque de Responsabilidad Empresarial: Salud 360°:*

Desde sus orígenes, DKV se ha distinguido por incluir la

Responsabilidad Empresarial y la gestión ética entre sus prioridades. La RE empezó con un enfoque reactivo y filantrópico, y con los años fue progresando integrándose completamente en el negocio. Primero, implicando a los empleados, y luego incluyéndola en la estrategia de la compañía, convirtiéndose en uno de los ejes

clave del plan estratégico vigente. En 2009 se ha llevado a cabo un estudio en profundidad de todas las acciones realizadas en los últimos años, con el objetivo de comprobar su alineamiento con la estrategia de la compañía. Las conclusiones sugieren la necesidad de proponer un nuevo enfoque de la RE mucho más orientado a acciones que incidan sobre la salud de las personas.

Especialmente en el sector de seguros médicos es imprescindible tener en cuenta las nuevas necesidades sociales relacionadas con los cambios demográficos (envejecimiento de la población, inmigración y fecundidad), factores ambientales (cambio climático y contaminación), determinantes sociales (tabaco, alcohol, drogas ilegales, mala alimentación), factores profesionales (disminución de personal facultativo), etc. Además, los individuos están cada vez más informados y demandan un mejor servicio y una atención de calidad.

Objetivos: - Certificación Seguros Éticos en 2010



Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Departamento de Atención al Cliente es el encargado de analizar toda la información sobre quejas y reclamaciones, con el objetivo de medir y evaluar la eficiencia y eficacia en su gestión. Para reflejar adecuadamente la visión del cliente, el análisis se lleva a cabo siguiendo criterios de naturaleza y riesgo, así como teniendo en cuenta diferentes dimensiones: segmentos de clientes, productos y tipo de incidencia. Las conclusiones extraídas han permitido poner en marcha ocho planes de actuación para la mejora de los productos y servicios internos de la compañía. En 2009, los clientes han efectuado 3.969 quejas y reclamaciones (3.542 quejas y 517 reclamaciones) a través de los diferentes canales, verbales y escritos, que DKV pone a su disposición. La compañía tiene el compromiso de atender las quejas y reclamaciones de forma eficiente y en el menor tiempo posible, lo que ha revertido en un tiempo medio de respuesta de 11,5 días. Un 62 % de las quejas y reclamaciones se han resuelto en un plazo máximo de cinco días y el 97% se han solucionado en el plazo legal de dos meses. De todas las quejas y reclamaciones recibidas, el 28% han derivado en una solución favorable para el cliente; un 20% han dado lugar a un acuerdo entre ambas partes; un 50%, una solución favorable para DKV Seguros; y un 2% han sido desestimadas por omisión de datos esenciales para su tramitación. Los principales motivos de quejas y reclamaciones en 2009 han sido relativos al incremento de la prima, a los servicios médicos prestados en clínicas y hospitales, y a los problemas con autorizaciones a través del teléfono 902 499 499. Más info. en págs. 44-45 Informe de Sostenibilidad. En 2009 se realizó el Programa e+: La calidad en el servicio al cliente forma parte del compromiso de DKV. Superar el umbral de lo cotidiano, actuar por encima de las expectativas del cliente, mejorar, merece un reconocimiento. Con este fin, DKV emprendió en 2007 el programa e+, una iniciativa que persigue la mejora continua a través de la percepción de los clientes internos y externos y que en 2009 se ha seguido consolidando con dos acciones concretas:

- Los clientes internos de sucursales y central han valorado los Servicios Centrales.
- Los clientes, la red comercial y sus principales clientes internos de Servicios Centrales han valorado a las sucursales.

Los equipos de Servicios Centrales y las sucursales mejor valoradas obtendrán un reconocimiento en 2010.

Objetivos: En 2010 seguiremos trabajando en la mejora de la calidad del servicio y estableciendo nuevos métodos de acercamiento y relación con el cliente.

Para 2010 se fija como objetivo que el porcentaje de quejas y reclamaciones sea de 95% resultas en plazo. Comparado con un 97% en 2009.

También se fija en 15 días el tiempo medio de resolución de Quejas y reclamaciones.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente



ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: Empleados:

1) *Proyectos Valores Compartidos: Lanzada en 2007 es una iniciativa enmarcada dentro del Plan Compromiso y cuyo objetivo era la actualización del Código de Conducta a través de un proceso abierto y participativo.*

Como resultado de este proyecto se han definido tres elementos que enmarcan las Política Ética y Socialmente Responsable de DKV Seguros:

- *Estatuto de Compromisos con nuestros grupos de interés,*
- *Código de Conducta para nuestros empleados*
- *Sistema de Gestión Ética de DKV Seguros*

Existen además: a) un Asesor Ético cuya 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. b) Una Comisión Interna integrada por los directores de Recursos Humanos, Comunicación y

Responsabilidad Empresarial, Auditoría Interna y Calidad, Asesoría Jurídica que analiza las actualizaciones del Código de

Conducta y del Estatuto del Directivo. c) un Consejo Consultivo: un foro formado por expertos independientes en diversas

materias que dará 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. d) Un canal externo e independiente de comunicación y resolución de

incidencias o reclamaciones.

Además se realiza una auditoría interna anual conforme a la Norma de Gestión Ética SGE21:2005 y coordinada por los

departamentos de Gestión de Calidad y Comunicación.

Durante 2009 se dio curso al proceso de conocimiento, comunicación y formación del Código de Conducta a empleados tal

y como se fijó en 2008.

2) *En Salud y seguridad laboral de los empleados DKV ha continuado su labor a favor de una cultura preventiva.*

Durante 2009 se ha realizado la auditoría

reglamentaria y de Certificación según Norma OHSAS

18001:2007 del Sistema de Gestión de Prevención de

Riesgos Laborales. En el informe final se detectaron tres No Conformidades Mayores que se subsanaron satisfactoriamente

en la siguiente auditoría extraordinaria celebrada. La entidad auditora AENOR concedió a la compañía el Certificado de

Seguridad y Salud en el Trabajo así como el Certificado de IQNet según Norma OHSAS 18001:2007. Este proceso supone

una mejora en la gestión de la prevención de riesgos, si bien sigue siendo imprescindible la colaboración de todo el equipo

y las áreas para contar con unos centros y puestos de trabajo adecuados, según exige la normativa en la materia.

Adicionalmente, se han documentado todos los procesos que componen el Sistema de Gestión de PRL a través de

procedimientos, instrucciones y registros, entre otros. En consecuencia, se han identificado requisitos legales y se ha

mejorado el control de documentos, el control operacional, la medición y el seguimiento del desempeño, la evaluación de

cumplimiento legal, el tratamiento de las no conformidades, de las acciones correctivas y preventivas, el control de registros,

las auditorías internas y la revisión por la dirección. También se han reforzado aspectos como la planificación preventiva, la

formación y toma de conciencia, la comunicación y participación y consulta, como respuesta ante emergencias e

investigación de incidentes.

A Clientes:

3) *En 2009 se continuó con el plan de encuestas trianual con el fin de conocer con mayor detalle a nuestros clientes y*

ayudar tanto a sucursales como a Servicios Centrales a mejorar los productos y servicios ofrecidos.

El objetivo principal del Plan de Encuestas que DKV tiene

establecido es fidelizar a los clientes y conocer su satisfacción y necesidades para poder elaborar planes de mejora en



productos, servicios y procesos. El plan consiste en un análisis de coberturas, servicios, aspectos relacionados con la atención al cliente,

tramitación de siniestro y necesidades del cliente, principalmente.

En 2009 se han realizado los estudios de satisfacción de: previsión, renta, salud y asegurados que han utilizado la Línea Médica Pediátrica. En total, se han realizado cerca de 29.000 encuestas, que han obtenido un porcentaje de satisfacción superior al 84% (sobre 100%) en todos los casos. Más info en pág. 46 del Informe de Sostenibilidad.

4) Canales de comunicación y escucha: DKV posee diferentes vías para establecer el diálogo con sus grupos de interés. Mediante estos instrumentos integra las expectativas de los mismos en el negocio e intenta darles salida cuando esto es posible. En la página 24 del Informe de Sostenibilidad 2009 están listados dichos canales.

Objetivos: 1) DKV tiene previsto elaborar en 2010 un Plan de Diálogo con sus Grupos de Interés con el objetivo de conocer las percepciones que éstos tienen de la compañía, así como ahondar en sus necesidades y expectativas. La finalidad última es diseñar, a partir de los resultados obtenidos, un plan sistematizado que permita dar respuesta a las demandas de los grupos de interés de una manera eficiente así como establecer canales de diálogo más fluidos.

2) Para el 2010 está prevista la realización de los siguientes estudios de satisfacción y sus correspondientes planes de mejora:

- Asegurados de Salud
- Asegurados de Renta
- Asegurados Previsión
- Asegurados Hogar
- Asegurados de Vida
- Asegurados de nueva Contratación
- Satisfacción campaña fidelización
- Bajas de Hogar
- Bajas de Vida
- Bajas de Previsión

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

Respuesta: SI

Implantación: 1) A partir de la información obtenida por medio de las Quejas y Reclamaciones efectuadas por los clientes se han desarrollado 8 acciones de mejora.

2) En 2009 se ha continuado con el plan de encuestas trianual con el fin de conocer con mayor detalle a nuestros clientes y ayudar tanto a sucursales como a Servicios Centrales a mejorar los productos y servicios ofrecidos. El objetivo principal del Plan de Encuestas que DKV tiene establecido es fidelizar a los clientes y conocer su satisfacción y necesidades para poder elaborar planes de mejora en productos, servicios y procesos. El plan consiste en un análisis de coberturas, servicios, aspectos relacionados con la atención al cliente, tramitación de siniestro y necesidades del cliente, principalmente.

3) El proyecto "Valores Compartidos" era una iniciativa enmarcada en la línea "Empresa responsable" del Plan Compromiso 2007 – 2010, para revisar los estándares de gestión ética contando con la participación de los empleados. El proyecto ha dado lugar a un nuevo Código de Conducta, el Estatuto de compromisos con los Grupos de Interés Externos y un Sistema de gestión ética. A partir de este proyecto se han generado una serie de acciones tales como la creación del



Asesor ético y del Comité Interno de Etico. Ambos encargados de velar por la correcta aplicación e interpretación del código y resolver posibles incidencias que puedan surgir.

4) Aplicación de la SGE21: Con su implantación, DKV ha conseguido establecer una serie de indicadores o valores éticos aplicables y cuya implantación es evaluable de manera objetiva y, por tanto, susceptible de someterse a una auditoría.

5) Aplicación de la Norma OHSAS 18001: A raíz de la primera auditoría obligatoria se decidió dar un paso más y se adecuó voluntariamente el Sistema a los estándares de la Norma OHSAS 18001, más estrictos que los de la propia Ley. Esto ha supuesto revisar la anterior política e implantar una más adecuada a la naturaleza y magnitud de los riesgos de la organización así como unos requisitos más estrictos según Norma OHSAS.

Asimismo se definen unos objetivos que garanticen, no solo su seguridad desde un punto de vista legal, sino también desde un punto de vista voluntario.

Objetivos: - Elaboración de un Plan de Diálogo para cada uno de los Grupos de Interés de la empresa.

- Puesto en marcha del Consejo Consultivo Externo para la aplicación y revisión del Estatuto de Compromisos del Estatuto de Compromisos con los Grupos de Interés y de un Consejo de RSC.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: - El programa Lenguaje Claro es una iniciativa desarrollada por DKV desde el año 2000 con el objetivo de luchar contra el fenómeno de la llamada "letra pequeña", centrada en hacer más fácil y transparente el lenguaje del sector asegurador tanto a los clientes de la compañía como a los ciudadanos en general.

Con este proyecto DKV pretende desterrar la imagen tradicional del lenguaje asegurador, tenido por oscuro, incomprensible y lleno de tecnicismos.

- Los productos y servicios socialmente responsables son una de las vertientes del programa de responsabilidad empresarial de DKV. La compañía trabaja continuamente para mejorar el componente ético y social de sus productos y servicios, partiendo de la base sólida que constituye el hecho de que el seguro ya tiene de por sí un alto componente de función social en la mejora de la previsión, la seguridad, el ahorro y la calidad de vida de las personas y colectivos.

A lo largo de estos años, la compañía ha efectuado distintas acciones para mejorar la transparencia, entre ellas, la realización de un estudio para conocer la opinión de los españoles sobre el lenguaje asegurador.

La encuesta, realizada a los consumidores para conocer los conocimientos sobre la terminología del seguro, contó con la colaboración de la Unión de Consumidores de España (UCE). Sus resultados fueron concluyentes: "Sólo la mitad de los asegurados lee las cláusulas antes de firmar".

A raíz de las conclusiones de este informe, DKV ha modificado de forma significativa la redacción y el diseño de las condiciones generales de sus seguros con la finalidad de fomentar la claridad. DKV ha apostado por adaptar los giros sintácticos y los vocablos propios del seguro a una forma de expresión más clara y asequible para todos los públicos. Para llevar a cabo esta acción, la entidad ha contado con la colaboración de la Facultad de Filología de la Universidad de Barcelona.

El resultado es el libro "Lenguaje claro en el seguro. La transparencia del lenguaje en el sector asegurador", donde se recogen las principales conclusiones de la encuesta junto con una propuesta de cambios en el léxico de las pólizas por parte de la Universidad de Barcelona.

En la actualidad DKV Seguros y la Unión de Consumidores de España mantienen un acuerdo para colaborar en iniciativas que tengan como objeto garantizar y mejorar la protección de los derechos de los consumidores y usuarios del seguro privado en España, así como potenciar la información de la sociedad en relación a los servicios del sector asegurador.



El acuerdo prevé poner en marcha acciones como campañas de información y sensibilización, colaboración en cursos o seminarios y la realización de estudios, asesoramiento mutuo e intercambios de información, especialmente en relación con la claridad y transparencia de la documentación contractual de los productos de seguros.

Con este convenio, DKV y la UCE comparten la necesidad de constituir marcos estables de colaboración en el sector asegurador para un mejor funcionamiento del mercado y una información más clara y transparente entre consumidores y usuarios.

Además de esto DKV cuenta con la dirección comunicacion@dkvseguros.es para que los clientes puedan hacernos llegar sus opiniones y también cuenta con un glosario de términos del sector seguro al que se puede acceder desde nuestra página web:

<http://www.dkvseguros.com/Dkvaccesible/inicio.asp?menu=1,2163,2169,2182>

[Descargar el documento adjunto](#) ➔



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: DKV Seguros tiene el compromiso de alcanzar las máximas cuotas de satisfacción con sus grupos de interés así como de integrar sus valores y expectativas en la marcha de la compañía. Para ello se dispone del Sistema de Gestión Ética encargado de aclarar cuáles son los elementos, las herramientas y los canales de comunicación de todo lo relacionado con la gestión ética de DKV Seguros, especificando el modo en que las incidencias o dudas sobre la ética son resueltas por la organización, a través de tres nuevas figuras, y qué función desempeña cada elemento.

DKV Seguros pone a disposición de todos los empleados tres canales de comunicación a través de los cuales podrán plantear todas las cuestiones y dudas que surjan sobre la interpretación y aplicación del Código de Conducta. De estos canales, los dos primeros son de carácter interno y el último externo.

En todos ellos está garantizada la privacidad y confidencialidad de las cuestiones que se planteen.

Los canales son: Responsable

Objetivos: opinión externa sobre el Informe de Sostenibilidad, indicando si contiene información suficiente y adecuada sobre los asuntos que sus miembros consideran de mayor relevancia para los grupos de interés. En 2008 DKV fue la primera empresa española cuyo informe ha sido calificado como Informe Limpio, es decir, sin insuficiencias.

- Encuesta Informe de Sostenibilidad: En 2008 64 personas respondieron a esta encuesta y hemos tenido en cuenta su opinión a la hora de elaborar el informe. La encuesta está disponible en:

<http://www.dkvseguros.com/Dkvaccesible/inicio.asp?menu=1,206,2462,2541,2546>

Objetivos: - En el 2009 se realizará una guía interna de compra responsable que introducirá criterios de eco-socioeficiencia en la política de compra de la compañía.

- Encuesta Informe de Sostenibilidad 2009.

- En 2009 se consolidarán de Planes de Acción con cada encuesta de satisfacción realizada.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos,



como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: En cuanto a normas o estándares externos la compañía tiene varias instancias en las que monitorea el cumplimiento de sus compromisos con sus grupos de interés.

- La verificación externa del Informe de Sostenibilidad por parte de un tercero independiente quien audita la veracidad de toda la información allí presentada. En 2009 el Informe de Sostenibilidad ha sido verificado por KPMG Asesores, de conformidad con la Norma ISAE 3000. Los datos financieros han sido auditados por KPMG

El estudio está basado en el estándar AA1000APS (2008)

de AccountAbility, que consiste en identificar los asuntos

relevantes comparando la madurez de los mismos en el sector y los riesgos que representan para la compañía. Los temas identificados se clasifican en emergentes, generalizados, necesarios y urgentes.

- El Comité de Expertos Independientes que emite una opinión externa indicando si el Informe ofrece información suficiente y adecuada sobre los asuntos de relevancia. Para ello, el Comité realiza una lista cerrada de preguntas a la compañía y emite un informe que incluye las preguntas formuladas y una valoración de las respuestas aportadas. En 2009 no se realizó pero si se hará en 2010.

- Otro sistema de consulta que ofrece la posibilidad de incorporar sugerencias y comentarios sobre su conducta es a través del correo electrónico memoriaanual@dkvseguros.com

- DKV cumple la norma ética SGE21 desde 2007 y sigue todas las recomendaciones realizadas por la misma. La renovación de este sello asegura que la compañía dispone de un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable alineado con sus valores, es decir, que integra en su estrategia y gestión la Responsabilidad Social.

- Como parte del proyecto Valores Compartidos la compañía definió un Sistema de Gestión Ética de DKV que se asienta en un conjunto de elementos operativos tales como: Responsable de Implantación del Código y del Estatuto del Directivo; Asesor Ético; Comisión Interna; Consejo Consultivo; Canal de Comunicación de Incidencias o reclamaciones y Auditoría Interna. En 2010 se conformará el Consejo Consultivo formado por externos independientes encargados de velar por la correcta interpretación y aplicación del Estatuto de Compromisos con los Grupos de Interés de la compañía.

- En 2009 se ha llevado a cabo un estudio

en profundidad de todas las acciones realizadas en los últimos años, con el objetivo de comprobar su alineamiento con la estrategia de la compañía. Aunque los resultados han sido acordes a los objetivos de la RE establecidos, las conclusiones sugieren la necesidad de proponer un nuevo enfoque de la RE mucho más orientado a acciones que incidan sobre la salud de las personas. Como resultado de este estudio se lanzó el Programa Salud 360°. El nuevo enfoque destaca el compromiso de DKV con la salud de las personas en tres ámbitos clave: la salud del profesional, la salud de la empresa y la salud de la sociedad. Más info en la página 21 y 22 del Informe de Sostenibilidad. En 2010 se comunicará y desarrollará el Programa.

Objetivos: - Realización del Comité de Expertos para el período 2010.

- Creación del Consejo Consultivo Externo.

- Desarrollo y comunicación del Programa Salud 360°

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Desde sus orígenes, DKV ha intentado desarrollar su actividad de la manera más ética posible,



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

promoviendo la excelencia en el trabajo desde todos los puntos de vista. La plasmación de esta filosofía es el proyecto "Valores Compartidos", una iniciativa enmarcada en la línea "Empresa responsable" del Plan Compromiso 2007 – 2010, por la cual DKV es una entidad

comprometida con las personas, que actúa bajo principios éticos de comportamiento, y que ha dado lugar a tres documentos: el Código de Conducta, el Estatuto de compromisos y el Sistema de gestión ética.

El nuevo Código es una herramienta que pretende reforzar los valores de DKV Seguros como empresa, mejorándola gradualmente en el camino ético que la sociedad espera de las organizaciones, abriendo nuevos cauces para que la organización crezca de forma íntegra, alentando a todos sus miembros a hacer las cosas bien y promoviendo la excelencia en el trabajo desde todos los puntos de vista.

El nuevo Código surge en paralelo a dos nuevos documentos, el Estatuto de compromisos, dirigido a los grupos de interés externos con los que interactúa la compañía, y el Sistema de Gestión Ética.

El Estatuto de compromisos es el marco que orienta nuestro comportamiento con los diferentes públicos externos con los que interactuamos, de acuerdo a nuestra visión de la responsabilidad y sostenibilidad empresarial y a nuestros valores corporativos. Mientras el Estatuto marca el nivel general de actuación de la compañía, el Código especifica el nivel de excelencia ética para los empleados. Por su parte, el Sistema de Gestión de la Ética especifica el modo en que las incidencias o dudas sobre la ética son resueltas por la organización y qué función desempeña cada elemento.

En 2009 se cumplió con el objetivo planteado de comunicar a toda la organización la existencia de los tres documentos. Asimismo se establecieron itinerarios de formación en los que cada responsable de equipo debía garantizar que todas las personas a su cargo conociesen los tres documentos así como todos los canales de recepción de incidencias.

En 2008 y 2009, se adaptaron los comportamientos a los nuevos valores del Plan Compromiso con la ayuda de diferentes departamentos y áreas de la compañía (Dirección General de Salud, Dirección General Comercial y departamentos de Comunicación y Responsabilidad Empresarial, Recursos Humanos, Gestión de Calidad, Actuarial, Informática y los dos Centros de Gestión).

Esto ha servido para que, una vez efectuada esta revisión, los departamentos y las áreas que han intervenido en el proceso, hayan desplegado en 2009 el sistema de desempeño adaptado, no sólo en su planificación sino también en el seguimiento anual

en la mayoría de los casos. La Dirección General Comercial ha extendido también el sistema al Comité Comercial, además de a los directores de sucursal, mientras que nuevos departamentos, como Investigación y Desarrollo de Productos y Servicios, han realizado

su primera planificación en el sistema de desempeño. Está previsto desplegar el sistema a un tercer nivel, dentro de la compañía, en distintos departamentos.

Objetivos: En 2010 se continuará comunicando al resto de Grupos de Interés sobre el Sistema de Gestión Ética de DKV.

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

Respuesta: 0

Implantación: No existe ningún tipo de incumplimiento.

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

Respuesta: 0



Implantación: No existe ningún tipo de incumplimiento.

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

Respuesta: 0

Implantación: No existe ningún tipo de incumplimiento.

• Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	R.:Quejas y reclamaciones	R.:Nueva política de Responsabilidad Empresarial, Quejas y reclamaciones	R.:Programa Lenguaje Claro, Plan de encuestas	R.:Encuestas de clima
	O.:Gestionar resultados	O.:Comunicar en 2010, Reducir del 97 al 95% la resolución de quejas en plazo.	O.:Continuar con el Programa, Continuar en 2010	O.:continuar en 2010
Empleados	R.:Plan de Igualdad	R.:Nueva política de Responsabilidad Empresarial	R.:Consejo Consultivo Independientes	R.:Comité de RSC
	O.:Consulta mediante focus group	O.:Comunicar en 2010	O.:Ponerlo en marcha en 2010	O.:poner en marcha en 2010

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: De cara a proveedores se han introducido criterios medioambientales y sociales en el procedimiento de evaluación de los mismos y se ha elaborado una guía de compras sostenible. La selección de nuevos proveedores se realiza cumpliendo estos criterios y se incrementa paulatinamente el nivel de exigencia con los proveedores existentes.

Objetivos: Publicación de la Guía de compra responsable en 2010.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)

Respuesta: SI

Implantación: DKV Seguros persigue la satisfacción de sus proveedores y aspira a generar con ellos una cadena de valor compartido y sostenible donde la excelencia y la calidad estén siempre presentes.

En nuestro Estatuto de Compromisos con los proveedores de servicios generales la compañía asume entre otros el siguiente compromiso:

"Una política de selección y contratación ética, transparente y respetuosa de la libre competencia bajo parámetros definidos sistemáticamente y conocidos públicamente donde la promoción de la responsabilidad empresarial esté presente."

A su vez DKV espera de sus proveedores "Un comportamiento responsable y sostenible como Empresa." y entre los instrumentos de desarrollo de estos compromisos están:

- > Cláusula de Responsabilidad Social Corporativa para proveedores.
- > Guía de compras responsable.



> Mesa de contratación.

Objetivos: - Desarrollo del Plan de Diálogo con Grupos de Interés mediante focus groups para conocer las necesidades y expectativas de este grupo.

- En 2010 se aprobarán la Guía de Compras responsable y la Mesa de contratación.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: Con la Homologación de Proveedores, a la hora de evaluarlos se tiene en cuenta, como un elemento más, la Firma de la "Cláusula de Adhesión Principios DKV Seguros". Ésta cláusula, se remite a los proveedores a evaluar y se recibe firmada aunque no en la totalidad de las ocasiones.

Actualmente se ha enviado a los proveedores de mayor gasto de formación, marketing comercial, informática, comunicación y Servicios Generales. Asimismo desde mediados de 2008, los contratos que se firman con profesionales sanitarios y clínicas, incluyen esta cláusula.

Adicionalmente se remite un cuestionario a los Proveedores solicitándoles información sobre diferentes aspectos de su gestión (cumplimiento legislación, acciones socialmente responsables, ...), requiriéndoles nos remitan acreditación de algunos aspectos. Estos aspectos son tomados en cuenta a la hora de la evaluación, sin embargo, no todos lo remiten. El proceso de homologación de proveedores comenzó en 2006, y desde entonces hemos desarrollado diversas acciones de consolidación del sistema.

Entre las acciones llevadas a cabo ligadas a sostenibilidad, está el valorar positivamente, durante el proceso de homologación el que el Proveedor se suscriba a la cláusula de principios y desarrolle acciones ligadas a ésta (sociales, con empleados y medio ambientales fundamentalmente). La adhesión a dicha cláusula es voluntaria porque son principios internos de la compañía pero no son normativas de obligado cumplimiento por lo que no podemos obligarles a firmarla. Además de que DKV no dispone de recursos suficientes para desarrollar auditorías que verifiquen la información que nos remiten durante el proceso de homologación. DKV establece una relación de confianza con todos sus proveedores y en la que actualmente la solicitud de la firma de la cláusula de adhesión a los principios DKV y el cuestionario es un elemento voluntario que valoramos muy positivamente para continuar nuestra relación con éstos.

También comentar que en Servicios Generales los proveedores principales según los criterios establecidos han remitido la información acreditativa solicitada. Asimismo se ha ampliado el número de proveedores homologados en base a criterios de responsabilidad social además de los criterios habituales de calidad y coste. A su vez, se ha revisado el proceso de homologación de proveedores con su adhesión a principios fundamentales en lo que se refiere a trabajo infantil, trabajos forzados, salud y seguridad laboral, libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración y sistemas de gestión.

En cuanto a los profesionales sanitarios, a raíz de la certificación ética SGE21, los nuevos contratos realizados a este grupo disponen de dicha cláusula.

En 2009 son 30 el nº de proveedores de servicios generales suscritos a principios de DKV (Pácto Mundial y Estatuto de compromisos) que representan el 46,60% sobre la facturación total de proveedores. Para 2010 se espera que este porcentaje alcance el 85% de los proveedores.

- Por otra parte las compras a centros especiales de empleo en DKV en 2009 ascendieron a 1,2 millones de euros.



Objetivos: - Se espera para 2010 que los proveedores que representen el 85% de la facturación hayan suscrito los principios de DKV Seguros (Estatuto de Compromisos y Pacto Mundial).

- Extensión de la RSC a la cadena de proveedores mediante de la integración en la política de compras de criterios de eco-socioeficiencia.
- Adaptación nuevo Reglamento LOPD (nivel alto)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 46,6 %

Implantación: Son 30 las empresas que han firmado cláusulas RSC en los contratos o que firmaron la cláusula de adhesión a los principios de DKV. Estas empresas representan el 46,6% de la facturación del total proveedores que maneja Servicios Generales.

Para el resto de proveedores aun no se maneja información.

Objetivos: - Para 2010 se espera que sea el 85% de la facturación.

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	<p>R.:Adhesión a principios del Pacto Mundial</p> <hr/> <p>O.:85% de los proveedores de Servicios Generales</p>	<p>R.:Plan de Diálogo con Grupos de Interés</p> <hr/> <p>O.:a realizarse en 2010</p>	<p>R.:Guía de compra sostenible</p> <hr/> <p>O.:a aprobar en 2010</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: SI

Implantación: No existen factores de riesgos. El 100% de los empleados de la compañía están amparados por el convenio del sector asegurador.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: El Código de Conducta de la compañía revisado en 2008 mediante un proceso consultivo establece como responsabilidades de la compañía frente a sus empleados las siguientes:

- Promover las herramientas necesarias para que la comunicación entre los empleados y la empresa fluya adecuadamente.
- > Promover la transparencia y transmitir y compartir la información necesaria para el desempeño laboral así como respecto a las decisiones que les atañen.
- > Conocer el grado de satisfacción del empleado con su trabajo así como establecer las herramientas adecuadas para incorporar sus sugerencias y aportaciones sobre cómo realizar mejor el trabajo.

Objetivos: - Plan de Diálogo con Grupos de Interés. Realización de Focus Group con empleados en 2010.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)

Respuesta: SI



Implantación: Por una parte, hay programas de participación en la empresa que buscan escuchar directamente la voz del equipo humano (Encuesta anónima de clima con preguntas específicas y apartado de observaciones, correo directo con el Consejero Delegado, reuniones abiertas con la dirección de la empresa y resto de empleados, focus groups sobre temas concretos, apartado de sugerencias en el Portal del empleado, Asesor ético y canal externo de consultas, entre otros.) Por otra parte, existen los distintos comités de empresa y delegados de personal que tienen la información económica y laboral que les afecta. Además en la intranet corporativa de acceso a todos los empleados se cuelga el resumen de las reuniones semanales del Comité de Dirección.

- Vale destacar que con el objetivo de potenciar la participación de los empleados en la gestión de la compañía, DKV ha establecido dos canales: el Grupo de creatividad y el Programa Ideas. El año 2009 ha sido el año de la consolidación de la cultura de la creatividad en DKV y de la consecución del Record Guinness con el Día de la Creatividad. El Grupo de Creatividad es un activo consolidado en DKV Seguros desde su creación en 1998. Se trata de un equipo estable compuesto por 26 empleados de diferentes áreas de la compañía, coordinado por la Dirección General Técnica y el Departamento de Recursos Humanos, que se reúne periódicamente para generar ideas sobre temas que afectan a la compañía con el principal objetivo de su puesta en valor en la organización. En 2009 se realizaron dos sesiones de creatividad, de las que surgieron 286 ideas, de las que cuatro han sido implantadas. Por otro lado, el Programa Ideas, puesto en marcha en 1999, es un canal directo y permanente para que toda la plantilla aporte sus ideas y sugerencias. En 2009, el Programa recibió 20 ideas, de las que ocho han sido consideradas válidas.

- En cuanto a Comité de empleados DKV dispone de 24 representantes legales de los empleados/as, distribuidos entre Zaragoza, Barcelona, San Sebastián, Tarragona y Lleida. Más info disponible en pag 69 del Informe de Sostenibilidad.

Objetivos: - En 2010 se realizarán focus groups con empleados como parte del Plan de Diálogo de la compañía.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: No las incluídas en el gobierno corporativo, pero múltiples son decididas tras oír a la representación legal de los trabajadores.

El programa Ideas y el Grupo de Creatividad son viveros de ideas que cuando consideradas viables son aplicadas en los procedimientos, productos o servicios de la compañía.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)



Respuesta: SI

Implantación: En el Código de Conducta de la compañía está señalado que Los Directivos de DKV Seguros deben atender a su propia formación y a la de sus colaboradores con el fin de poder desempeñar mejor su trabajo y ofrecer un mejor servicio orientado al cliente donde el aprendizaje continuo pueda repercutir en la innovación en beneficio de la compañía. Es por ello que cada año por medio de la intranet se realiza un proceso de consulta a los empleados de sus necesidades formativas las cuales son discutidas con su responsable para poder antederlas adecuadamente con los recursos de la empresa.

- Se realiza asimismo una evaluación por parte de los empleados de la formación recibida lo cual permite mejorar año a año.

Objetivos: Para el 2010 se fija como objetivo el desarrollo del Plan general de Academia DKV que engloba el programa AVANZA de formación de futuros líderes en la empresa y el programa Enseña para la formación de formadores dentro de la compañía.

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Convenio colectivo	R.:Canales de escucha	R.:Canales de diálogo	R.:Canales de diálogo, Canales de diálogo
	O.:aplicación	O.:Focus Groups con empleados	O.:Motivar la participación	O.:Continuar incentivando la participación, Incentivar la participación

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: El trabajo forzoso no es un tema de riesgo para la compañía puesto que opera en España y Andorra.

En el Código de Conducta de la compañía está establecido lo siguiente en el apartado de "Conducta Social":

"Nuestro objetivo es fomentar y mantener un ambiente de trabajo de confianza y compañerismo, cultivando un comportamiento social y responsable entre todos los empleados de DKV Seguros.

Esto incluye el respeto de la dignidad personal, la privacidad y los derechos de cada individuo.

Todos los empleados deben considerar una obligación prevenir y evitar la discriminación (también indirecta) o el trato desigual por motivos de raza, origen étnico, sexo, religión, ideología, discapacidad, edad u orientación sexual.

De la misma forma, no se tolerarán conductas como el bullying, otras formas de discriminación, violencia o amenazas, o cualquier otro comportamiento antisocial, a los cuales se pondrá fin de inmediato. DKV presta especial atención a cualquier tipo de acoso, para lo que se establece el "Protocolo de Gestión del Acoso" dentro del Plan de Igualdad de DKV."



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: - En el Código de Conducta de la compañía están establecidas los compromisos de DKV Seguros con los empleados:

> Respetarles profesional y personalmente.

> Ofrecerles un entorno y unas condiciones laborales que faciliten el cumplimiento y mejora de su trabajo y la estabilidad en el empleo.

> Facilitar los medios y recursos adecuados así como la formación a los empleados para facilitar el mejor desempeño, la excelencia en su trabajo y el crecimiento profesional.

> Establecer los sistemas adecuados de reconocimiento individual y grupal bajo los principios de equidad y justicia.



- > Reconocer la diversidad de personas como una fuente de riqueza para la empresa y en consecuencia establecer las políticas de gestión del talento y de la diversidad adecuadas para que cada uno pueda contribuir al éxito de la Compañía.
- > Promover la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres.
- > Apoyar al empleado a alcanzar el equilibrio entre la vida personal y la profesional.
- > Promover las herramientas necesarias para que la comunicación entre los empleados y la empresa fluya adecuadamente.
- > Promover la transparencia y transmitir y compartir la información necesaria para el desempeño laboral así como respecto a las decisiones que les atañen.
- > Fomentar el trabajo en equipo, la delegación, la cooperación, coordinación y otras formas de apoyo mutuo impulsando el éxito colectivo.
- > Fomentar la participación en las decisiones que les afectan.
- > Conocer el grado de satisfacción del empleado con su trabajo así como establecer las herramientas adecuadas para incorporar sus sugerencias y aportaciones sobre cómo realizar mejor el trabajo.
- > Estimular, promover, encauzar y reconocer la creatividad de los empleados.

- En cuanto a beneficios toda la plantilla goza de beneficios sociales que superan los obligatorios establecidos por convenio. La lista completa de beneficios puede consultarse en las páginas 26-27 del Informe de Sostenibilidad.

- En relación a salarios la plantilla goza de un salario competitivo, muy por encima del mínimo nacional legal y de beneficios sociales que superan los obligatorios establecidos por convenio. En 2009 se publicó por primera vez la relación salarial entre hombres y mujeres en la compañía tanto por grupo como por nivel.

- En 2009 se lanzó el Plan de Igualdad de la compañía con el objetivo de respaldar la igualdad efectiva entre mujeres y hombres. Esta iniciativa que ha surgido como producto del análisis de la situación actual y de los avances realizados desde el 2003 con el Plan Óptima para garantizar la igualdad y favorecer la conciliación de la vida personal y profesional. El diagnóstico ha permitido analizar la evolución del trabajo con acciones que facilitan la igualdad y conciliación.

Estas medidas se suman a las que ya se han establecido desde el 2003, alcanzando en la actualidad 35 acciones positivas dirigidas tanto a mujeres como a hombres. Entre ellas, se encuentran interesantes iniciativas en conciliación, como un horario de trabajo con

flexibilidad, numerosos permisos que facilitan compaginar vida laboral y personal, acciones que fomentan la promoción y desarrollo de los empleados en términos de igualdad, y un servicio de asesoramiento social telefónico gratuito que proporciona orientación social, psicológica y jurídica. Más info en pág. 64 del Informe de Sostenibilidad.

- En materia de Seguridad y salud laboral en 2009 se ha aprobado, por parte de los órganos de representación de los empleados en materia preventiva, la nueva

Política en materia de Seguridad y Salud, más estricta en sus requisitos y principios.

Durante el año también se ha llevado la auditoría reglamentaria y de Certificación según Norma OHSAS 18001:2007 del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

- Creación, de acuerdo con la normativa, de un protocolo de gestión del acoso que persigue mantener un entorno laboral en el que se respete la dignidad de las personas

y los derechos amparados por la Constitución y el Estatuto de los trabajadores, previniendo y erradicando posibles situaciones de acoso.



Objetivos: PRINCIPALES RETOS 2010

- Continuación del despliegue del Modelo de Gestión Personas.
- Conciliación de la vida personal y laboral/Igualdad
- Plan general de desarrollo (Academia DKV)
- Revisión procesos y procedimientos RR.HH.
- Estrategia global de compromiso
- Actualización de la descripción de puestos trabajo
- Nuevas iniciativas de comunicación interna

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C111)

Respuesta: SI

Implantación: Entre las acciones a destacar en 2009:

- DKV apuesta por la estabilidad laboral, potenciando los contratos indefinidos (97,88% de la plantilla), para retener a los empleados comprometidos. Gracias a ello, DKV ha mantenido un incremento sostenido de su éxito empresarial. En 2009, las primas por empleado han sido de 637,62 miles de euros, lo que equivale a un crecimiento del 40,74% respecto a 2004.

- El gasto total de personal ha ascendido a 34.536 millones de euros en 2009, una cifra que incluye salarios, seguridad social, formación, beneficios sociales y provisiones del seguro de vida. El coste medio por empleado/a ha sido de 48.848 euros.

- Desde 2004, desarrolla un sistema general de desempeño, que fija objetivos individuales y comportamientos para el personal directivo, a corto y medio plazo, y para el resto de personas de la organización, a medio y largo plazo. En 2008, se adaptaron los comportamientos a los nuevos valores del Plan Compromiso con la ayuda de diferentes departamentos y áreas de la compañía (Dirección General de Salud, Dirección General Comercial y departamentos de Comunicación y Responsabilidad Empresarial, Recursos Humanos, Gestión de Calidad, Actuarial, Informática y los dos Centros de Gestión).

Esto ha servido para que, una vez efectuada esta revisión, los departamentos y las áreas que han intervenido en el proceso, hayan desplegado en 2009 el sistema de desempeño adaptado, no sólo en su planificación sino también en el seguimiento anual

en la mayoría de los casos. La Dirección General Comercial ha extendido también el sistema al Comité Comercial, además de a los directores de sucursal, mientras que nuevos departamentos, como Investigación y Desarrollo de Productos y Servicios, han realizado

su primera planificación en el sistema de desempeño. Está previsto desplegar el sistema a un tercer nivel, dentro de la compañía, en distintos departamentos.

- A nivel de formación se han invertido 772.000 EUR en 2009 y el ratio de horas formación sobre nº de empleados es de 45,7. En 2009 se han desplegado numerosas acciones formativas tanto comercial como no comercial que se pueden consultar en la página 60-63 del Informe de Sostenibilidad.

- Los estudiantes en prácticas en 2009 fueron 65 de los cuales el 12,31% se incorporó a la plantilla. Las



prácticas están reguladas por el Real Decreto 1497/81 y se

basan en convenios con centros nacionales e internacionales (universidades, Escuelas de Negocios, Institutos de Formación Profesional, etc.).

- Como parte del Plan de Igualdad desplegado en 2009 la compañía ha puesto en marcha un servicio de asesoramiento social telefónico gratuito, que proporciona orientación social, psicológica y jurídica.

- También en 2009 y para velar por la igualdad, la compañía ha creado un comité permanente del que forman parte los empleados que impulsaron el Programa Óptima, dos representantes legales de los trabajadores y dos miembros de Recursos Humanos.

Este comité, que pretende representar la opinión de diferentes áreas y categorías profesionales, tiene como fin proponer y promover las acciones del Plan de Igualdad, posibilitar una buena transmisión de la información al resto de la empresa y participar

en el seguimiento de la implantación y objetivos conseguido. Para ello, el comité se reunirá una vez al año para evaluar las acciones establecidas, así como para planificar nuevas actuaciones.

Objetivos: - En 2010 está previsto llevar el Plan de evaluación del desempeño a un tercer nivel.

-Se realizarán reuniones anuales del Comité de Igualdad creado en 2009.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No existe riesgo O.:No existe riesgo	R.:Plan de Igualdad O.:Aplicación en 2010	R.:Plan de Igualdad O.:Acciones desplegadas en 2009 y 2010	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: DKV es una compañía que rechaza el trabajo infantil en cualquiera de sus formas. Además de ellos es una empresa de servicios que opera dentro del territorio español y Andorra donde el trabajo infantil está prohibido.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: SI

Implantación: La compañía no cuenta en plantilla con ninguna persona menor de 18 años. En cuanto a sus proveedores DKV cuenta con una política de selección y contratación ética, transparente y respetuosa de la libre competencia bajo parámetros definidos sistemáticamente y conocidos públicamente donde la promoción de la responsabilidad empresarial esté presente. Es por ello que solicita a los proveedores de DKV que firmen de manera voluntaria una cláusula de adhesión a los principios de la compañía (Sistema de Gestión Ética DKV y Principios del Pacto Mundial). Consultar en http://www.dkvseguros.com/Dkvaccesible/inicio.asp?menu=1,2163,2170,2441,2444&enlace=iframedoc.asp?enlace=documentos/Estatuto_servicios.pdf



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

Respuesta: SI



Implantación: DKV realiza acciones a favor de la infancia tanto en España como en países en vías de desarrollo.

España:

- DKV patrocina el Programa Thao, un programa de prevención de la obesidad infantil que se realiza a nivel municipal a lo largo de 4 años. El objetivo de esta iniciativa es extender entre la ciudadanía, especialmente entre los jóvenes, un estilo de vida saludable dentro de los planteamientos y la filosofía definidos por la Estrategia Naos de la A.E.S.A.N. (Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición) del Ministerio de Sanidad y Consumo. Para más información <http://www.thaoweb.com/>

- DKV realiza anualmente una convocatorias de ayuda a proyectos sociales basados especialmente en salud. En las cinco convocatorias que se han realizado se han apoyado varias entidades que trabajan a favor de la infancia tales como Hospital Sant Joan de Déu, Pallapupas, Fundación Theodora, Federación Española de niños con cáncer, AFANOC, entre otras.

En países en vías de desarrollo:

- Alianza estratégica con Intermón-Oxfam:

Intermón Oxfam (IO) y DKV Seguros comenzaron a trabajar juntos en el año 2000. Desde entonces hasta ahora ambas organizaciones han trabajado como partners en diferentes proyectos para erradicar la pobreza en aquellas zonas del planeta más necesitadas. Una de las iniciativas destacadas ha sido la finalización del proyecto de construcción del hospital Allí Causay en Ambato, Ecuador. Durante 2008 y 2009, DKV Seguros ha colaborado con IO y la Fundación Allí Causay en la construcción del área de emergencia y atención materno-infantil del hospital, así como en la implementación de un microsistema de atención preparada de salud. Actualmente ambas entidades se encuentran definiendo el proyecto que comenzarán a trabajar a partir del 2010 y que tendrá como centro la mujer.

- Proyecto CUIDA'M: DKV colabora con el Hospital Pediátrico Sant Joan de Déu, en una iniciativa que proporciona acceso a tratamientos médicos

altamente especializados a niños que requieren de intervención urgente, desplazados de países donde es imposible su curación. En 2009 se han atendido 24 niños.

- Apadrinamiento de una guardería en Bombay: Empleados voluntarios de la compañía ceden mensualmente 5 euros de su nómina para pagar los gastos de una guardería en Bombay. El proyecto es liderado por Sonrisas de Bombay, ONG que, desde el año 2004, combate la pobreza y ayuda a los niños de las zonas más desfavorecidas de Bombay.

- Proyecto Ramón Auge: A través de este proyecto empleados de DKV han apadrinado en 2009 64 niños y niñas de una escuela rural en Nicaragua. La empresa ha donado una cantidad equivalente a la donada por los empleados.

Objetivos: - Desarrollo del proyecto de medicina pre-pagada con Intermón-Oxfam en Ambato, Ecuador.

• Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No existe riesgo	R.:Cumplimiento de la ley	R.:Atención a la infancia	
	O.:No existe riesgo	O.:Cumplimiento de la ley	O.:Atención a la infancia	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: - DKV es la primera compañía del sector asegurador que ha obtenido el certificado de Gestión Ética y Socialmente Responsable conforme a la Norma SGE 21 de Forética, que garantiza que la entidad ha implantado y verificado un sistema de gestión que permite tener un control y seguimiento de las posibles contingencias relativas a la Responsabilidad Social así como desarrollar una mejora continua en estos aspectos. Durante 2009 ha renovado el certificado. La renovación de este sello asegura que la compañía dispone de un Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable alineado con sus valores, es decir, que integra en su estrategia y gestión la Responsabilidad Social.

- En los canales de escucha que tienen disponibles los empleados se reciben, escuchan y procesan las diferentes dudas e incidencias que puedan surgir. La encuesta de clima bianual es otro canal para medir la percepción de los empleados sobre las medidas antidiscriminatorias de la empresa.

Objetivos: En 2010 se renovará la certificación de la SGE21.

En 2010 se realizará la encuesta de clima bianual.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: 1) En el Código de Conducta de DKV la empresa se compromete a:

> Reconocer la diversidad de personas como una fuente de riqueza para la empresa y en consecuencia establecer las políticas de gestión del talento y de la diversidad

adecuadas para que cada uno pueda contribuir al éxito de la Compañía.

> Promover la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres.



> Apoyar al empleado a alcanzar el equilibrio entre la vida personal y la profesional.

2) Con la finalidad de respaldar la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, DKV Seguros ha lanzado el Plan Igualdad, iniciativa que ha surgido como producto del análisis de la situación actual y de los avances realizados desde el 2003 con el Plan Óptima para garantizar la igualdad y favorecer la conciliación de la vida personal y profesional. El diagnóstico ha permitido

analizar la evolución del trabajo con acciones que facilitan la igualdad y conciliación.

3) La compañía está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, cuyo principio número 6 exige la abolición de la discriminación en el empleo.

4) DKV desarrolla una política de integración laboral con personas con discapacidad porque es uno de los colectivos con mayores dificultades de acceso al empleo.

Reconocer la diversidad de personas como una fuente de riqueza para la empresa y en consecuencia establecer las políticas de gestión del talento y de la diversidad adecuadas para que cada uno pueda contribuir al éxito de la Compañía.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: - DKV desarrolla una política de integración laboral con personas con discapacidad por ser éste uno

de los colectivos con mayores dificultades de acceso al empleo. Por ello desde el año 2000 está en funcionamiento la Fundación Integralia, creada por DKV. La Fundación DKV Integralia es una entidad sin ánimo de lucro creada con el objetivo de facilitar la integración social y laboral de las personas con discapacidad.

El objetivo de la entidad es ofrecer una oportunidad profesional a las personas con discapacidad, prestándoles asistencia y formación para integrarse gradualmente en el mundo laboral.

-El Plan de Igualdad de DKV Seguros incluye también una serie de acciones que vienen a completar las que ya se realizan como parte del Programa Óptima. Las acciones alcanzan en la actualidad 35 acciones positivas dirigidas tanto a mujeres como a hombres. Entre ellas, se encuentran iniciativas en conciliación, como un horario de trabajo con flexibilidad, numerosos permisos que facilitan compaginar vida laboral y personal, acciones que fomentan la promoción y desarrollo de los empleados en términos de igualdad, y un servicio de asesoramiento social telefónico gratuito que proporciona orientación social, psicológica y jurídica.

- DKV tiene un porcentaje de 21,6% de empleos con discapacidad si se suma los de la Fundación Integralia más los integrados dentro de la plantilla de la compañía.

Objetivos: - En el 2010 se desarrollarán como parte del Plan de Igualdad de DKV una serie de acciones tales como la inclusión de un apartado para solicitar formación para el desarrollo profesional y promoción en el análisis de necesidades de formación, un permiso para el día anterior a exámenes de formación reglada, un estudio de competencias salariales por sexo o el permiso retribuido desde la semana 37 de gestación para las futuras madres, entre otros.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

Respuesta: SI

Implantación: DKV incorpora en su Informe de Sostenibilidad (pág. 39) toda lo referente a la composición de su alta directiva. La misma información está disponible en la web de la compañía y es de libre acceso para todo público. En cuanto a los otros indicadores los mismos pueden consultarse en el capítulo de Empleados. Allí están especificado la estabilidad e igualdad en el empleo por género así como la participación de la Mujer en la Dirección

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

Respuesta: SI

Implantación: 1) El Sistema de Gestión Ética en DKV Seguros se asienta en un conjunto de elementos, uno de ellos son los canales de comunicación que DKV Seguros pone a disposición de todos los empleados. Son tres los canales a través de los cuales podrán plantear todas las cuestiones y dudas que surjan sobre la interpretación y aplicación del Código de Conducta. De estos canales, los dos primeros son de carácter interno y el último externo. En todos ellos está garantizada la privacidad y confidencialidad de las cuestiones que se planteen.

a) Responsable directo de los empleados.

b) Asesor ético

c) Canal de comunicación externa.

2) De acuerdo a los objetivos establecidos en el período anterior y de acuerdo a la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y

Hombres se estableció un protocolo de acoso en el que la persona que lo necesite podrá contar con un servicio de asesoramiento social externo o bien internamente por medio de las personas/direcciones identificadas para abordar estos temas.

3 En el Código de Conducta de la compañía está establecido:

- Nuestro objetivo es fomentar y mantener un ambiente de trabajo de confianza y compañerismo, cultivando un comportamiento social y responsable entre todos los empleados de DKV Seguros.

Esto incluye el respeto de la dignidad personal, la privacidad y los derechos de cada individuo.

Todos los empleados deben considerar una obligación prevenir y evitar la discriminación (también indirecta) o el trato desigual por motivos de raza, origen étnico, sexo, religión, ideología, discapacidad, edad u orientación sexual.

De la misma forma, no se tolerarán conductas como el bullying, otras formas de discriminación, violencia o amenazas, o cualquier otro comportamiento antisocial, a los cuales se pondrá fin de inmediato. DKV presta especial atención a cualquier tipo de acoso, para lo que se establece el "Protocolo de Gestión del Acoso" dentro del Plan de Igualdad de DKV.

[Descargar el documento adjunto](#)

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C312)



Respuesta: 0

Implantación: No hay ningún expediente de esta naturaleza en la empresa para el 2009.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	<p>R.:Política de no discriminación</p> <hr/> <p>O.:Seguimiento Plan de Igualdad</p>	<p>R.:Integración laboral</p> <hr/> <p>O.:Favorecer la integración de personas con discapacidad</p>	<p>R.:Integración laboral</p> <hr/> <p>O.:Amlicación de la Fundación Integralia</p>	<p>R.:No discriminación</p> <hr/> <p>O.:Puesto en marcha del protocolo de acoso</p>

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: DKV ha avanzado en 2009 en la sensibilización y comunicación ambiental interna. Para ello, ha puesto en marcha el EKOcanal, un espacio en la Intranet corporativa dedicado a divulgar iniciativas y desarrollos del Plan Medio Ambiental de DKV (EKOplan). Asimismo, se han puesto en marcha las EKOacciones, cartas con iniciativas ambientales que se envían trimestralmente a todos los trabajadores, impulsadas por un grupo de voluntarios de la compañía comprometidos con el medio ambiente, que se han denominado los EKOamig@s.

En cuanto a comunicación del EKOplan con nuestros grupos externos DKV ha continuado conjuntamente con la Fundación Ecología y Desarrollo el Observatorio de Salud y ambiente dedicado a la identificación y presentación de los estudios más recientes realizados por especialistas que asocien salud y medioambiente. En 2009 se presentó el primer número "Alimentación, Medioambiente y Salud" y se está preparando el segundo número para 2010. documento que será presentado en 2009.

Otras acciones destinadas también a difundir los riesgos medioambientales en la salud son la publicación del Boletín electrónico a Profesionales sanitarios y público en general realizado por ECODES con apoyo de DKV y el Seminario "Salud y medioambiente" también para profesionales sanitarios y para público en general patrocinado junto con el Gobierno de Aragón y ECODES.

- A través de la Convocatoria de Ayuda a Proyectos sociales y medioambientales se ha financiado un proyecto cuyo objetivo es enseñar a niños y jóvenes, en situación de exclusión social, a desarrollar una actitud positiva frente a su propia salud y al medioambiente.

Objetivos: Publicación del II Observatorio de Salud y Medio ambiente titulado "Contaminación atmosférica y Salud".

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: DKV Seguros promueve el reciclaje como forma de gestionar los residuos, conseguir un mayor aprovechamiento de ellos y reducirlos. Siempre que sea posible se reciclan los aparatos eléctricos y electrónicos, así como residuos de menor volumen como plásticos. De igual modo, se cuenta con una política de gestión de residuos sanitarios

aspecto específico de la responsabilidad medioambiental como empresa que opera en salud.

Los principales resultados son:

- **Ecoeficiencia en el consumo de Agua:** en 2009 hemos aumentado el consumo por empleado por lo que estamos tomando medidas al respecto. El consumo total de agua general en toda la empresa en m3 aumento en un 3,88%. En papel: en 2009, el consumo total de papel subió un 13,96% debido a la exigencia de los colectivos nacionales de imprimir cuadros médicos específicos para ellos. Sin embargo, cabe mencionar que el 85,46% del papel consumido es papel limpio (reciclado + ecológico, sin ECF ni TCF).

- **Desplazamientos y consumo de combustibles fósiles:**

En 2008 se aprobó un cambio en la normativa de viajes, suprimiendo el uso de puentes aéreos a favor del AVE. En 2009 se han seguido promoviendo los viajes en AVE en detrimento del avión y se ha cambiado toda la flota de vehículos comerciales por coches híbridos. En 2009 se emitieron 622,21 Ton de CO2, un 5,64% más que el año pasado. El aumento se debe a que el AVE ha favorecido las reuniones presenciales frente a las videoconferencias.

- **Consumo de energía eléctrica:** El dato de emisiones de CO2 en 2009 ha aumentado debido a factores externos a la compañía: el cambio legislativo de contratación de energía, que ha obligado a la compañía a regresar en cada oficina a las empresas energéticas de origen, perdiendo la posibilidad de contratar energía verde; el incremento del factor de cálculo para las emisiones de vehículos; y un consumo de papel mayor motivado por el incremento del 75% de los asegurados de MUFACE (unas 80.000 personas).

Más información en las páginas 93-97 del Informe de Sostenibilidad.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 0 %

Implantación: Se destinaron 90.000 Euros a las acciones de comunicación y sensibilización de la relación que existe entre medio ambiente y salud.

• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			<p>R.: Acciones de prevención y concienciación, Reciclaje</p> <hr/> <p>O.: Continuar en 2010, Continuar con los objetivos de reciclaje en 2010</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

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

En el ámbito ambiental, los riesgos se centran en el cambio climático, cuyas consecuencias sobre la salud y sobre catástrofes ambientales están encima de la mesa de debate. DKV dispone de elementos para gestionar estos riesgos, pese a que las probabilidades de ocurrencia son bajas.

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

Asimismo, la compañía ha renovado por tercer año consecutivo el sello como Empresa CeroCO2, tras haber compensado las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por su actividad durante el año 2009, según los estándares de la iniciativa para el cuidado del clima CeroCO2.

***Objetivos:** - EMAS en el 2011.*

- Renovación del sello CeroCO2 en 2010.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C2I1)

***Respuesta:** SI*

***Implantación:** El Código de Conducta de la compañía establece que DKV Seguros asume su responsabilidad respecto a la protección del medio ambiente y la sostenibilidad. Los empleados deben respetar las leyes y directrices medioambientales existentes. De ello se deriva la obligación de los empleados de tener en cuenta las implicaciones*

medioambientales de sus acciones y decisiones y de evitar o reducir su impacto negativo en la medida de lo posible. En cuanto al Programa medioambiental de DKV en el marco de ExpoZaragoza la compañía lanzó su plan medioambiental, EKOplan, contribuyendo en éste plano al objetivo general definido como: "DKV aspira asumir el liderazgo como empresa ambientalmente responsable del sector Asegurador." Para ello planteamos los siguientes objetivos específicos tanto a nivel interno con empleados y colaboradores más cercanos así como públicos externos.

- Reducciones de las emisiones de CO2.
- Compensar las emisiones restantes: Cero CO2.
- Reducción de la utilización de los recursos materiales.
- Gestión adecuada de todos los residuos.
- Que estas medidas sean conocidas y adoptadas por todos los empleados.
- Adoptar criterios de eco-socio-eficiencia en toda la compañía: redefinición de la política de compras de DKV Seguros mediante la elaboración de una guía de compras sostenible.
- En 2009 como parte del proceso de certificación de la ISO14001 DKV elaboró su política medioambiental.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: - El Departamento de Servicios Generales es el responsable de llevar adelante los temas medioambientales de la compañía. Cuenta asimismo con apoyo del Departamento de Comunicación y Responsabilidad Empresarial para la comunicación con públicos internos y externos.

- Es precisamente el Departamento de Servicios Generales el responsable de establecer los objetivos a medio y largo plazo. También es responsable de involucrar al resto de departamentos y direcciones para el cumplimiento de los mismos. Entre sus responsabilidades está el desarrollar comunicaciones trimestrales a los EKOamigos, voluntarios ambientales de la compañía, para que contribuyan al cumplimiento de los objetivos.

Para el cumplimiento de los objetivos medioambientales DKV cuenta con la colaboración de ECODES tanto para la certificación Cero CO2 como para el desarrollo del Observatorio, el boletín y el Seminario todos en Salud y Medioambiente.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C213)

Respuesta: SI

Implantación: Para obtener la certificación ISO14001 y la SGE21 (capítulo medioambiental), en las cuales DKV está certificado, es condición sin e qua non contar con dichos objetivos.

Adicionalmente por primer año se fijaron en el Informe de Sostenibilidad los objetivos a cumplir en materia medioambiental para el siguiente período. Más información en páginas 93-97 Informe de Sostenibilidad.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

Respuesta: 46,6 %

Implantación: Son 30 las empresas que han firmado cláusulas RSC en los contratos o que firmaron la cláusula de adhesión a los principios de DKV. Estas empresas representan el 46,6% de la facturación del total proveedores que maneja Servicios Generales.

Para el resto de proveedores aun no se maneja información.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Riesgos medioambientales O.:Preparación de la EMAS	R.:Comunicación O.:Preparacion EMAS	R.:Política medio ambiental O.:Objetivos a corto y medio plazo	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Algunas de las acciones y metas fijadas en el Ekoplan, tienen como objetivo el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Entre ellas:

- Flota comercial a coches híbridos.
- Contratación de coches más ecoeficientes.
- Fomentar uso del tren en vez del avión (uso del Ave siempre en casos de puentes aéreos).
- Utilizar herramientas que permitan optimizar rutas.
- Fomentar uso de la videoconferencia.
- Concienciación y comunicación a través del EKOcanal a todos los empleados del impacto ambiental generados por los viajes.
- Coches de alquiler: utilizar coches ecoeficientes y/o híbridos.

En 2008 también se creó el "EKOcanal" espacio en la intranet en el que se publica periódicamente información sobre las acciones medioambientales de la compañía, acciones específicas para los EKOamigos, voluntarios ambientales y bibliografía relacionada. Además el espacio cuenta con un EKOforo en el que los EKOamigos pueden colgar sus dudas o comentarios sobre las acciones que deben desempeñar dentro de la compañía.

En 2009 se ha fomentado el uso y la consulta de la información colgada en el EKOcanal.

En otras acciones se realizó una comunicación para la conducción eficiente y se trabajó en la guía de compra responsable que saldrá en 2010-

Objetivos: - Publicación de la Guía de compra responsable.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C2I1)

Respuesta: 16



Implantación: - 12 Boletines de Salud y Medioambiente desarrollado por ECODES.

- Un Observatorio de Salud y Medioambiente.

- 3 cartas a los EKOamigos para el ahorro de recursos dentro de la compañía.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C2I2)

Respuesta: 0

Implantación: Dicha información no está disponible para el 2009.

• Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Uso de nuevas tecnologías <hr/> O.: Fomentar la innovación para el uso ecoeficiente de los recursos.	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: En DKV Seguros, la gestión de riesgos se realiza siguiendo las indicaciones del Grupo. El mapa de riesgos incluye tanto riesgos internos como externos. Para cada riesgo identificado, DKV analiza la siguiente información: descripción, departamento afectado, estado del riesgo, categoría a la que pertenece, probabilidad de ocurrencia, impacto económico y acciones que deben llevarse a cabo.

En cuanto a autoregulación DKV Seguros ha sido una de las aseguradoras que se han adherido de manera voluntaria a la Guía de buenas prácticas de las entidades aseguradoras en Internet, editada por UNESPA en 2009. DKV asume la nueva guía de autorregulación supone un nuevo compromiso de transparencia para perfeccionar la relación con los clientes a través de Internet, ya que aclara los elementos que intervienen en la contratación electrónica, la información y, en general, las operaciones que deben estar disponibles a través de Internet.

La guía además adapta los requerimientos de la Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (LISI) a las especiales características del sector asegurador, como la necesaria neutralidad entre los diferentes canales de distribución, distintos ramos de seguro, complejidad técnica de los productos, pertenencia de las entidades a grupos, etc.

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

Auditoría Interna: El Grupo DKV Seguros cuenta con un departamento de Auditoría Interna que depende directamente del Consejo de Administración.

Este departamento es responsable de revisar la efectividad de los controles establecidos en los procesos, el cumplimiento normativo y de 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 encuentra la actividad que realizan, contando con la colaboración de la empresa que las realiza. En estas auditorías se revisa tanto el cumplimiento del contrato establecido como la revisión



de la actividad de la misma manera que si se realizara dentro de la compañía.

Por otro lado, DKV Seguros está sometida a auditorías periódicas que realiza la compañía matriz ERGO. Los objetivos y criterios que persiguen ambos equipos de auditoría, el de DKV Seguros y el International Audit ERGO, han sido consensuados, por lo que

el equipo local participa activamente en el trabajo de campo que realiza el equipo de ERGO. En las auditorías realizadas por ambos equipos no se han encontrado hallazgos de importancia material. De esta manera se contribuye a la elaboración y mantenimiento de la Matriz de Riesgos Operativos de la Compañía.

A lo largo de 2009, la compañía ha renovado el Código de Conducta, y sigue contando con el Estatuto de Compromisos Éticos y el Sistema de Gestión Ética. Dichos documentos son el instrumento de orientación de comportamiento en los que se establecen los mínimos desde los que la compañía quiere y debe actuar. Además uno de los objetivos fundamentales es la prevención del fraude que afecta a todos los empleados de la compañía.

Para la correcta implementación de una gestión ética, DKV Seguros pone a disposición de todos los empleados diferentes canales de comunicación a través de los cuales pueden plantear todas las cuestiones y dudas que surjan sobre la interpretación y aplicación del Código de Conducta, en los que se garantiza la privacidad y confidencialidad.

En este sentido, el Sistema de Gestión de la Ética de DKV se apoya en la figura del 'Asesor Ético', que tiene como principal objetivo resolver las dudas sobre la aplicación del Código de conducta para empleados y del Estatuto de Compromisos Éticos. Para esta función ha sido nombrado el responsable de Auditoría Interna de la compañía.

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



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: La compañía posee un Manual de procedimientos para la prevención del blanqueo de capitales aprobado por el Comité de Dirección y disponible a través de la intranet de la compañía.

Asimismo, también está accesible en la Intranet corporativa, una presentación sobre los procedimientos de la compañía y un texto formativo específico. Esta información forma parte, además, del manual de acogida de empleados. Adicionalmente, en la formación que reciben los agentes exclusivos de DKV ERGO se incluye un capítulo sobre blanqueo de capitales elaborado junto con el Centro de Formación del Consejo General de Colegios de Mediadores de Seguros Titulados de España (CECAS). Esta materia se está impartiendo para la red comercial dentro de su nuevo plan de formación, tal y como se concreta en la Ley de Mediación de 2006.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales

incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

Respuesta: SI

Implantación: En el Código de Conducta de la compañía está establecido que los empleados y las personas relacionadas con ellos, no deberán aceptar obsequios, invitaciones u otros beneficios que superen los límites de lo apropiado. En este caso, también, el patrón de lo "apropiado" es la práctica empresarial habitual. La aceptación de regalos ocasionales hasta un valor de 100 euros está permitida aunque la Compañía recomienda, siempre que sea posible, repartirlo entre los miembros del departamento al que se hace el obsequio.

Si un regalo que supera de forma manifiesta este valor debe ser aceptado en interés de la relación empresarial, éste debe ser notificado y entregado a Auditoría Interna para elaborar una lista anual que identifique su procedencia, la cual valorará la conveniencia de su donación para obras benéficas. La aceptación de gratificaciones económicas directas está prohibida sin excepción. Otros beneficios que superen el mencionado valor establecido deberán ponerse en conocimiento igualmente de Auditoría Interna. Los empleados pueden aceptar invitaciones a almuerzos, cenas o eventos relacionados con su trabajo. Las invitaciones a otros eventos (por ejemplo, aquellos de carácter particularmente lúdico) podrán aceptarse también si están en consonancia con la práctica empresarial común.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: En 2008 se elaboró el Código de Conducta de la compañía que en materia de corrupción y sobornos establece lo siguiente: Ningún empleado deberá ofrecer u otorgar sobornos. En el trato con organismos o autoridades públicos, debe ponerse especial atención en no prometer u ofrecer pagos o beneficios con el fin de influenciar las decisiones o acciones de un funcionario o cualquier otro cargo público.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: Una vez que han sido aprobados en 2008 los tres documentos que enmarcan la Política de gestión ética (Código de conducta de empleados, Estatuto de compromisos y Sistema de gestión ética), se ha definido también un plan de comunicación para hacer llegar estos criterios a todos nuestros grupos de interés. En el segundo semestre de 2009 se realizó la comunicación y formación a toda la plantilla. Además de ello ya se han publicado en la web sin acceso restringido, los tres documentos. 100% de los empleados. 25% resto de grupos



Objetivos: En primer trimestre de 2010 se centrará en la comunicación para stakeholders como Profesionales Sanitarios, Mediadores, Clientes, etc.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

Respuesta: SI

Implantación: El Código de Conducta de DKV establece que las donaciones y patrocinios de DKV Seguros deben cumplir todas las regulaciones legales y las normativas internas pertinentes.

Las donaciones a partidos políticos deben realizarse

solamente dentro del marco legal permitido y requieren la aprobación previa de la Dirección de la Compañía.

En consecuencia, DKV Seguros solo realizará donaciones a instituciones benéficas o sin ánimo de lucro.

Además no se permite ningún otro pago o contribución voluntaria por parte de DKV Seguros a cambio de los cuales no exista una contrapartida adecuada.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C611)

Respuesta: SI

Implantación: El Código de Conducta de DKV establece que no deben ofrecerse a los funcionarios públicos, políticos y otros representantes de instituciones públicas obsequios,

gratificaciones o invitaciones que puedan comprometer

su independencia o integridad.

Es necesario consultar con antelación con el Asesor Ético antes de ofrecer un obsequio a este grupo de cargos.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes		R.:Manual de procedimientos para la prevención de blanqueo de capitales <hr/> O.:Aplicación del Manual	R.:Estatutos de compromisos <hr/> O.:Cumplimiento del Estatuto	
Empleados		R.:Manual de procedimientos para la prevención de blanqueo de capitales <hr/> O.:Aplicación del Manual	R.:Código de Conducta <hr/> O.:Cumplimiento del código	
Varios grupos de interés	R.:Gestión de riesgos <hr/> O.:Ejercicios de auditoría interna y guías de autorregulación			

R.: Respuesta

O.: Objetivo