



“Realmente
interesados en ti”

INFORME CORPORATIVO INTEGRADO 2014

Índice

01	Visión de la alta dirección	005
	1.1. Mensaje del Presidente	005
	1.2. Diálogo entre el Consejero Delegado de DKV y el Presidente de Aguirre Newman	006
02	Confianza en nuestro negocio	010
	2.1. Presentación general del Grupo DKV	011
	2.2. Principales magnitudes	012
	2.3. Gobierno Corporativo	015
	2.4. Gestión sostenible de riesgos	020
	2.5. Así nos reconocen	023
	2.6. Hitos 2014	024
03	Nuestra estrategia	028
	3.1. Estrategia	029
	3.2. Modelo de negocio y de Gestión	020
	3.3. Empresa Innovadora	032
	3.4. Empresa Responsable	034
	3.5. Empresa Abierta	038
	3.6. Materialidad	044
	3.7. Áreas de negocio	046
04	Centrados en las personas	056
	4.1. Clientes, queremos superar sus expectativas	057
	4.2. Empleados, cuidamos su salud e implicación	066
	4.3. Profesionales sanitarios, colaboramos con los mejores	081
	4.4. Mediadores, facilitamos su trabajo y reconocimiento	084
	4.5. Proveedores de seguros generales, buscamos la excelencia	087
	4.6. Proveedores de servicios generales, impulsamos criterios sostenibles	091
	4.7. Sociedad, promovemos la calidad de vida	094
	4.8. Medio ambiente, protegemos el entorno	101

05	Informe de gestión financiera	108
06	Anexos	113
6.1.	Contenidos básicos y opción de reporte según G4	114
6.2.	Verificación Externa	129
6.3.	Pacto Mundial, Carta Consejero Delegado y Principios reportados	131
6.4.	Indicadores RSC ICEA	133
6.5.	Informe del Comité de Expertos	135
6.6.	Contacta con nosotros	139

Casos de estudio, ejemplos de nuestra propuesta de valor con los grupos de interés

DKV Viva la Vida	033
La gestión de la discapacidad en DKV	037
I Foro de Diálogo DKV Empresa Abierta	038
Mejora de la experiencia de clientes en sucursales DKV	062
Espacios de Salud Dental innovadores	064
Empresa saludable	079
Premios DKV Medicina y Solidaridad	083
Mediadores impulsores de Medialia	085
Especialización de la Asistencia Psicológica en Decesos	090
Instituto de la Vida Saludable	097
Certificación de la nueva sede DKV	105

01

Visión de la alta dirección

Mensaje del Presidente

**Diálogo Consejero Delegado DKV
y Presidente Aguirre Newman**



01 **Visión de la alta dirección**

1.1 Mensaje del Presidente

[G4-1]

Una vez más, la compañía lleva a cabo un ejercicio voluntario de transparencia para informar de las principales magnitudes de su gestión, en esta ocasión correspondientes a 2014. Además, lo hace bajo el nuevo Marco Internacional de Elaboración de Informes Integrados, que implica mejorar en la rendición de cuentas sobre la capacidad de la empresa para crear valor a corto, medio y largo plazo.

Éste ha sido sin duda un año importante para el Grupo DKV, que ha venido marcado por la inauguración en Zaragoza de su nueva sede central, la Torre DKV. El edificio es todo un ejemplo en el campo de la sostenibilidad, pues en su rehabilitación, nos hemos preocupado de minimizar el impacto medioambiental de su actividad diaria haciendo un uso racional y equitativo de todos los recursos tecnológicos disponibles y que le ha valido algunas de las certificaciones más prestigiosas en gestión medioambiental: ISO 14001, ISO 50001, entre otras.

También es un espacio abierto a los ciudadanos, en el que estamos organizando multitud de talleres y conferencias, saludable y repleto de obras de arte. En definitiva, un edificio para vivirlo y disfrutarlo.

Gracias a algunas de las medidas implantadas en la Torre DKV, el Grupo DKV se ha erigido como la primera aseguradora en obtener el certificado de Empresa Saludable de AENOR. La acreditación sigue la estela de otras iniciativas desarrolladas en pos de la salud, el bienestar y la prevención, como el programa de prevención DKV Viva la Vida, por el que la



Javier Vega de Seoane
Presidente de DKV Seguros

compañía ha lanzado el primer producto asegurador centrado en la prevención.

Tanto en este proyecto como en el Hospital de Dénia, las nuevas tecnologías han jugado un papel fundamental, pues han permitido que el centro hospitalario gestionado por Marina Salud, entidad participada mayoritariamente y gestionada por DKV, se alzase como el primer centro de Europa y del mundo, fuera de Estados Unidos, en conseguir el HIMSS Davies Award. Se trata de un premio internacional de la firma calificadora e independiente HIMSS Analytics que clasifica los hospitales, según el grado de integración de la Historia Clínica Electrónica del Paciente.

Aunque sin duda, los premios que más apreciamos son los de nuestros clientes, los que nos dan con su

valoración. Y no podríamos estar más contentos de las que hemos recibido en 2014, como en el caso de nuestros Espacios de Salud, en los que el índice de satisfacción ha alcanzado un 8,4 sobre 10, animándonos a continuar con la ampliación de la red de centros iniciada este año.

Del mismo modo que escuchamos a nuestros clientes, en 2014 el Grupo DKV ha puesto en marcha el I Foro de Diálogo DKV Empresa Abierta, un lugar de encuentro y debate con los representantes de los diferentes grupos de interés sobre cuestiones relevantes para la empresa.

Sin embargo, ninguno de estos proyectos sería posible si no estuviesen respaldados por unos sólidos resultados económicos, como los alcanzados en este ejercicio, en el que hemos logrado unos ingresos por primas de 685 millones de euros, un 5,6% más que el año anterior, y un resultado antes de impuestos de 43,5 millones.

Esta mejora viene impulsada principalmente por el ramo de Asistencia Sanitaria, que representa el 83,5% de nuestro negocio, y que ha superado los 572 millones de euros, un 8% más que en 2013.

En resumen, podemos concluir, que hemos tenido de nuevo un año muy positivo, pues, aunque son evidentes los signos de recuperación económica, seguimos compitiendo en un mercado aún debilitado por esta larga y profunda crisis que hemos sufrido en España.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Javier Vega de Seoane', written in a cursive style.

1.2 Diálogo entre el Consejero Delegado de DKV y el Presidente de Aguirre Newman

El Dr. Josep Santacreu, Consejero Delegado de DKV y Santiago Aguirre, Presidente de Aguirre Newman, empresa líder en consultoría inmobiliaria, dialogan sobre la reforma de la nueva sede corporativa de DKV en Zaragoza, uno de los hitos de 2014, ejemplo de eficiencia energética y sostenibilidad.



“En el año 2009 conseguimos la primera certificación en base a la norma internacional OHSAS 18001 y ahora, después de un esfuerzo grande y a través de AENOR, hemos conseguido el certificado de empresa saludable”
Dr. Josep Santacreu

La salud en primer plano

Dr. Josep Santacreu (J.S.): Nuestra compañía tiene una propuesta de valor “Realmente interesados en ti”. Cuando llevamos esa voluntad a lo concreto ponemos en primer plano la salud. Lo más importante ha sido garantizar el acceso a la medicina de calidad a nuestros clientes a un precio razonable y, el siguiente paso, en el que estamos desde hace unos años, son los planes de prevención y ser un ejemplo de empresa saludable.

Accesibilidad y medioambiente

J.S.: Alrededor del concepto de salud de la Organización Mundial de la Salud se incluye tener en cuenta los aspectos medioambientales. Por ello, tiene todo el sentido que hayamos dado un paso más al diseñar nuestra nueva sede con el objetivo de acreditar el edificio con la LEED Gold. Estamos muy orgullosos de lo que se ha hecho y lo que se ha alcanzado en este proyecto

Santiago Aguirre (S.A.): Las empresas que tienen un compromiso real con el medio ambiente, además de decirlo, se involucran en proyectos reales y se someten a procesos de certificación

Nueva Sede DKV

J.S.: DKV siempre ha buscado la innovación y la excelencia. Así nació la idea de tener una sede central que sea un referente en sostenibilidad, eficiencia y gestión medioambiental. Cuando lanzamos este proyecto había pocos referentes

“El gran reto era asimilar lo que quería el cliente –el arte, la salud, la sostenibilidad-, que se resume en la frase “Pensando en ti”, a la implantación del uso del espacio de trabajo en sí mismo. Las variables han sido un coste limitado, una calidad exigible y un plazo exigente”
Santiago Aguirre

“El edificio cuenta con la certificación de gestión medioambiental ISO 14001, de eficiencia energética ISO 50001 y de accesibilidad universal ISO 21542”
Dr. Josep Santacreu

“Consultar, hacer grupos de diálogo y preguntar a la gente qué quiere y cómo lo quiere. Si eso se hace bien, se genera un valor a largo plazo apreciado por todos”
Dr. Josep Santacreu

de esta envergadura. Hicimos un concurso de ideas y Aguirre Newman tuvo grandes competidores. La elección fue por una combinación de diseño, capacidad profesional para ejecutar el proyecto y precio.

S.A.: Para nosotros, un edificio sostenible es aquel en el que está incluido todo el impacto constructivo, la utilización de materiales, huella energética, cálculo de impacto de uso, huella de carbono, etc.

S.A.: La apuesta por la sostenibilidad y el medio ambiente genera un dividendo rápido desde el punto de vista económico, pues el mantenimiento y rendimiento de las instalaciones enseguida pagan el exceso de inversión que se realiza al inicio.

J.S.: Además de las certificaciones, me preocupa el conjunto, y los detalles. Esa filosofía de estar a gusto en un espacio y dar lo mejor de nosotros mismos. Un ejemplo de ello, fue incorporar tres especies vegetales cuya combinación purifica el aire, en los tres pisos del edificio en los que estamos, aparte de los sistemas más avanzados en los equipos técnicos o una moqueta especial que absorbe el ruido. También destaca la colección de arte que tiene la compañía y que el visitante puede seguir en su recorrido por el edificio.

¿Por qué no pensar que un edificio de una sede central de una empresa, en una capital como Zaragoza, sea diferente y tenga un impacto positivo para la ciudadanía e incluso sea usable para el conjunto de esa sociedad, mediante cesión de espacios o una exposición abierta?

S.A.: La dificultad fue trabajar en un edificio ya existente. Tuvimos que dotar al complejo de DKV de independencia de funcionamiento respecto al edificio, con la consiguiente coordinación de afectaciones a nivel de suministros -se instaló un Centro de Transformación propio que garantizase a DKV un suministro independiente- y otras actuaciones en las instalaciones existentes para aislar y mejorar su eficiencia: iluminación LED, mejora en la calidad del aire, caldera de biomasa para mejora del sistema de climatización y films solares en fachada para mejora de la temperatura interior en el edificio.

Integración

S.A.: Otro aspecto que descubrí de DKV al trabajar con la nueva sede es cómo incorporáis la discapacidad. Es un compromiso que se suele tildar de caridad y, en cambio, descubrí que tenéis un *call center* y realmente eso da mucha moral al resto de la compañía.

J.S: Hace 15 años que creamos la Fundación Integralia. En este momento tenemos 320 empleados, pero han pasado más de 600, o por la Fundación o por programas específicos. En el nuevo edificio tenemos una planta dedicada a la Fundación, que junto con la Fundación Picarral de Zaragoza, unidas en el grupo Anobium se dedican a temas de Internet, posicionamiento web y consultoría. Nosotros les contratamos en su día para que nos dieran un servicio, y no sabíamos que eran personas con discapacidad. Hoy están incorporados en Integralia.

Diálogo abierto

J.S: Ya no caben dudas que es necesario generar valor para todas las personas alrededor de la empresa. El gran reto es revisar las prácticas para que sean distintas y generen un valor superior para todos, siendo capaces de compartir ese valor generado.

Las empresas están obligadas a tener una actitud abierta y de diálogo. El desafío es cómo llevar eso al día a día. Por ejemplo, en el caso de nuestra sede en Zaragoza, no contar solo con quienes saben de un tema -arquitectos, ingenieros, responsables de Servicios Generales- sino también contar con los empleados.



[G4-17, G4-18]

Marco general del Informe Integrado 2014 de Grupo DKV

Alcance

El presente Informe Integrado reporta el ejercicio y desempeño 2014 de DKV Seguros en España. Los datos financieros incluyen a todo el Grupo DKV incluido Andorra, formado por DKV Seguros y ERGO Vida, Unión Médica la Fuencisla, ERGO Generales y Marina Salud. Respecto al alcance geográfico, solo se tiene en cuenta la actividad desarrollada en España, a excepción de los datos de accidentalidad, de acción social y de medio ambiente, que sí contemplan la actividad en Andorra.

Criterios e indicadores

Para la realización de este Informe se han seguido las siguientes directrices:

- Marco Internacional IR del International Integrated Reporting Council (IIRC).
- Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4
- El compromiso de implantación de los Diez Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas y el Informe de Progreso
- El reporte de los Indicadores RSC de ICEA, como marco sectorial
- El análisis de indicadores de Sustainability Accounting Standards Board, SASB

El Informe cuenta con revisión y verificación externa de los contenidos.

02

Confianza en nuestro negocio

Presentación general del Grupo DKV

Principales magnitudes

Gobierno Corporativo

Gestión sostenible de riesgos

Así nos reconocen

Hitos 2014

02 **Confianza en nuestro negocio**

[G4-DMA, G4-4, G4-6, G4-8, FS6, FS10]

2.1. Presentación general DKV

MUNICH RE EN CIFRAS

PRIMAS BRUTAS

48,4 BILLONES DE EUROS

RESULTADO NETO

3,2 BILLONES DE EUROS

El Grupo DKV forma parte de Munich Health, la división de compañías especializadas en salud de Munich Re AG, líder mundial en reaseguros. En España, el Grupo DKV tiene presencia en todo el territorio a través de una amplia red de oficinas y servicios, dando servicio a más de 1,6 millones de clientes. También gestiona la asistencia sanitaria pública de la comarca de La Marina Alta (Comunidad Valenciana) a través de la empresa Marina Salud, de la que posee un 65%. Con sede en Zaragoza, DKV dispone de una plantilla de más de 2.000 empleados en España (considerando el 100% de Marina Salud).

NUESTRO GRUPO Y NUESTRAS MARCAS

Grupo DKV

100%	100%	100%	100%	100%	65%
ERGO VIDA	UNIÓN MÉDICA LA FUENCISLA	ERGO GENERALES	DKV SEGUROS	DKV SERVICIOS	MARINA SALUD
	Seguros médicos	Seguros de Hogar y Decesos	Seguros de Salud, Accidentes y Renta		Hospital de Denia
ERGO ¡Escuchar, entender, asegurar!	UMLF UNIÓN MÉDICA LA FUENCISLA	ERGO ¡Escuchar, entender, asegurar!	DKV SEGUROS MÉDICOS	DKV servicios	marinaSalud

El Grupo DKV cuenta con una nueva sede inaugurada en 2014, en la Torre DKV del complejo World Trade Center de Zaragoza, referencia en edificios sostenibles



[G4-9, G4-EC1, FS7]

2.2. Principales magnitudes

DE UN VISTAZO	2012	2013	2014	DIF. 13/14
Primas adquiridas, seguro directo (miles de Euros)	644.715	647.883	685.457	6%
Beneficios netos (miles de Euros)	34.931	30.724	28.860	-6%
Patrimonio neto (miles de Euros)	150.476	158.196	194.802	23%
Inversiones (miles de Euros)	485.617	474.943	535.265	13%
Asegurados	1.714.176	1.661.345	1.672.697	1%
Número medio de empleados	740	756	761	1%
Primas adquiridas, seguro directo (excluyendo Marina Salud) (miles de Euros)	542.528	547.779	576.355	5%
Total Primas/Empleado (miles de Euros)	733	725	757	5%

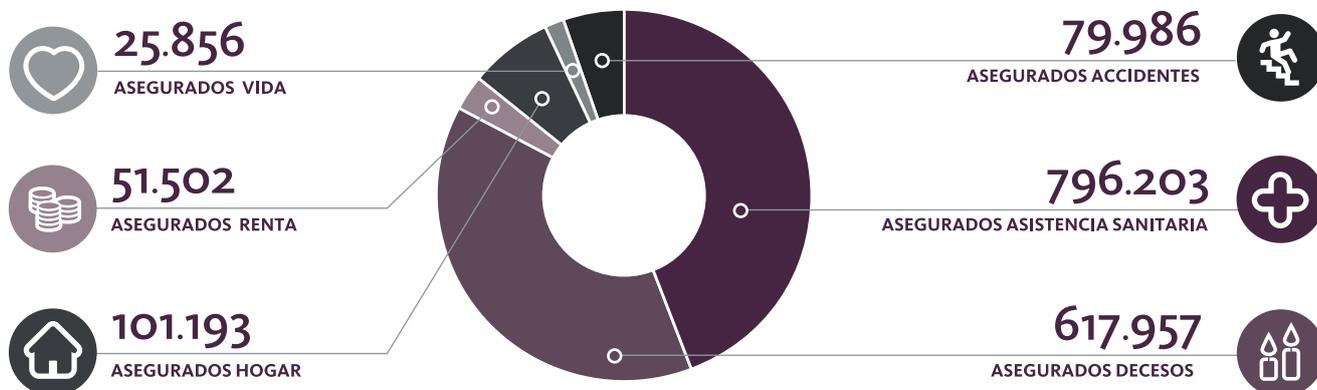
I+D	2012	2013	2014	DIF. 13/14
Horas / Año	12.707	14.292	14.292	0%
Nº de personas destinadas al departamento	8	9	9	0%
Coste social departamento I+D (miles de Euros)	447	488	524	7%

SINIESTRALIDAD NETA (%)	2012	2013	2014	DIF. 13/14
	79,5	79	81,10	2,10

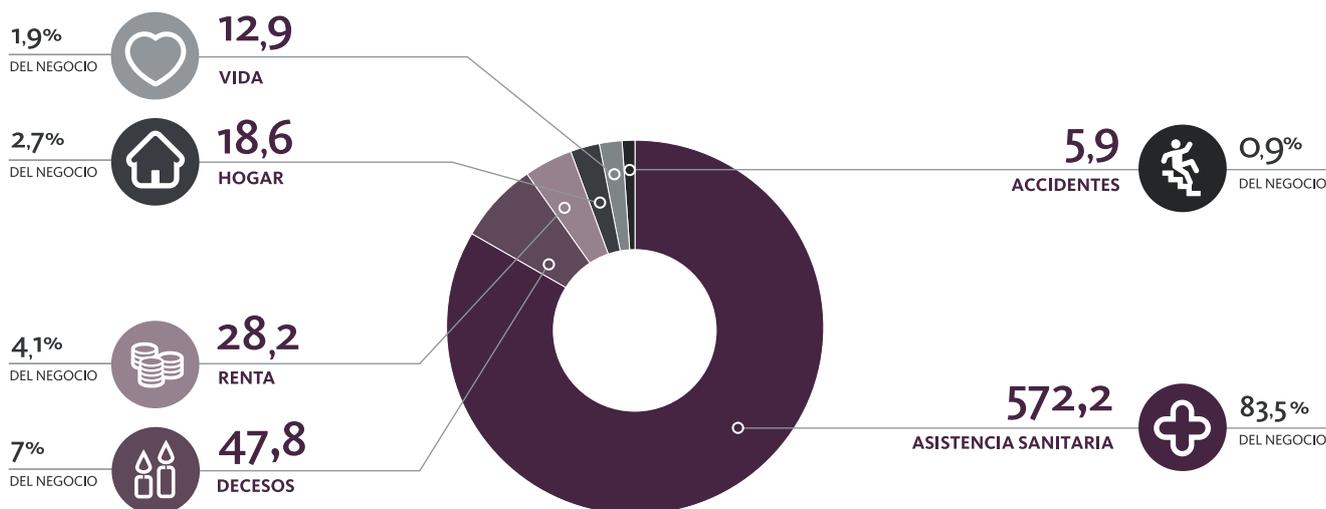
PORCENTAJE DE BAJAS DE PÓLIZAS DE ASISTENCIA SANITARIA (%)	2012	2013	2014	DIF. 13/14
	16,47	16,51	12,98	-3,53

[G4-EC8]

VOLUMEN DE ASEGURADOS POR RAMO



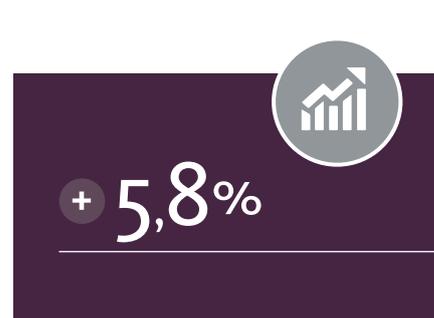
VOLUMEN DE PRIMAS POR RAMO (MILLONES DE EUROS)



CUOTA DE MERCADO

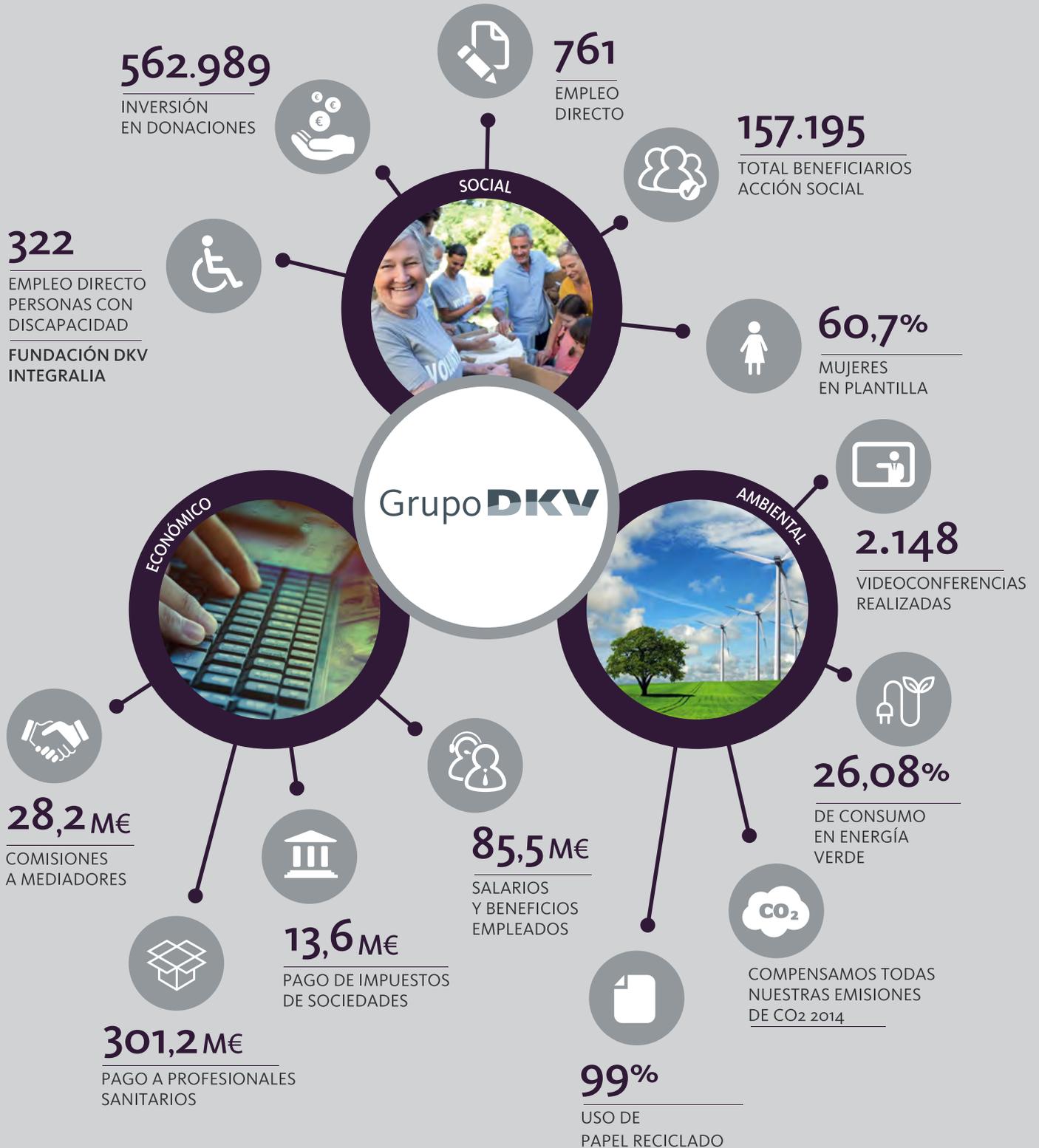


CRECIMIENTO DE NEGOCIO



DKV Empresa que crea valor

Impacto económico, social y medioambiental



[G4-34, G4-35, G4-36, G4-38,
G4-40, G4-41, G4-43, G4-44,
G4-47, G4-51, G4-52, G4-LA12]

2.3. Gobierno Corporativo

El accionista único de DKV Seguros es Munich Health AG, compañía participada al 100% por Munich Re AG. El modelo de gobierno del Grupo DKV se rige por las directrices establecidas por Munich Re en la *Blue Collection*, marco corporativo general, a partir del cual DKV realizó un proceso de adaptación de su normativa interna y modelo de gobierno, riesgo, cumplimiento y transparencia.

En 2013 se redactó el Libro Azul, que recoge las políticas de gobierno y el compromiso de transparencia del Grupo DKV de obligado cumplimiento. En 2014 se introdujeron modificaciones en el primer apartado del del Libro Azul, Cumplimiento, lo que supuso a la revisión del modelo de gestión ética de la compañía y a la aprobación de una nueva versión del manual de cumplimiento normativo.

Consejo de Administración



Javier Vega de Seoane Azpilicueta
Presidente



Doris Höpke
Vicepresidenta



Josep Santacreu Bonjoch
Consejero Delegado



Christian Schmid
Consejero



Andrew Kielty
Consejero



Pablo Marín Larrinaga
Secretario no consejero

El Consejo de Administración, entre sus funciones, aprueba los planes de negocio y las políticas corporativas del Grupo DKV.

[G4-41]

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

Comité de Dirección



Josep Santacreu
Consejero Delegado



Carlos Martínez
Adjunto al Consejero Delegado
y Director de Servicios Generales



Juanjo Mulero
Director General de Seguros
Generales



Francisco Juan
Director General de Salud

Durante el año 2014 no se han producido situaciones potenciales de conflicto de interés en la actividad de los Consejeros en el Grupo DKV

RETRIBUCIONES DEVENGADAS POR LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN		EUROS
Sueldos y salarios		470.446,51
Remuneraciones en especie		14.255,56
Honorarios de consejeros y otros conceptos		90.000



María Jesús Castro
 Subdirectora General de Organización
 y Sistemas



Pilar Madre
 Subdirectora General de Calidad
 y Atención al Cliente



Pedro Orbe
 Director General Comercial



Miguel García
 Subdirector General de Comunicación
 y Responsabilidad Empresarial



Wolfgang Dederichs
 Director General Técnico



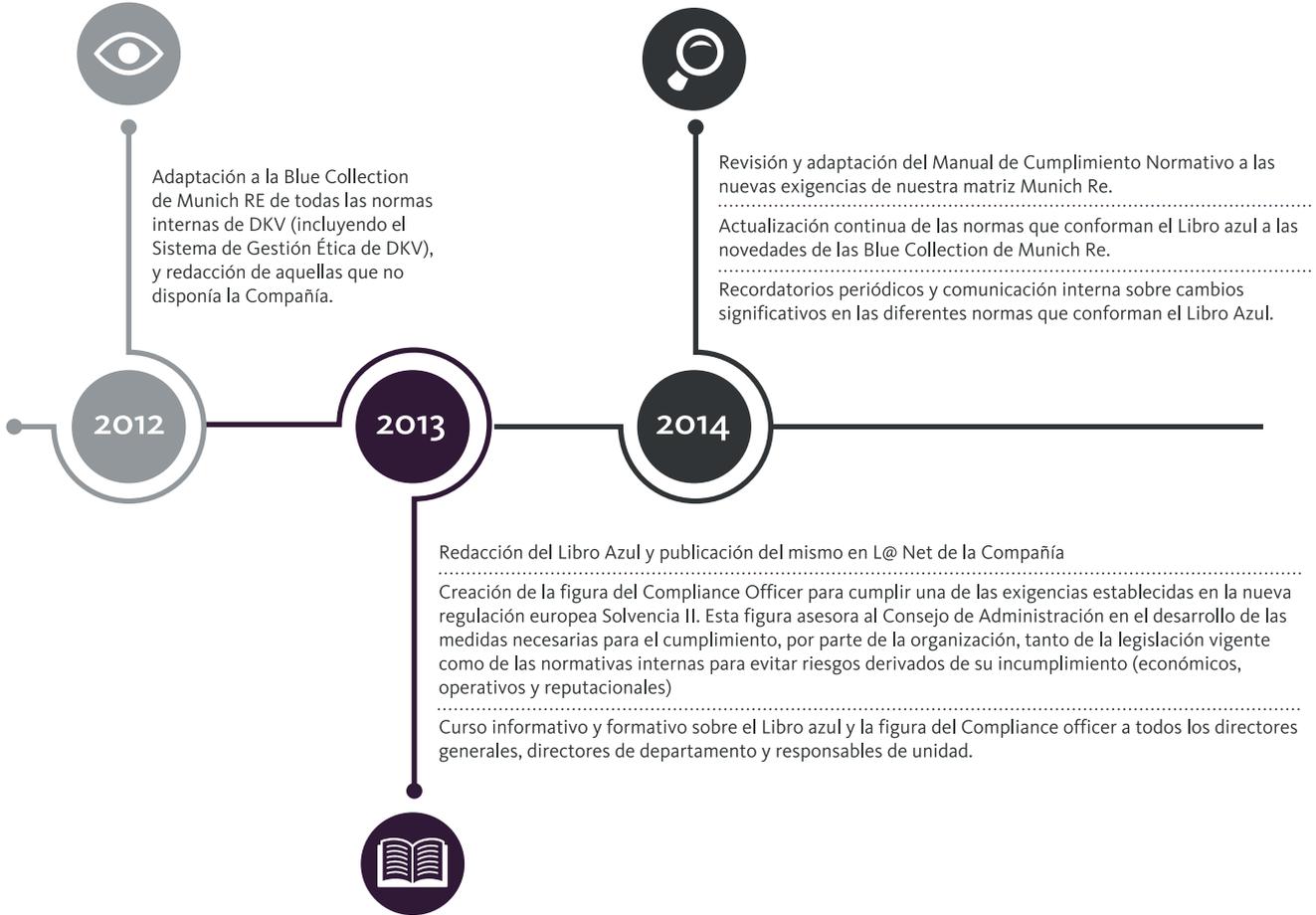
Javier Cubría
 Director General Financiero

RETRIBUCIONES DEVENGADAS POR LOS MIEMBROS DE LA ALTA DIRECCIÓN	EUROS
Sueldos y salarios	1.362.374,77
Remuneraciones en especie	49.833,99
Prima devengada en el ejercicio (por pólizas de seguro)	74.963,06

[G4-DMA, G4-41, G4-56, G4-57, G4-58, G4-SO3, G4-SO4]

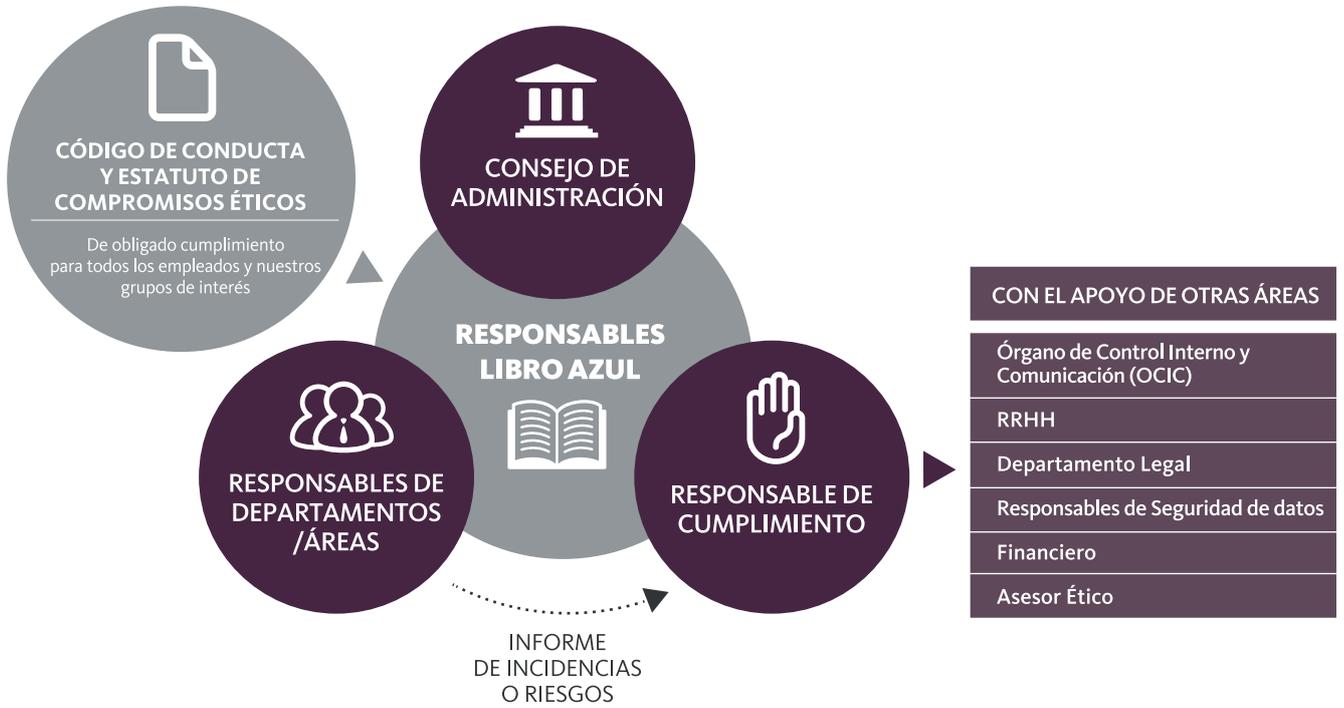
2.3.1 Libro Azul: Cumplimiento normativo

EVOLUCIÓN LIBRO AZUL



[G4-49, G4-57]

RESPONSABLES CUMPLIMIENTO LIBRO AZUL



[G4-DMA, G4-2, G4-42, G4-45, G4-46]

2.4. Gestión sostenible de riesgos

La adecuada gestión de los riesgos es esencial en la actividad aseguradora de DKV, entendida desde la sostenibilidad en la asunción de los mismos, ante la evolución futura de los modelos de protección social en un entorno de envejecimiento de la población y cambios socioeconómicos.

NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO

A NIVEL DE ALTA DIRECCIÓN		
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	COMITÉ DE DIRECCIÓN	COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS
Responsable último de una correcta gestión de riesgos.	Responsable de la correcta gestión de los riesgos en la gestión ordinaria del negocio salvo aquellos asociados a las inversiones financieras. Los riesgos asociados a la suscripción de negocio, operacionales, reputacionales y estratégicos deben ser evaluados y gestionados en este órgano de decisión.	Constituido para la adecuada gestión de riesgos financieros contando con el apoyo del área de gestión de activos y pasivos ALM de Munich Re y de MEAG (Gestor de inversiones del Grupo Munich Re).

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS. Para respaldar la toma de decisiones el sistema de gestión está formado por:					
FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS	ÁREA TÉCNICA	FUNCIÓN ACTUARIAL	ÁREA FINANCIERA	FUNCIÓN CUMPLIMIENTO NORMATIVO	FUNCIÓN AUDITORÍA INTERNA
Encargado de informar a los órganos de gobierno y al regulador sobre la evolución del perfil de riesgo de la compañía y llevar a cabo la gestión activa de la solvencia.	Se focaliza en la supervisión de una correcta suscripción de riesgos por parte de las áreas de negocio velando por que la actividad se desarrolle dentro del marco estratégico definido y los límites de asunción de riesgo establecidos.	Cálculo y control de la suficiencia de las provisiones técnicas siguiendo metodologías adecuadas y velando por la calidad de los datos. Por otra parte, facilita reportes de información sobre la evolución del negocio y provee a la compañía de metodología para el cálculo de las primas.	Supervisar el perfil de riesgo de las inversiones financieras realizadas y gestionar adecuadamente la liquidez.	Encargada de velar por el cumplimiento tanto de la normativa legal vigente como de la regulación interna de la compañía para asegurar un efectivo cumplimiento corporativo.	Encargada de evaluar la idoneidad de las operativas y el correcto funcionamiento del sistema de gobierno de la compañía.

Tipología de riesgos

Se describe la tipología de nuestros riesgos según las características del negocio asegurador:

- El ámbito de actividad de DKV se centra en seguros personales, lo que conlleva una frecuencia relativamente alta en su uso (visitas a especialistas, pruebas diagnósticas, hospitalizaciones, daños o roturas en el hogar...) con una variabilidad relativamente baja en los costes asociados. Esto significa que por lo general no hay riesgos que pueden dar lugar a siniestros de grandes cuantías como puede suceder en otros ramos de seguro como responsabilidad civil, riesgos industriales y/o autos. Nuestros seguros de salud añaden el riesgo y a su vez oportunidad asociado a la evolución de

los modelos de protección social en un contexto de envejecimiento de la población. Por otro lado, tanto la evolución del sector sanitario privado así como el marco regulatorio de la sanidad serán elementos a tener en cuenta.

- La velocidad de liquidación de siniestros es elevada dadas las características del tipo de negocio, en especial Salud y riesgos personales en su conjunto, y la ausencia de riesgos de largo desarrollo. Esto supone reducir la incertidumbre asociada al coste final de un siniestro minorando el que se conoce como riesgo de reserva.
- Tampoco existen riesgos significativos a largo plazo asociados a la esperanza de vida de las personas. DKV, en su producto de Decesos, está expuesto a cómo evolucione la mortalidad. En el caso de ERGO Vida, es reseñable que no asume riesgos de longevidad de las personas al no comercializar Rentas Vitalicias.
- La gestión del Reaseguro, dada la naturaleza de los riesgos asegurados (salud, enfermedad, accidentes, decesos, vida y hogar), tiene un peso inferior al de otros negocios como responsabilidad civil, riesgos industriales, transportes, o aviación. La política de reaseguro de DKV se centra en transferir riesgos asociados a capitales elevados, cúmulos, riesgos de alta cobertura o en el extranjero en salud a nuestros reaseguradores (Munich Re con un rating de AA según Standard and Poor's es el predominante)

En el ámbito financiero se sigue una política de inversión prudente:

- Riesgo de crédito, en su vertiente financiera, se encuentra limitado por la exigencia de calificación crediticia mínima de 'BBB' (Standard & Poor's) para las nuevas compras de renta fija, revisando las rebajas posteriores de rating de manera individualizada.
- Riesgo de precio, en el mercado de renta fija principalmente, se atenúa a través de una adecuada gestión conjunta de los activos y pasivos y políticas de diversificación, que reducen los efectos de la evolución de los tipos de interés.
- Anualmente se establecen unos límites en cuanto a los resultados financieros mínimos esperados, el riesgo de mercado y de crédito (Market Value at Risk, Credit Value at Risk) que mensualmente se revisan por MEAG, existiendo diferentes medidas correctoras en función de las alertas previstas.

Autorregulación y Normativas

Relación con la Administración

DKV, como compañía del sector asegurador, está sujeta a la regulación específica de la "Dirección general de seguros y fondos de pensiones" (DGSyFP), que depende directamente del Ministerio de Economía y supervisa la actividad aseguradora y reaseguradora, la mediación de seguros, la capitalización y los fondos de pensiones.

Solvencia II

El Grupo DKV Seguros, dentro del proyecto que Munich Re ha lanzado para todas sus filiales aseguradoras, está trabajando desde 2010 en la preparación de la organización interna y en la dotación adecuada de recursos para garantizar el cumplimiento de la nueva normativa europea cuya fecha de entrada en vigor es el 1 de enero de 2016

[G4-DMA]

[G4-DMA, G4-58]

Auditoría interna

El Grupo DKV Seguros cuenta con un Departamento de auditoría interna que depende del Consejo de Administración y revisa la efectividad de los controles establecidos en los procesos, el cumplimiento normativo y las regulaciones internas sobre segregación de funciones y límites de autorizaciones. Asimismo, DKV Seguros está sometida a auditorías periódicas que realiza la compañía matriz Munich Re. Los objetivos y criterios de los equipos de auditoría de DKV Seguros y Munich Re han sido consensuados.

Prevención del blanqueo de capitales

En cumplimiento de la obligación que emana de la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo, el Grupo somete a auditoría externa la eficacia de su sistema de prevención de blanqueo de capitales. En marzo de 2014, Previsalia Prevención y Control S.L. ha emitido su informe en el que considera que ERGO Vida Seguros y Reaseguros S.A. dispone de un sistema de prevención del blanqueo de capitales adecuado a su ámbito de actuación y a la naturaleza de las operaciones que realiza.

Compromisos de autorregulación

DKV Seguros está adherida de manera voluntaria a todas las iniciativas de autorregulación de UNESPA que hacen referencia al control interno; gobierno corporativo; transparencia; publicidad; buen gobierno, discapacidad e internet; información previa a la contratación de los seguros de salud.



2.5 Así nos reconocen

En DKV creemos que el secreto para generar confianza está en los valores. Por ello nos comprometemos y diferenciamos en base a nuestros valores centrales como empresa emprendedora, corresponsable y excelente. Y así somos reconocidos por los diferentes públicos, lo que nos impulsa a seguir trabajando en nuestro sueño.

 <h3>EMPREDEDORA</h3> <p>Sincera y abierta Emprendedora y viva</p>	 <h3>CORRESPONSABLE</h3> <p>Confiable y cercana Responsable y comprometida</p>	 <h3>EXCELENTE</h3> <p>Ejemplar y atractiva Trabajo en equipo Orientada a resultados</p>
<p>Finalista Innovación Social "Formación profesional en contact center Universidad de Pachacutec" Perú</p> 	<p>Premios DKV Medicina y Solidaridad "Comunicación y Campaña del Año"</p> 	<p>Reconocimiento por las buenas prácticas en RRHH</p> 
<p>Instituto de la Vida Saludable como "Mejores Ideas del 2014"</p> 	<p>Sistema de Gestión Medioambiental y Energética</p> 	<p>Sello 500+ de Excelencia Empresarial EFQM</p> 
<p>Marina Salud, por utilizar la tecnología como herramienta de mejora de la salud de sus pacientes</p> 	<p>Empresa Saludable</p> 	<p>3º empresa con mejor reputación del sector</p> 
<p>1ª en Twitter como aseguradoras especialista en Salud</p> 	<p>Sistema de gestión ética y responsable</p> 	<p>5ª empresa con mejor reputación sanitaria</p> 
<p>PRESENCIA EN MEDIOS</p>  <p>554 impactos en prensa</p> <p>DKV y Fundación DKV Integralia</p>	<p>Empresa Familiarmente Responsable</p> 	<p>3ª posición en calidad del servicio</p> 
<p>PARTICIPACIÓN EN SIMPOSIOS Y ACTOS</p>  <p>34 participaciones</p> <p>DKV y Fundación DKV Integralia</p>	<p>Seguro ético y solidario</p> 	<p>Sistema de calidad en prestaciones de Salud, Renta, Accidentes, Decesos y Hogar</p> 
<p>PRESENCIA EN MEDIOS</p>  <p>554 impactos en prensa</p> <p>DKV y Fundación DKV Integralia</p>	<p>Previsión de Riesgos Laborales</p> 	<p>Sistema de calidad Fundación Integralia</p> 
<p>PRESENCIA EN MEDIOS</p>  <p>554 impactos en prensa</p> <p>DKV y Fundación DKV Integralia</p>	<p>Sistema comunitario de gestión y auditoría ambiental</p> 	<p>6ª mejor empresa para trabajar en España</p> 

[G4-13]

2.6. Hitos 2014

Sello de Excelencia EFQM+500

DKV Seguros ha obtenido el Sello de Excelencia Europea 500+. El modelo EFQM evalúa tanto el método de gestión como los resultados obtenidos con su aplicación, contemplando aspectos de la organización como el liderazgo, personas, estrategia, recursos y alianzas, procesos, productos y servicios y resultados por grupos de interés y negocio.

La compañía se convierte así en la primera aseguradora en España en lograr este reconocimiento que certifica la excelencia empresarial. Obtener el Sello EFQM 500+ es el máximo reconocimiento a nivel nacional al que una empresa puede optar en este ámbito.



A la entrega del reconocimiento asistieron todos los directivos de la compañía.

Banco Sabadell elige a DKV como socio para la distribución a sus clientes de los seguros de Salud y Dental

Desde mayo de 2014 Grupo DKV es el proveedor exclusivo de seguros de Salud y Dental de Banco Sabadell, con las marcas de producto “Protección Salud” y “Protección Dental”.

El acuerdo contempla también la comercialización de los productos en modalidades colectivas para pymes, negocio en el que la entidad ha focalizado sus objetivos comerciales en los últimos ejercicios. Además, los propios empleados del banco cuentan con seguro DKV en las modalidades de seguro voluntario y retribución flexible.



DKV Seguros, entre las mejores empresas para trabajar en España

Única empresa con sede en Aragón que ha sido incluida en la lista de los 50 Mejores Lugares para Trabajar que realiza anualmente la consultora Great Place to Work®. Sexta empresa mejor valorada para trabajar dentro de la categoría de organizaciones entre 500 y 1.000 empleados.



DKV obsequia a sus empleados por los buenos resultados en la encuesta Great Place to Work

Nueva sede corporativa

DKV Seguros inauguró la nueva sede corporativa de la compañía en España, situada en la Torre DKV del complejo WTC, en Zaragoza. El nuevo centro de trabajo de la compañía alberga a 300 trabajadores y cuenta con una superficie de 12.700 m2 distribuidos en 9 plantas. El proyecto, diseñado por la división de Arquitectura de Aguirre Newman, ha hecho que el edificio sea ejemplo de sostenibilidad, ya que se han aplicado medidas de eficiencia energética, gestión del agua, uso de materiales sostenibles, movilidad, neutralidad de carbono, sistema de gestión medioambiental, y gestión ética del proyecto.



La Presidenta de Aragón preside la inauguración de la Torre DKV



“Viva la Vida”, nuevo plan de prevención de DKV

DKV ha creado este nuevo tipo de seguros para responder a la demanda de un amplio abanico de personas que entienden el cuidado de la salud como una manera de disfrutar de una mayor calidad de vida. Quienes contraten este nuevo plan, disfrutarán de un Asesor Personal de Salud que, previa encuesta general de estilo de vida y estado de salud, desarrollará un plan específico y hará seguimiento de su evolución.



Publicación “15 años trabajando por un mundo mejor”

Este libro reúne 15 conversaciones con profesionales de DKV Seguros, organizaciones y personalidades que impulsaron los principales proyectos realizados desde la visión de sostenibilidad del Grupo, que abarca la preocupación por el medio ambiente, los hábitos saludables, la cooperación internacional, la inserción laboral o la colaboración con el tercer sector.



Crece el Proyecto Integralia

Fundación DKV Integralia y Fundación Picarral desarrollan conjuntamente el proyecto de Integralia en Zaragoza. El acuerdo supone la compra, por parte de DKV Integralia, del 51% de Innovación en Sistemas de Información y Documentación S.L., empresa conocida como Anobium, y el objetivo final es que se acabe integrando en la Fundación en el plazo máximo de tres años. Para ello, Integralia se reserva una opción de compra del 49% del capital social. El centro contará con 19 personas, 16 de ellas con discapacidad y 3 coordinadores.

Instituto DKV de la Vida Saludable

Iniciativa creada para promover la mejora de la salud y la vida de la población mediante la divulgación de información y la formación orientada a inculcar hábitos saludables. A través del Instituto se pretende dar pautas útiles para ayudar a que las personas se conviertan en agentes corresponsables y activos en el cuidado de su salud.



La entrega del certificado se celebró durante la Jornada sobre Seguridad y Salud en el Trabajo en Aragón.

DKV, certificada como Empresa Saludable por AENOR

El Modelo de Empresa Saludable de la entidad es un sistema de gestión que promueve y protege la salud, bienestar y seguridad de los empleados, así como la sostenibilidad del ambiente de trabajo. Dicho modelo, pionero en el mundo, está basado en los criterios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y en la metodología de mejora continua. Su principal objetivo es promover los ambientes de trabajo saludables. DKV Seguros se convierte así en la primera empresa aragonesa y primera aseguradora de salud en obtener el certificado que otorga AENOR.



Instalaciones de uno de los nuevos Espacios de Salud

10 nuevas sucursales y 11 Espacios de Salud y Dental inaugurados en 2014

Las sucursales de DKV Seguros que han sido inauguradas más recientemente han sido las de Alicante, Santander, Huelva, Murcia y Cáceres; así como la nueva oficina que se ha abierto en Jaén. Asimismo, cuenta con 13 Espacios de Salud y de los cuales 5 se han inaugurado en 2014: 4 en Barcelona, 2 en Murcia, 1 en Zaragoza, 1 en León, 1 en Valladolid, 1 en Tenerife, 1 en Puerto Algeciras, 1 en Córdoba, y 1 en Málaga) y 5 Espacios de Salud Dental y 2 de Salud Dental mixtos inaugurados en 2014 (Córdoba, Málaga, Madrid, Zaragoza, Barcelona, Logroño y Tenerife).



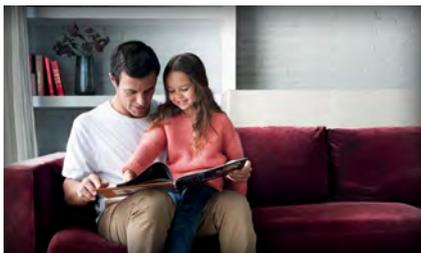
FEPAMIC proyecto “Rehabilitación y Fisioterapia para Personas con Discapacidad Física u Orgánica”, una de las entidades beneficiarias en la IX Convocatoria de Ayudas

IX Convocatoria de Ayudas

DKV Seguros entrega ayudas por valor de 100.000 euros a 9 entidades en el marco de la IX Convocatoria Pública de Ayuda a Proyectos Sociales y Medioambientales. Estas ayudas beneficiarán directamente a más de 2.000 personas. Los nuevos proyectos han sido elegidos por votación popular entre 73 finalistas, la mayoría orientados a personas con enfermedades crónicas, infancia, y personas con discapacidad.

Talento sin límites

La Fundación DKV Integralia lidera junto a Vamos a Emprender y a Creativalab este programa de asesoramiento empresarial orientado a captar talento emprendedor en personas con discapacidad, evaluar las competencias emprendedoras, seleccionar las ideas de negocio con posibilidades reales de convertirse en oportunidades de negocio, y entrenar a los futuros emprendedores para desarrollar su modelo y plan de negocio.



ERGO Hogar, Decesos y Ecofuneral, reconocidos por primera vez con el sello EthSi

El sello que otorga la Observatorio de las Finanzas Éticas, avala la gestión transparente de las finanzas de la aseguradora, así como un comportamiento ético hacia todos los públicos de la compañía, incluidos la sociedad y el medioambiente.



El presidente de DKV Seguros, Javier Vega de Seoane, y el presidente de ARAMÓN, Roberto Bermúdez de Castro en el acuerdo de patrocinio el pasado 19 de noviembre.

Patrocinador oficial de Aramón

El Grupo DKV se convirtió en patrocinador oficial de las estaciones de esquí aragonesas del Grupo ARAMÓN para la temporada 2014 – 2015. Con este patrocinio la compañía pretende aumentar su presencia en la comunidad de Aragón donde tiene su sede central. ARAMÓN, que integra las estaciones de esquí de Cerler, Panticosa y Formigal, en el Pirineo aragonés, y Javalambre y Valdelinares, en el Sistema Ibérico turolense, representa la mayor superficie esquiable de España.

03

Nuestra estrategia

Estrategia

Modelo de negocio y de Gestión

Empresa Innovadora

Empresa Responsable

Empresa Abierta

Materialidad

Áreas de negocio

03

**Nuestra
estrategia**

3.1. Estrategia

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

Nuestra propuesta de valor
“Realmente
interesados en ti”

La reflexión estratégica Plan Confianza, cuyo periodo de aplicación es 2011-2015, se basa en la misión y en los valores de DKV. Este plan incluye la propuesta de valor ‘Realmente interesados en ti’, que plantea un nuevo modelo de relación con los grupos de interés abierto, participativo, a largo plazo y trasmisor del sueño de DKV.

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

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

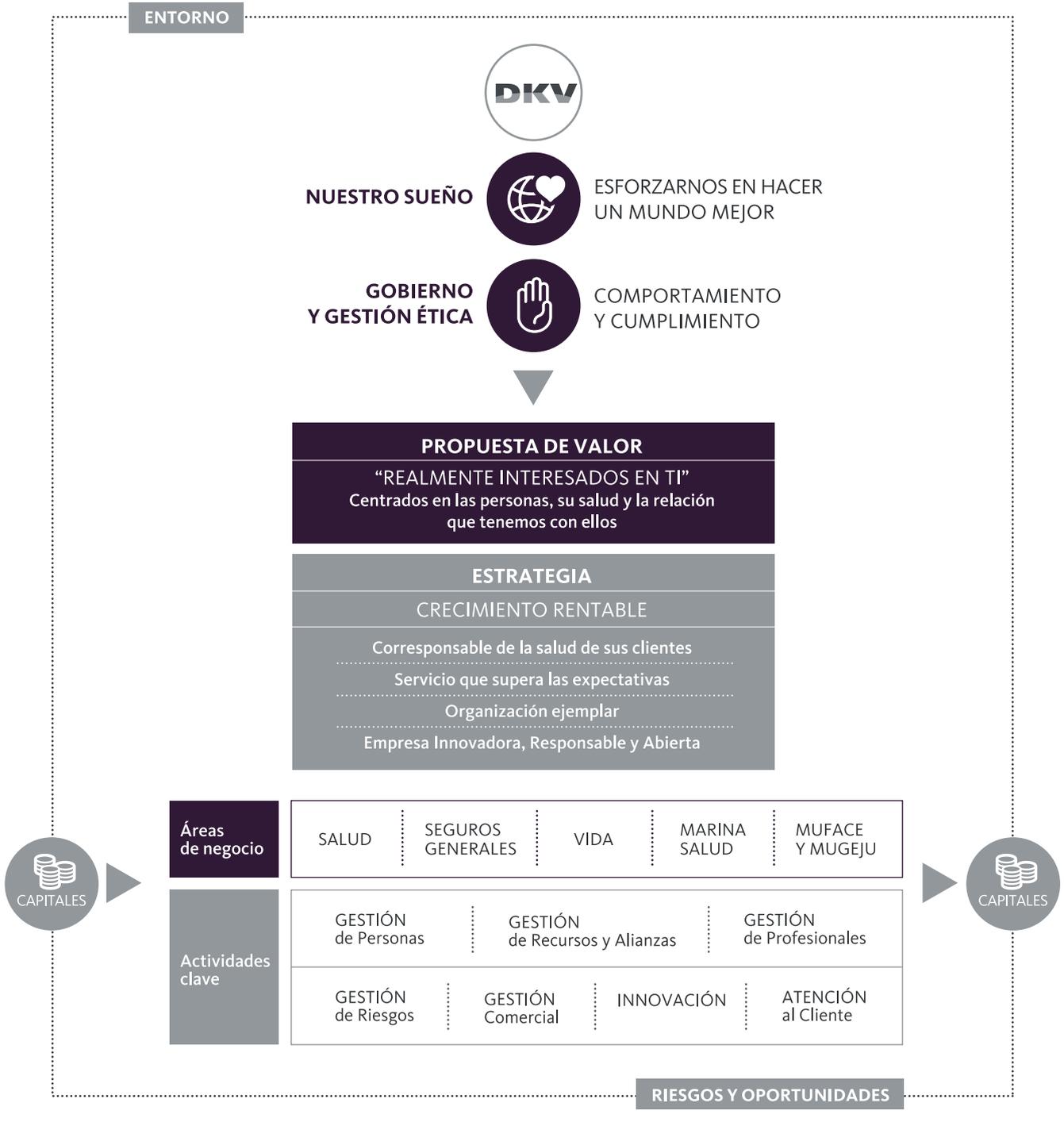


[G4-DMA, G4-FS10]

3.2. Modelo de negocio y de Gestión

La actual coyuntura económico-social está marcada – entre otros factores- por el envejecimiento, la cronicidad y la aparición de nuevos tratamientos, así como por un incremento de la población con problemas de salud derivados de la contaminación. El Modelo de Negocio y el Modelo de Gestión nos permiten poner en práctica la Propuesta de Valor de DKV “Realmente interesados en ti”, integrando las nuevas necesidades y demandas del mercado.

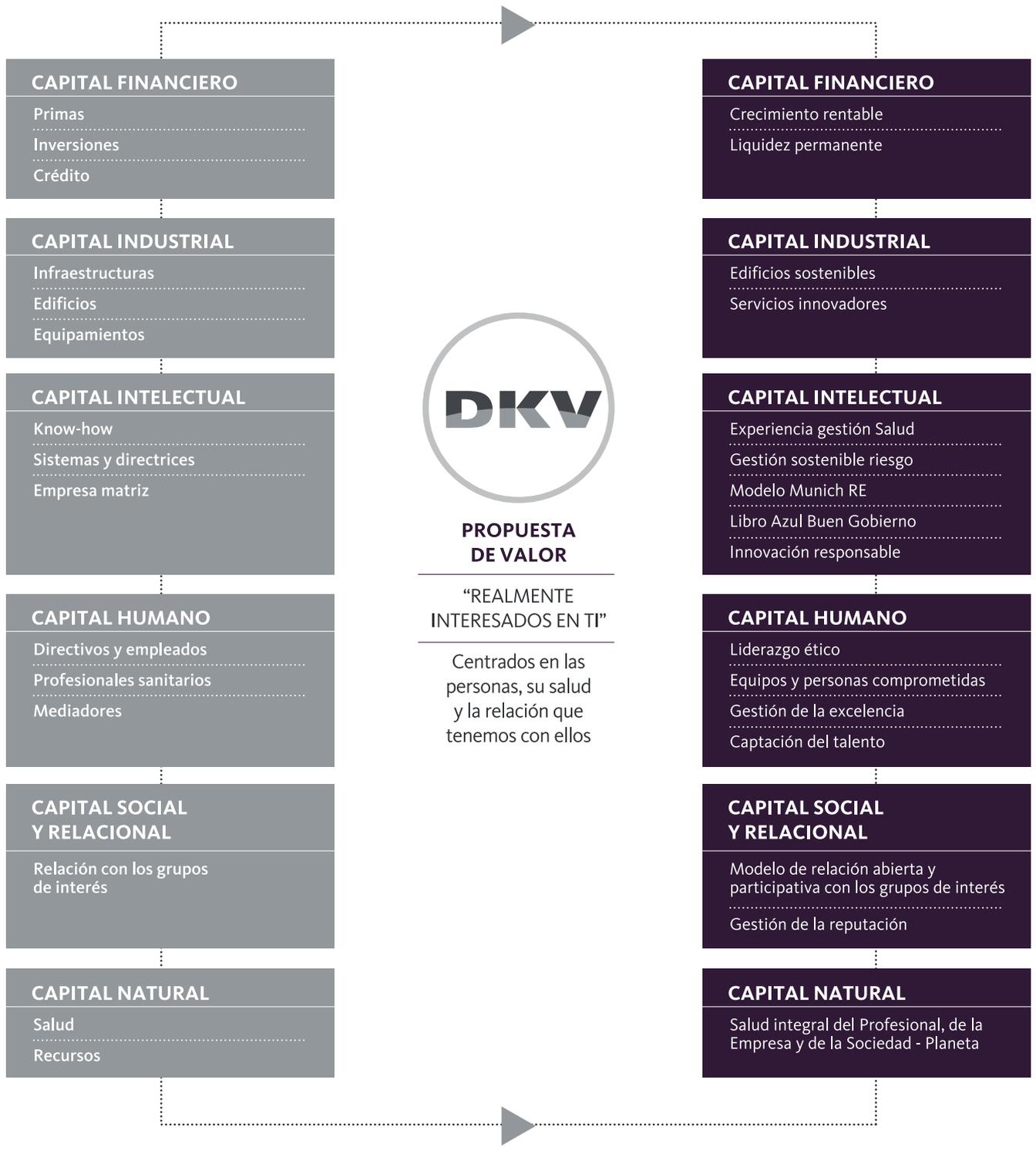
MODELO NEGOCIO



CAPITALES DKV

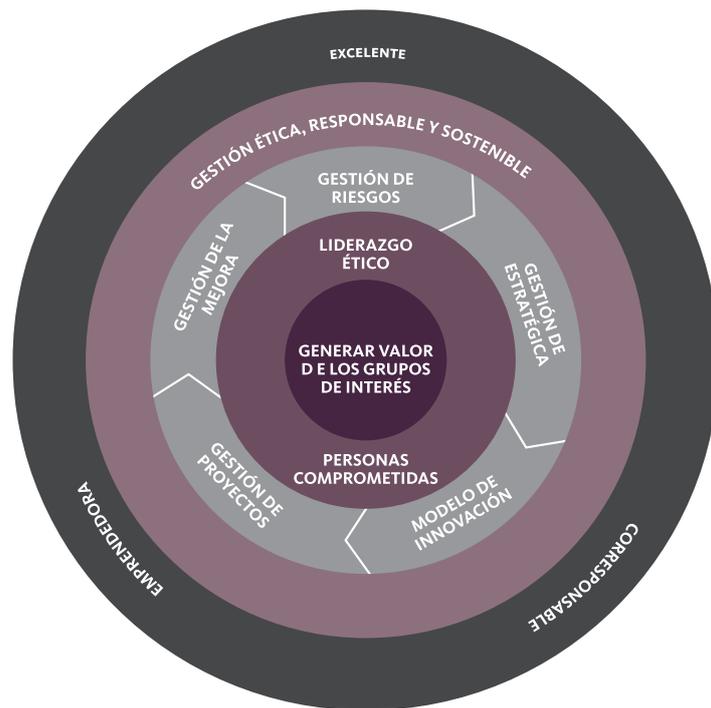
Los Capitales y su transformación a través del Negocio de DKV Seguros.

Los inputs adquieren atributos y características especiales y se convierten en outputs con valor DKV



El modelo de negocio de DKV gira entorno de nuestra propuesta de valor “realmente interesados en ti”, como meta a la que DKV debe enfocarse de manera prioritaria. Para ello, el Modelo de Gestión de DKV que se representa en la figura abajo expuesta, integra los distintos elementos que definen cómo se gestiona DKV, tanto en el corto como en el largo plazo y tanto internamente como en su relación con sus Grupos de Interés. Nos transmite los “qué” y los “cómo” que deben aplicarse tanto en las áreas como en sucursales.

MODELO DE GESTIÓN DE DKV



[G4-PR1]

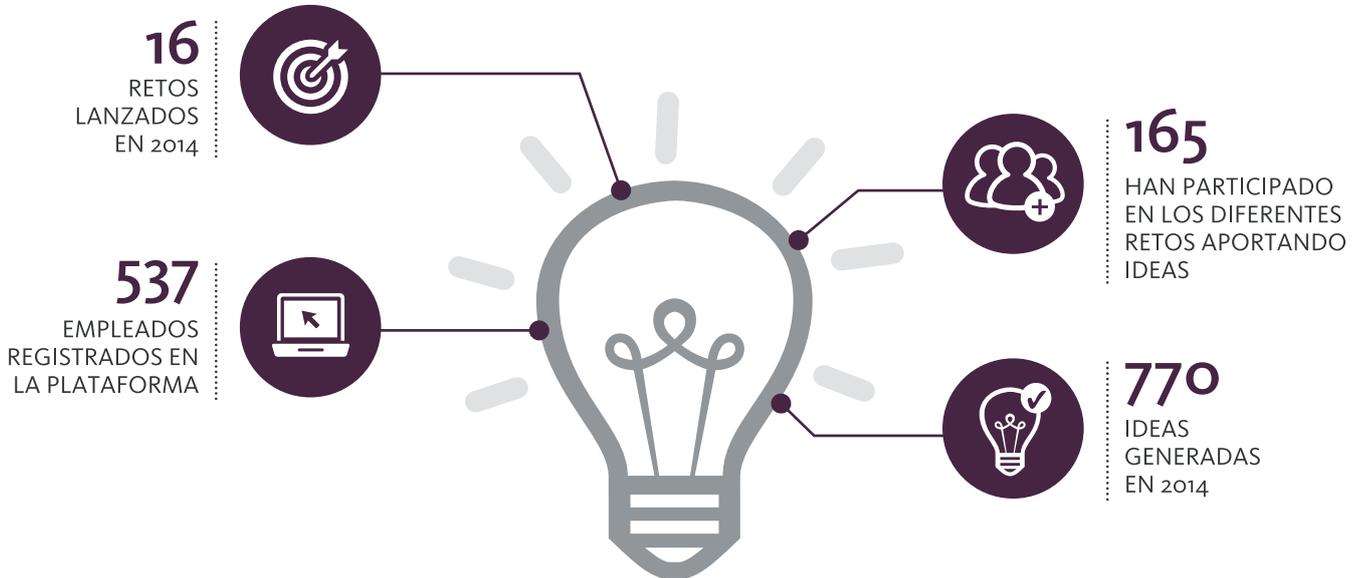
La innovación se integra en la compañía en todos los ámbitos, desde las acciones estratégicas que cada una de las áreas pone en marcha, hasta la participación abierta y transversal que se ha consolidado en 2014 con el Programa Innovalia

3.3. Empresa innovadora

El difícil contexto económico mundial ha puesto de manifiesto de forma clara y rotunda que solo las organizaciones innovadoras serán sostenibles. Innovar es anticiparse al futuro.

En DKV apostamos por la creatividad y la innovación, poniendo en marcha en 2013 el Programa Innovalia con la herramienta de generación y evaluación de ideas Idealia, que se ha consolidado en 2014. El objetivo de la plataforma es favorecer la innovación entre todos los empleados, para de forma colaborativa encontrar soluciones creativas a los retos a los que nos enfrentamos como compañía.

PLATAFORMA IDEALIA



Caso de estudio de producto innovador: DKV VIVA LA VIDA

Definición del proyecto

El nuevo producto de salud DKV Viva la Vida es un Plan Integral de Prevención y Promoción de la Salud. Se caracteriza por la personalización, la proactividad, y las herramientas facilitadoras de la Salud 2.0. Es la primera póliza específica centrada en promover estilos de vida con un estado de salud óptimo.

Objetivos del proyecto y valor estratégico

La salud es algo más que ausencia de enfermedad. Este producto representa una evolución hacia un modelo de mayor compromiso respecto de los intereses inmediatos de nuestros clientes. El Grupo DKV se convierte en la primera empresa aseguradora que crea una línea de negocio centrada en la prevención de la salud.

Creación de valor para los grupos de interés

Es un producto indicado tanto para aquellas personas que quieren disfrutar de una mayor calidad de vida a largo plazo, como para personas que necesitan una guía en alimentación, seguimiento en el embarazo o en el desarrollo de algún deporte.

Nos transformamos en un socio que comparte un interés común, que la enfermedad y la falta de autonomía personal se retrasen todo lo posible, facilitando el mantenimiento de un estado de salud óptimo.

[G4-DMA, G4-PR1, G4-PR3]

3.4. Empresa Responsable

La Responsabilidad Empresarial es un eje estratégico para el compromiso de esforzarnos en hacer un mundo mejor. El plan 360° Empresa Responsable pretende abordar la responsabilidad de manera integrada demostrando en sus iniciativas el compromiso de DKV con la salud, la sociedad y el planeta. DKV considera que trabajar de este modo es sinónimo de salud y bienestar en todo y para todos, ya que así se logra:

- Crear valor en su relación con los grupos de interés.
- Contribuir a un desarrollo más sostenible.
- Promover la gestión ética y la innovación socialmente responsable.
- Incrementar la vinculación de todos los grupos de interés con la empresa.



Más información en:

<http://dkvseguros.com/empresa-responsable/politica-responsabilidad-empresarial/>

PLAN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DKV 360



Primera aseguradora en obtener el certificado de Gestión Ética y Socialmente Responsable según la Norma SGE21 de Forética y renovación, por cuarto año consecutivo, del sello EthSi que otorga el Observatorio de Finanzas Éticas

DKV integra la Responsabilidad Empresarial en su Modelo de Gestión y en sus procesos de toma de decisiones. Como consecuencia de ello, los proyectos son plenamente transversales, implicando a todas las áreas de la compañía.

Para 2015, el Grupo DKV mantiene el objetivo de implicar más a sus clientes en sus iniciativas de Responsabilidad Empresarial y mejorar la difusión de las actividades que realiza la compañía en esta materia.

NUESTRO PLAN DE RE ALINEADO CON NUESTRA MATRIZ

[G4-15, G4-57]

MUNICI RE	 ESTRATEGIA, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	 INTEGRAR EN EL NEGOCIO: PRODUCTOS Y SERVICIOS	 GESTIÓN SOSTENIBLE	 ACCIÓN SOCIAL / CIUDADANÍA	 REPORTING, COMUNICACIÓN Y RELACIÓN GI
DKV	Libro Azul, Política de Cumplimiento. Normativo y revisión Política de Gestión Ética de la Compañía.	Innovación responsable: Plataforma Idealia, Nuevos espacios de Salud, DKV Viva la Vida Innovación social: Gestión de la discapacidad ecofuneral, seguros para personas con Síndrome de Down	Nueva Sede Torre DKV	Nuevo espacio cultural abierto nueva Sede Torre de DKV Seguros Acción social DKV Fundación Integralia	Informe Integrado 2014 Medición de los índices de satisfacción clientes Paneles con grupos de interés, I Foro de Diálogo Empresa Abierta
CERTIF. /MEDICIÓN	SGE21, Empresa Saludable AENOR, Sello EthSi	Lenguaje Claro	Sello CeroCO ₂ , ISO 14001 y 50001, nueva Sede Torre DKV Seguros	ISO 9001:2008 Calidad Fundación Integralia	Auditoría Informe Integrado Reptrak, Merco, GPTW

PRINCIPALES PROYECTOS 2014



Foro de diálogo con varios representantes de nuestros grupos de interés en la Torre DKV.



Caso de estudio: LA GESTIÓN DE LA DISCAPACIDAD EN DKV

Definición del proyecto

Elaboración de un documento que recoge el enfoque y el desempeño de DKV en la gestión de la discapacidad entre sus grupos de interés.



Objetivos del proyecto y valor estratégico

En DKV, la gestión de las personas con discapacidad ha de ser un elemento integral dentro de la estrategia de diversidad. Entendemos que la discapacidad no es incompatible con la excelencia en el trabajo y la calidad en los productos y servicios.

Por ello, hemos querido medir mejor nuestros avances en la política de gestión de personas con discapacidad, ya que entendemos que reporta beneficios como:

- Contar con empleados motivados que valoren el impacto positivo del trabajo en sus vidas y en su integración en la sociedad
- Permite desarrollar y aportar un valor competitivo ante la organización, los clientes y la sociedad.
- El desarrollo de las tecnologías facilita la integración de las personas con discapacidad debido a las nuevas herramientas que promueven el teletrabajo.

Creación de valor para los grupos de interés

Las personas con discapacidad se encuentran con muchas dificultades en su vida diaria, y la labor de DKV mejora el acceso a productos, en la gestión de sus servicios, en el acceso a puestos de trabajo y en la comunicación que reciben. Por otro lado, el conocimiento, trabajo y experiencia de DKV Seguros y la Fundación DKV Integralia está afectando positivamente el ejercicio de los derechos de las personas, especialmente los relacionados con la salud y el empleo, tanto de forma preventiva como corrigiendo los efectos de hechos ya ocurridos.

El enfoque de gestión de la compañía sobre esta materia es:

- Impulsar actuaciones para favorecer la diversidad en las plantillas, mediante una política de igualdad de oportunidades.
- Establecer nuevos incentivos para la integración laboral de personas en riesgo de exclusión social en empresas ordinarias, así como para facilitar el emprendimiento.
- Impulsar la investigación, la innovación sostenible y el desarrollo de productos y servicios dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente de aquellas con mayores dificultades.



Más información en:

<http://dkvseguros.com//almacen/RSC/informe-gestion-discapacidad.pdf>

[G4-DMA, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37, G4-45, G4-53]

El Plan de diálogo con los grupos de interés busca incorporar a la cultura del Grupo DKV la escucha activa con todos sus públicos a nivel estratégico y operativo

3.5 Empresa abierta

El diálogo con los grupos de interés es esencial en DKV Seguros para el cumplimiento de nuestra estrategia de empresa innovadora, responsable y abierta. Nos permite conocer y gestionar mejor las inquietudes, necesidades y opiniones además de ser una fuente de ideas y de mejoras, un espacio de crecimiento y alineamiento con las expectativas de la empresa.

Desde 2013, el ‘Plan transversal de diálogo con los grupos de interés’ busca incorporar a la cultura del Grupo DKV la escucha activa con todos los grupos, tanto en niveles estratégicos y operativos, como a modo de herramienta de trabajo habitual en cualquier línea de acción nueva. Tras un año de implantación de la metodología de diálogo, en 2014 se trabajó en la sistematización y diseño de mecanismos de diálogo personalizados.

DKV Seguros tiene identificados a sus grupos de interés en el Estatuto de Compromisos Éticos y además realiza mapeos por proyectos para definir el grupo de interés más relevante en cada caso.

GRUPOS DE INTERÉS DE DKV SEGUROS			
CLIENTES	MEDIADORES	PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES	SOCIEDAD EN GENERAL
EMPLEADOS	PROFESIONALES SANITARIOS	PROVEEDORES DE SERVICIOS GENERALES	SECTOR PÚBLICO

Caso de estudio de innovación: I FORO DE DIÁLOGO DKV EMPRESA ABIERTA

<i>Definición del proyecto</i>	<i>Objetivos del proyecto y valor estratégico</i>	<i>Creación de valor para los grupos de interés</i>
<p>La misión principal de este Foro se centra en la valoración y debate acerca de diversos dilemas estratégicos que surgen en el seno de la empresa. Consta de 9 representantes de los distintos grupos de interés y 2 representantes internos.</p> <p>En la primera sesión presentaron dilemas estratégicos 2 directivos del Comité de Dirección y otros 7 representantes internos participaron como observadores.</p> <p>Siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Elaborar un estudio de viabilidad de las ideas planteadas e informar a los miembros del Foro abierto sobre el status de sus propuestas. – Celebración en 2015 de un nuevo foro en el que puedan participar en la formulación del nuevo plan estratégico de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> – Establecer un puente y generar vínculos entre los representantes de los grupos de interés y el Grupo DKV. – Contribuir a una mayor sensibilidad de los miembros de la compañía acerca de la transparencia, el diálogo y la importancia de la escucha activa y permanente. – Integrar la opinión de expertos externos y comprender mejor los retos y dilemas a los que se enfrenta DKV facilitando el establecimiento de prioridades – Generar proyectos a desarrollar por DKV que estén alineados con la voluntad de los grupos de interés y la voluntad de la empresa. 	<p>A través de la participación de representantes de los grupos de interés en la resolución de problemas y en el desarrollo del modelo de relación con el Grupo DKV, así como en los planes de actuación que les afectan.</p> <p>En esta jornada se expusieron cuatro retos a los que se enfrenta DKV, vinculados a la fidelización de la relación con clientes y profesionales de la salud; el contexto en el que se producen, lo que hace a la empresa en este sentido y una propuesta de preguntas para iniciar el diálogo. Se propusieron 56 acciones de mejora.</p>

[G4-57, G4-58]

CANALES DE COMUNICACIÓN

 <p>DKV CLIENTES</p>	<p>CANAL DE ESCUCHA</p> <p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Focus group de opinión</p> <p>Estudios de mercado</p> <p>Quejas y reclamaciones</p> <p>Teléfono, web y sucursales</p> <p>Atención al cliente</p>	<p>CANAL DE COMUNICACIÓN</p> <p>Newsletters puntuales con informaciones destacadas</p> <p>Newsletter 'Canal Salud'</p> <p>Oficinas</p> <p>Publicidad</p> <p>Envíos postales</p> <p>Patrocinio</p>
 <p>EMPLEADOS</p>	<p>CANAL DE ESCUCHA</p> <p>Encuesta de clima</p> <p>Reuniones sucursales y departamentos</p> <p>Comités de empresa</p> <p>Reuniones de seguimiento de objetivos</p>	<p>CANAL DE COMUNICACIÓN</p> <p>Intranet</p> <p>Revista Equipo DKV</p> <p>Newsletter diaria con resumen de los titulares albergados en la Intranet</p>
 <p>MEDIADORES</p>	<p>CANAL DE ESCUCHA</p> <p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Consultores de la red de mediación</p> <p>Centro de Atención al Mediador</p> <p>Reuniones con colegios de mediadores</p> <p>Reuniones comerciales con los distintos canales de ventas de la compañía</p>	<p>CANAL DE COMUNICACIÓN</p> <p>Web DKV Directo</p> <p>Planes de formación</p> <p>Newsletters con promociones o novedades en productos y servicios</p> <p>Cartelería: folletos de viajes, carteles de campañas comerciales, etc.</p>
 <p>PROFESIONALES SANITARIOS</p>	<p>CANAL DE ESCUCHA</p> <p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Directores médicos</p> <p>Contact center para proveedores sanitarios</p> <p>Reuniones con colegios de médicos</p>	<p>CANAL DE COMUNICACIÓN</p> <p>Web para profesionales médicos</p>
 <p>TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<p>CANAL DE ESCUCHA</p> <p>E-mail: empresa.responsable@dkvseguros.es</p> <p>RepTrak®</p> <p>Focus groups sobre Responsabilidad Empresarial</p>	<p>CANAL DE COMUNICACIÓN</p> <p>Informe de sostenibilidad</p> <p>Blog: blog.dkvseguros.com</p> <p>www.dkvseguros.es</p> <p>Redes sociales</p> <p>Revista DKV Tres Sesenta</p>

Una buena reputación genera ventajas competitivas sostenibles, incrementa los beneficios del negocio, potencia el crecimiento y la recomendación de la empresa, la captación de talento, el atractivo de la empresa como inversión y minimiza riesgos

La gestión de la reputación

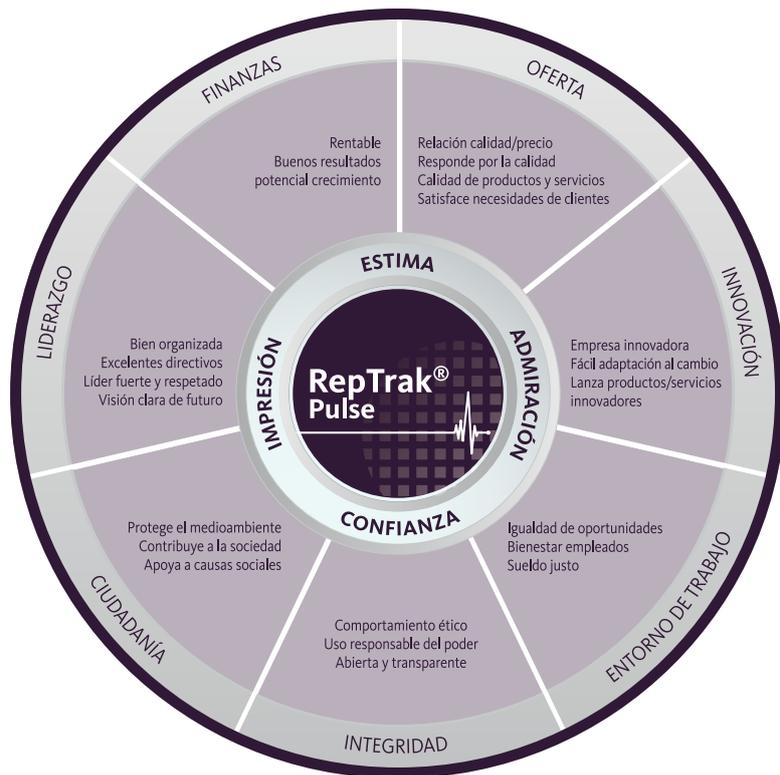
Consideramos la reputación como un activo intangible que contribuye a la creación de valor en la relación con nuestros grupos de interés.

En DKV se gestiona el capital reputacional a través de herramientas, directrices y normas internas que brindan un marco de actuación, además de desarrollar proyectos específicos con los grupos de interés para potenciar el reconocimiento del Grupo.

Modelo de evaluación

Para medir la reputación DKV utiliza la evaluación anual del Modelo RepTrak™ de Reputation Institute, que mide la reputación en función de la estima, admiración, confianza e impresión que despierta una organización entre los grupos de interés. Con los resultados analizamos los niveles de reconocimiento y los aspectos del negocio que más influyen en cada uno de nuestros públicos clave.

REPTRAK PULSE



Modelo explicativo RepTrak: Conjunto de factores clave que explican la reputación de una compañía. Se trata de 23 atributos que se agrupan de forma ponderada en 7 dimensiones.

NUESTRA REPUTACIÓN EN 2014

DKV mantiene la calificación de "excelente" entre los grupos de interés que mejor conocen a la empresa.

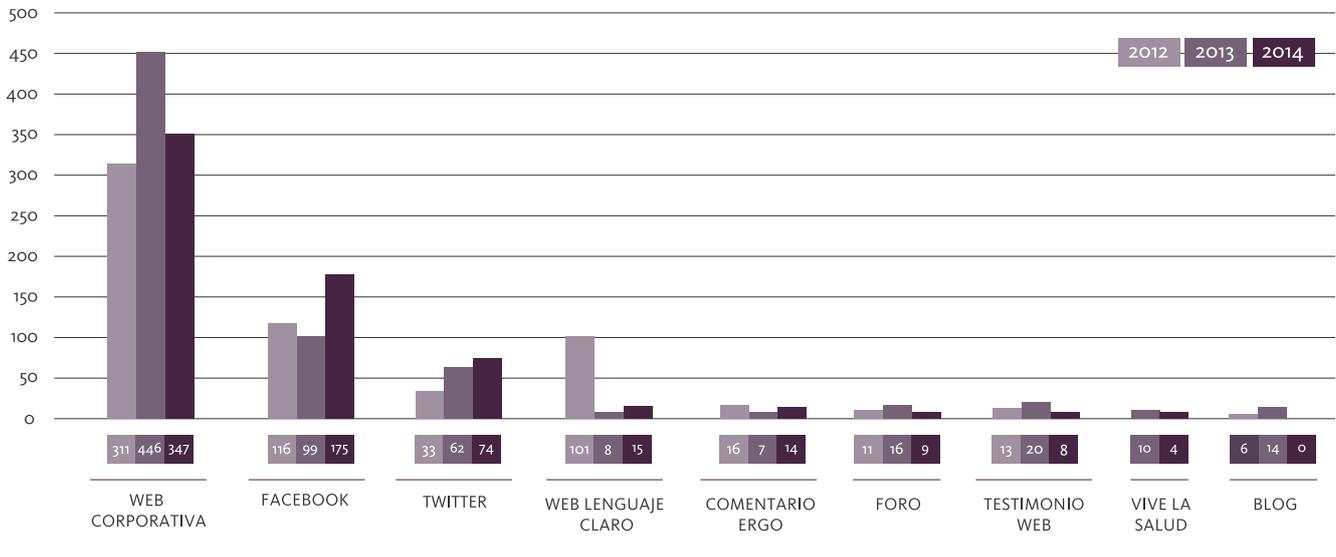


Las respuestas de RepTrak se miden en una escala del 0 al 100, considerándose una nota de 70 o superior como buena; si pasa de 80 es excelente.

DKV EN REDES SOCIALES



COMENTARIOS EN LAS REDES ATENDIDOS EN DEFENSA AL CLIENTE



[G4-27]

De la actividad en redes sociales registrada durante los tres últimos años se desprende que el medio utilizado con más frecuencia sigue siendo la web corporativa, seguida de los comentarios a través de distintas Redes Sociales, principalmente Facebook y Twitter. Los departamentos de Defensa del cliente y Comunicación se encargan de recibir los comentarios y emitir las respuestas.

GESTIÓN DE CRISIS EN REDES SOCIALES

En octubre de 2014 DKV enfrentó una crisis a través de la red a partir de una crítica por el patrocinio de la Carrera de la Mujer y la declinación para asegurar a una mujer que ha padecido cáncer de mama y que todavía está en tratamiento. La protesta tuvo un importante alcance online y repercusión en el Diario de Sevilla, en el contexto de la celebración de la IX edición de la Carrera. La declinación de la petición de seguro respondió al incumplimiento de uno de los requisitos avalados legalmente, como es que la persona no tenga enfermedades graves preexistentes. Así lo manifestó DKV en un comunicado publicado en la página web que se difundió en redes sociales gracias a la colaboración de muchos de nuestros empleados.

1.113 personas compartieron los argumentos de DKV
 Los tuits generaron un alcance de 1.726.322 usuarios.

PUBLICACIONES

 PERIODISTAS	 RED COMERCIAL	 CLIENTES Y PÚBLICO EN GENERAL	 PROFESIONALES DEL SECTOR Y LÍDERES DE OPINIÓN
Resumen mensual de notas de prensa	Resumen quincenal con las actualizaciones del portal DKV Directo	Revista electrónica mensual con contenidos de salud para las personas registradas en la web Canal de Salud Newsletter con las principales novedades para los usuarios registrados en la comunidad 'Vive la Salud' Newsletter DKV 360 trimestral y con contenidos de Responsabilidad Empresarial	Revista <i>Tres Sesenta</i>

Campañas Publicitarias

La campaña publicitaria presentada a finales de 2013 bajo el eslogan 'Cuidate mucho', protagonizada por médicos del cuadro de profesionales de DKV, ha tenido continuidad en 2014, centrada en la recomendación de cuidarse para poder disfrutar de todas y cada una de las pequeñas cosas de la vida. Además, se ha hecho hincapié en la importancia de la prevención y salud bucodental.

Las acciones publicitarias se completan con la campaña online de ERGO Hogar y acciones de apoyo a las inauguraciones de las sucursales de Alicante, Cáceres, Huelva, Jaén, Las Palmas, Murcia, Sabadell, Santander, Tenerife y Valladolid.



[G4-18, G4-19, G4-21]

3.6. Materialidad

1. Definición de objetivos y alcance

Identificar, definir y valorar los asuntos relevantes en materia de gobernanza, sociedad y medio ambiente, que afectan a la realidad del negocio y la compañía, así como a sus grupos de interés. Para ello se han seguido los Principios recogidos en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4. El objetivo es informar a los diferentes grupos de interés acerca del desempeño de DKV en relación a los asuntos relevantes identificados.

2. Identificación de asuntos relevantes

Fuentes internas	Fuentes externas
– Estudio de Materialidad 2013	– Dow Jones Sustainability Index 2014 del sector
– Plan estratégico y Plan DKV Salud 360°	– Informe <i>Sectorial Health Care y Financials (Insurance)</i> de Sustainability Accounting Standards Boards, SASB
– Retos y objetivos del Grupo en 2014	– Suplemento Sectorial G4 de GRI
– Preguntas del Comité de Expertos 2014 (se incluyen en el anexo)	
– Conclusiones del Foro de Diálogo Abierto del Grupo DKV	
– Redes Sociales	

3. Categorización

Los temas han sido clasificados según la categoría de contenidos de la Guía G4 de GRI a excepción de los asuntos específicos de DKV.

4. Análisis del impacto e importancia de los asuntos para DKV

Se ha evaluado la importancia estratégica de cada asunto y los riesgos y oportunidades actuales y futuros que representa, a la vez que se ha respondido a cada uno de ellos en función del desempeño de la compañía en relación a cada aspecto.

5. Priorización

Los asuntos relevantes se priorizaron en función de su importancia para el negocio, a través del análisis de los objetivos estratégicos de DKV, los retos del sector, y su importancia para los diferentes grupos de interés consultados. Este análisis se realizó a partir de las fuentes analizadas y documentación interna de la compañía, así como publicaciones del grupo anteriores al actual periodo de reporting.

6. Validación

Los asuntos materiales han sido validados por parte de la Dirección de DKV, de acuerdo a las directrices en materia de gobernanza, ética y compliance definidas por parte de Munich Re.

7. Feedback de los grupos de interés

En la fase inicial de elaboración del Informe 2014 se revisó el Informe del año anterior para evaluar la consecución de los retos fijados. Asimismo, se contó con la participación del Comité Independiente de Expertos que ha formulado una serie de preguntas a DKV sobre la base de la información 2013; las respuestas de la compañía han facilitado la revisión y reenfoque del análisis 2014.

PROCESOS DE VALOR EN DKV Y ASUNTOS MATERIALES

ASUNTOS MATERIALES	PROCESOS DE VALOR GRUPO DKV					
	Desarrollo de productos / Pricing	Marketing/ ventas y distribución	Evaluación y grabación	Administración y gestión de cobros	Prestaciones	Atención al Cliente
Gestión de riesgos sociales, ambientales y de gobierno	●	●	●	●	●	●
Comunicación con los grupos de interés	●	●	●	●	●	●
Cumplimiento e implantación del Código de Conducta	●	●	●	●	●	●
Transparencia e integridad en la comunicación con Clientes		●			●	●
Mecanismos de gestión de la información y privacidad de clientes		●	●			●
Desempeño en atención y satisfacción del cliente, calidad del servicio y quejas y reclamaciones.		●	●	●	●	●
Lucha contra la corrupción y soborno.	●	●	●	●	●	●
Desempeño económico directo e indirecto	●	●	●	●	●	●
Seguridad y Salud de nuestros empleados	●	●	●	●	●	●
Atracción y retención del talento	●	●	●	●	●	●
Política de igualdad y diversidad de los empleados	●	●	●	●	●	●
Beneficios a los trabajadores	●	●	●	●	●	●
Gestión de la cadena de suministro y evaluación según criterios sociales y ambientales	●	●	●			
Estrategia de acción social alineada al negocio de salud	●	●	●	●	●	●
Medición del retorno y eficacia de los proyectos de acción social	●	●	●	●	●	●
Nuevos servicios y actividades en relación con los retos del sector y retos del cambio climático	●	●	●	●	●	●
Adhesión a iniciativas relacionadas con el cambio climático		●	●	●		
Sistema de gestión ambiental		●	●	●		
Participación con asociaciones sectoriales y la administración		●	●			●
Retención de los mejores profesionales médicos		●	●		●	

[G4-DMA, G4-EC1, G4-PR1, FS7]

3.7. Áreas de negocio

Nuestra intención es ayudar a nuestros clientes a cuidar su salud, asesorándoles en el cambio de estilo de vida hacia el equilibrio dinámico de la salud física, emocional, social, espiritual e intelectual

3.7.1 Salud

El año 2014 ha supuesto para la Dirección General de Salud de DKV Seguros un reto en muchos sentidos. El progresivo envejecimiento de la población, la cronificación de algunas enfermedades, la aparición de otras nuevas derivadas de los cambios socioculturales y la pérdida de hábitos saludables se reflejan en un significativo incremento del gasto sanitario y una caída en el estado de salud de la población.

Ante este escenario, la Dirección General de Salud de DKV Seguros centra sus esfuerzos en desarrollar una serie de herramientas y servicios para acompañar al cliente en todas las etapas de su vida, a través de la Promoción de la Salud y Prevención de las Enfermedades y la Gestión de las Enfermedades Crónicas.

ÍNDICE DE ACTIVIDAD ASISTENCIAL (EXCLUYE MARINA SALUD)	2012	2013	2014	DIF.13/14
Primas netas (miles de Euros)	415.733	427.889	463.065	8%
Asegurados	563.566	586.038	646.087	10%
Pagos asistencia sanitaria (miles de Euros)	329.546	343.406	368.215	7%

ATENCIÓN PRIMARIA	2012	2013	2014	DIF.13/14
Consultas	887.826	891.969	987.753	11%

ATENCIÓN ESPECIALIZADA	2012	2013	2014	DIF.13/14
Consultas	2.397.396	2.529.733	2.705.934	7%
Ingresos hospitalarios	40.766	41.547	46.246	11%
Cirugías ambulatorias hospitalarias	8.145	9.229	9.677	5%
Partos totales	4.546	3.979	4.036	1%
Pruebas diagnósticas	2.089.361	2.187.696	2.364.703	8%
Pagos realizados a médicos (miles de Euros)	100.644	110.221	113.894	3%
Pagos realizados a clínicas (miles de Euros)	198.973	204.931	220.821	8%



Puedes consultar nuestra cartera completa de seguros en:

<http://dkvseguros.com/empresa-responsable/gestion-etica-sostenible/>
<http://dkvseguros.com/seguros-empresas/>

El programa ECO pone a disponibilidad de los clientes información de interés sobre nuestros médicos y permite añadir comentarios y consultar la opinión del resto de clientes.

Plan Facilita

Dentro del marco del Proyecto Plan Facilita, iniciado ya hace tres años, DKV sigue apostando por la simplificación de procesos y eliminación de la burocracia, de forma que el cliente ahorre tiempo y dinero. En este sentido, se ha apostado por el entorno digital, añadiendo funcionalidades a herramientas ya existentes o desarrollando otras nuevas, como es el programa ECO, que ofrece información sobre nuestros profesionales médicos y recoge opiniones de clientes.

El servicio de Cita Online, consolidado el año anterior, da un paso más incorporando nuevas especialidades incluidas entre las más demandadas por nuestros clientes. El sistema de Autorizaciones web o la Autoliquidación de facturas de reembolso serían otros ejemplos en esta línea.

El año 2015 se presenta como otro gran reto, en el que la apuesta digital, la calidad y la innovación continua marcarán un antes y un después en la relación con nuestros clientes y con el resto del sector.

INNOVACIÓN EN SALUD

En el marco del proceso anual de las actualizaciones de los productos de salud, y en relación a otros aspectos, se han realizado las siguientes innovaciones:



PRESTACIONES Y PREVENCIÓN

Se han incorporado prestaciones terapéuticas innovadoras y lo último en prevención, además de los más avanzados medios de diagnóstico y alta tecnología terapéutica. Entre ellos destaca el test genético de cribado prenatal, la terapia domiciliar de la apnea a través de CPAP y el reembolso de vacunas pediátricas no cubiertas por la Seguridad Social.



DKV CLUB DE SALUD

La Dirección General de Salud ha desarrollado en 2014 este proyecto clave, que ofrece un conjunto de servicios complementarios en el ámbito de la prevención y promoción de la salud. *Wellness*, ópticas, cirugía ocular, reproducción asistida, homeopatía, acupuntura y osteopatía, logopedia y medios auxiliares de cura son algunos de los servicios que están al alcance de los miembros del Club de Salud y con la garantía DKV Seguros.



ACUERDOS

Acuerdo de distribución con Banco Sabadell para la comercialización de tres productos: Protección Salud (con y sin copago), Protección Salud Premium y Protección Dental. Estos productos, salvo pequeñas diferencias, equivalen respectivamente a nuestros productos DKV Integral, DKV Mundisalud y Dentisalud. Además se firmó un contrato colectivo con sus empleados.

El producto baremado se consolida como alternativa de gran calidad en el mercado, por encima de la competencia en cuanto a coberturas y a un precio más ajustado para el momento actual

3.7.2. Renta y Accidentes

En 2014, el Departamento de Renta y Accidentes mantiene un pulso firme frente a la crisis económica. Ante la dificultad de los autónomos, segmento principal del ramo, se ha trabajado para controlar el resultado y prepararse para el cambio de ciclo que represente crecimiento de autónomos, con la certeza que será el autoempleo el motor para remontar la crisis.

RENTA	2012	2013	2014	DIF.13/14
Primas Netas (miles de Euros)	31.958	30.090	28.160	-6%
Asegurados	52.724	54.449	51.502	-5%
Pólizas	42.227	38.826	36.421	-6%
Siniestros grabados Renta	21.439	19.599	17.698	-10%
Pagos Renta (miles de Euros)	13.680	14.514	10.650	-27%
Prima media por asegurado (Euros)	606	553	547	-1%

ACCIDENTES	2012	2013	2014	DIF.13/14
Primas Netas (miles de Euros)	7.567	6.700	5.871	-12%
Asegurados	127.071	87.311	79.986	-8%
Pólizas	22.002	19.717	17.361	-12%
Pagos Accidentes (miles de Euros)	2.136	1.472	1.033	-30%
Siniestros grabados Accidentes	1.904	1.431	1.157	-19%
Coste medio por siniestro (Euros)	1.122	1.028	893	-13%
Prima media por asegurado (Euros)	60	77	73	-4%

En esta situación se decidió realizar un direccionamiento activo hacia el producto Renta Baremado, que ha implicado un incremento del comisionamiento del mismo. Dicho producto tiene buena aceptación por parte del cliente que busca una cobertura rápida, ya que no precisa seguimiento de la duración de la Incapacidad temporal, permitiendo al autónomo reincorporarse de la baja en cuanto pueda, sin necesidad de seguimiento por parte de la compañía. El producto clásico se mantiene para aquellos clientes que buscan una póliza que se adapte completamente a la pérdida de ingresos por baja médica, ajustándose a la duración real de la misma. Ambas opciones mantienen estándares de satisfacción muy elevados.



Más información en:
ergoseguros.com

3.7.3 Seguros Generales

Hogar

Durante 2014 se ha mantenido el buen comportamiento de la producción de los canales tradicionales, mientras que el negocio intermediado, a través del canal bancario, ha sufrido una total paralización en cuanto a su actividad debido a las importantes reestructuraciones derivadas de fusiones, la caída crédito hipotecario, entre otros motivos.

HOGAR	2012	2013	2014	DIF.13/14
Primas Netas (miles de Euros)	25.357	21.665	18.551	-14%
Asegurados	140.835	116.914	101.193	-13%
Pólizas	140.835	116.914	101.193	-13%
Pagos hogar (miles de Euros)	10.807	10.444	7.992	-23%
Siniestros grabados	26.609	23.169	13.809	-40%



Se ha renovado la certificación ISO 9001:2008, que avala la calidad del sistema de gestión en las prestaciones de decesos

Decesos

El hito en 2014 ha sido la puesta en marcha del servicio de atención al duelo presencial, un cambio cualitativo importante, alineado con la propuesta de valor de nuestra compañía “Realmente Interesados en ti”, al ofrecer de manera proactiva una ayuda directa a todas las familias de nuestros asegurados fallecidos.

El seguro de ERGO es el único producto del sector que ofrece un servicio personalizado de atención al duelo en todas las defunciones, con independencia de la edad del asegurado o las causas del fallecimiento.

DECESOS*	2012	2013	2014	DIF.13/14
Primas Netas (miles de Euros)	44.723	47.575	47.840	1%
Asegurados	650.449	639.238	617.957	-3%
Pólizas	219.463	219.796	216.596	-1%
Pagos Decesos (miles de Euros)	10.922	11.361	11.817	4%
Siniestros grabados	3.954	3.917	3.846	-2%
Pago medio por siniestro (Euros)	2.762	2.901	3.072	6%

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

[G4-16]

Destacados del año

- Ecofuneral: en 2014 seguimos trabajando con Fundación Terra y Grupo Mémora en la oferta del primer seguro de decesos que apuesta por un servicio ecológico y una planificación del sepelio respetuosa con el medio ambiente.
- Apoyo a mayores: participamos con ERGO en Firagran, Salón de las Personas Mayores en Cataluña, junto con la Asociación de Amigos de la Gente Mayor, y colaboramos con entidades que ayudan a personas mayores, especialmente las que viven solas o se encuentran en situación de dependencia.



INNOVACIÓN EN SEGUROS GENERALES: ERGO PROTECCIÓN FAMILIAR

Se llevó a cabo una actualización de la garantía de asistencia con los siguientes conceptos:

 <p>TESTAMENTO</p> <p>Nuevo servicio gratuito de elaboración del testamento a través de Internet con asesoramiento de profesionales.</p>	 <p>ASISTENCIA MUNDIAL COMPLEMENTARIA</p> <p>Servicio de repatriación para los clientes que estudian o trabajan en el extranjero.</p>	 <p>AMPLIACIÓN A 60.000€ DEL CAPITAL MÁXIMO</p> <p>A contratar en la garantía de accidentes.</p>	 <p>CONGELACIÓN DE PRIMA</p> <p>A partir de los 90 años de edad, para clientes con una antigüedad mínima de 30 años. Una actualización que responde a la conciencia sociodemográfica.</p>
--	--	--	---

3.7.4. ERGO Vida

La actividad de ERGO Vida se centra en la comercialización de coberturas de vida riesgo a través de tres modalidades:

- Vida Previsión Individual: sobre la base de la cobertura principal de fallecimiento, flexible respecto de la modalidad de contratación, la determinación de las coberturas complementarias, el establecimiento de capitales o la forma de pago.
- Vida Previsión Modular: producto de contratación simplificada con coberturas fijas y capital, estructurado en cuatro módulos.
- Vida Previsión Colectivo: para contratación por parte de empresas como medio de protección de su plantilla o para el cumplimiento de obligaciones laborales.

La estrategia de comercialización del ramo Vida se basa en la especialización y en la oferta de sus productos a los clientes del Grupo DKV.

VIDA	2012	2013	2014	DIF.13/14
Primas Netas (miles de Euros)	17.189	13.860	12.869	-7%
Asegurados	31.529	28.210	25.856	-8%
Pólizas	26.822	23.559	21.538	-9%
Pagos Vida (miles de Euros)	25.006	22.839	19.119	-16%
Siniestros grabados	2.408	1.482	1.184	-20%
Coste medio por siniestro (Euros)	10.385	15.411	16.148	5%

NUEVOS SERVICIOS VIDA

Se amplía el carácter asistencial del ramo con nuevos servicios en las pólizas de vida:

 <p>SERVICIO ASISTENCIA PSICOLÓGICA</p> <p>Ante invalidez absoluta o enfermedad grave, se proporciona al asegurado atención psicológica personalizada.</p>	 <p>SERVICIO DE ATENCIÓN AL DUELO</p> <p>Psicólogos especialistas prestan un apoyo profesional, a disposición del familiar del asegurado, durante el duelo provocado por la pérdida de un ser querido.</p>	 <p>SERVICIO DE ASESORÍA LEGAL</p> <p>Acceso a un servicio telefónico, atendido por un abogado, para asesoramiento sobre cuestiones legales.</p>				
<p>SERVICIO ASISTENCIA FAMILIAR</p> <p>En caso de fallecimiento se pone a disposición de la familia un Gestor de Asistencia Familiar que incluye:</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="558 1008 766 1120">Prestación de asistencia personal y directa a la familia tras la defunción.</td> <td data-bbox="766 1008 949 1120">Asesoramiento en la tramitación del servicio funerario.</td> <td data-bbox="949 1008 1189 1120">Asistencia Jurídica telefónica sobre trámites legales relacionados con el fallecimiento</td> <td data-bbox="1189 1008 1441 1120">Tramitación de documentación oficial (certificados, pensiones...).</td> </tr> </table> 			Prestación de asistencia personal y directa a la familia tras la defunción.	Asesoramiento en la tramitación del servicio funerario.	Asistencia Jurídica telefónica sobre trámites legales relacionados con el fallecimiento	Tramitación de documentación oficial (certificados, pensiones...).
Prestación de asistencia personal y directa a la familia tras la defunción.	Asesoramiento en la tramitación del servicio funerario.	Asistencia Jurídica telefónica sobre trámites legales relacionados con el fallecimiento	Tramitación de documentación oficial (certificados, pensiones...).			

3.7.5. Marina Salud

DKV Seguros gestiona los servicios de Atención Primaria de Salud del Departamento Sanitario de la Marina Alta (Comunidad Valencia) y el Hospital de Denia, a través de Marina Salud, fruto de un proyecto de colaboración con el sector sanitario público basado en un contrato de concesión de la gestión para una comarca de 150.000 personas.

Desde 2009, año en que comenzó gestión, se han registrado altos índices de calidad gracias a la innovación en la atención sanitaria, al desarrollo de tecnologías de la información para el cuidado de la salud y al compromiso con la formación continua del personal.

El Hospital de Denia recibió el HIMSS Davies Award, otorgado por la firma calificadora e independiente HIMSS Analytics y que clasifica los hospitales, según el grado de integración de la Clínica Electrónica del Paciente.

El Hospital de Denia se ha convertido en 2014 en el primer centro, fuera de Estados Unidos, en recibir el HIMSS Davies Award, premio internacional que reconoce la excelencia de las organizaciones sanitarias por utilizar la tecnología como herramienta de mejora de la salud de sus pacientes y contribuir a una mayor sostenibilidad del sistema sanitario

 Más información en: marinasalud.com

Marina Salud en cifras



60.630

ESTANCIAS

ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN



26,4%

TASA DE CESÁREAS

ÁREA OBSTETRICIA



124.718

PRUEBAS

ÁREA DE DIAGNÓSTICO
Y TRATAMIENTO DE LA IMAGEN



53.453

URGENCIAS
HOSPITALARIAS

ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN

11.660

INTERVENCIONES

ÁREA QUIRÚRGICA



RED DE ATENCIÓN PRIMARIA



133.130

ATENCIÓN CONTINUADA
(URGENCIAS HOSPITALARIAS)

696.280

CONSULTAS
(MEDICINA FAMILIAR, COMÚN Y PEDIATRÍA)

Calidad y satisfacción

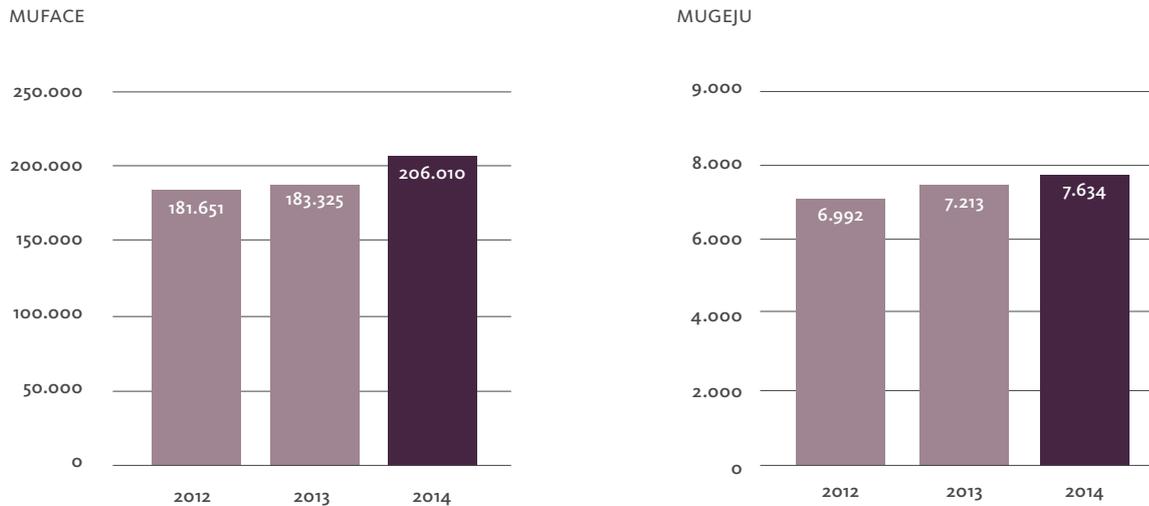
Marina Salud establece el Modelo de Gestión de Calidad Total fundamentado en los principios de la excelencia. Este modelo representa un cambio respecto al enfoque tradicional de la gestión sanitaria:

- Gestión por procesos frente a la gestión de la actividad.
- Enfoque participativo y trabajo en equipo.
- Flexibilidad organizativa y enfoque orientado al cliente externo y al interno.
- Excelencia en la realización de los servicios y eficiencia en la producción
- Compromiso con los grupos de interés.

3.7.6. MUFACE Y MUGEJU

A finales de 2013 Sanitas comunicó que no firmaría el concierto con MUFACE en 2014, por lo que sus 52.500 asegurados entre titulares y beneficiarios debieron escoger entre el resto de Entidades durante el mes de Enero de 2014.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES



En 2014, 18.400 de esos asegurados de Sanitas pasaron a DKV, lo que representa el 35% del colectivo afectado, y supone casi el triple de los que proporcionalmente le corresponderían a DKV si se hubieran repartido uniformemente en función de la cuota que teníamos. Influyó la imagen de DKV frente a los afectados por tal decisión, que era proporcionalmente superior al peso dentro del colectivo, y por tanto a la del resto de entidades elegibles.



04

Centrados en las personas

Clientes, queremos superar sus expectativas

Empleados, cuidamos su salud e implicación

Profesionales sanitarios, colaboramos con los mejores

Mediadores, facilitamos su trabajo y reconocimiento

Proveedores de seguros generales,
buscamos la excelencia

Proveedores de servicios generales,
impulsamos criterios sostenibles

Sociedad, promovemos la calidad de vida

Medio ambiente, protegemos el entorno



04 **Centrados en las personas**

[G4-DMA, G4-PR5]

4.1. Clientes, queremos superar sus expectativas

En el Grupo DKV el cliente es el foco de nuestro quehacer diario. Lejos de considerarlo alguien externo a nuestro día a día, pensamos y trabajamos permanentemente orientados a él.

La Política de Clientes de Grupo DKV establece el marco de relación con nuestros clientes a partir de la estrategia definida en el Plan Confianza, en el que la experiencia de cliente se identifica como uno de los temas clave para DKV e implica y compromete a todas las áreas del Grupo. Esta política cumple las siguientes directrices:

- Centrados en el cliente, creando valor compartido y actuando de forma ética, honesta y coherente.
- Ser la mejor empresa de salud que se corresponsabiliza de la salud de sus clientes y de su calidad de vida.
- Obsesionados por conocerle, por saber cómo piensa y qué siente.
- Interesados por el cliente, escuchándole con empatía y respeto, y utilizando un lenguaje claro.
- Ofreciendo un servicio excelente que supere sus expectativas.

INDICADORES CLAVE	2013	OBJETIVO 2014	2014	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2015
Número total de quejas y reclamaciones	3.993	-	3.556	n.a.	-
Tiempo medio de solución de quejas y reclamaciones (días)	8	12	6,8	sí	10
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo (%)	98	97	99	sí	97
Impacto económico directo generado por tramitación de reclamaciones (Euros)	106.746	-	148.524	n.a.	-
Nº de encuestas de satisfacción a clientes, no clientes y red comercial	22.832	-	12.869	n.a.	-
Índice de satisfacción Salud	8,3	-	8,3	n.a.	8,4
Índice de satisfacción Decesos	8,5	-	8,9	n.a.	8,9
Índice de recomendación de Salud (NPS) (%)	40,1	-	40,5	n.a.	40%
Índice de recomendación de Decesos (NPS) (%)	54,3	-	68,4	n.a.	65%
Número de llamadas atendidas	824.069	-	840.766	n.a.	-
Efectividad telefónica (%)	91	90	90,1	sí	90

N.a.: no aplica.

Estamos comprometidos con generar una buena experiencia al cliente

Enfoque de gestión

En el Grupo DKV, la excelencia se despliega en todos los procesos de la organización en el marco del Modelo de Gestión y la propuesta de valor. Esta gestión se establece teniendo como premisa inicial la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, aplicándose de la siguiente manera:

- La normalización y monitorización de procesos, el análisis de sus aspectos clave y el desarrollo de planes de mejora para cada uno de ellos.
- El Modelo de sucursal, donde se define cómo se trabaja en la sucursal, cómo se coordina con el resto de la organización y cómo se relaciona con los grupos de interés para lograr los objetivos definidos por la compañía y la estrategia.
- Talleres de la propuesta de valor, donde áreas de servicios centrales y sucursales analizan la relación que tienen con sus clientes, internos y externos, homogenizando el concepto de “propuesta de valor” en las áreas y materializándola en proyectos concretos.
- Homologación de proveedores, coordinando que las áreas que adquieren productos y servicios no asistenciales, homologuen a sus principales proveedores.

LOGROS Y RETOS | CLIENTES

Pilar Madre
Directora
de Gestión de Calidad



2014 | LOGROS

RETOS | **2015**

Consolidación del Comité de Experiencia de Cliente.
Definición y medición del sistema de Calidad de Servicio al cliente.
Implantación y control del Modelo homogeneización del servicio al cliente (escrito, telefónico y presencial), en todos los canales/centros de contacto.
Análisis y valoración de retos sobre cliente en la plataforma de Innovación.
Desarrollo de la unidad de desarrollo local para sucursales.
Certificación con el sello 500 + EFQM de Excelencia Empresarial.
Certificación ISO 9001 de prestaciones de Hogar.
Incorporación a la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente DEC.
Expansión y consolidación de los Espacios de Salud y Dental.
Creación del Club de Salud, que pone al alcance de nuestros clientes la solución integral en servicios de salud y bienestar más demandados.

Desarrollar proyecto de Customer Experience en sucursales y call center.
Implantación del Gestor Personal.
Desarrollo del área de cliente en la web de DKV seguros a través del cual podrá realizar múltiples gestiones administrativas (sucursal virtual) y otras relacionadas con su salud (mi salud al día).
Digitalización de operativas en DKV, tanto en la relación con clientes como en la gestión interna y con el resto de grupos de interés.
Proyecto Envejecimiento de Clientes.
Rediseño del proceso de bienvenida al cliente en el que la compañía le explicará los aspectos más relevantes del seguro y de las gestiones.
Certificación ISO 9001 de prestaciones de Vida y DKV Servicios.

BALANCE Y PERSPECTIVAS DE FUTURO



Para el Grupo DKV, 2014 ha sido el año de la orientación total al Cliente, prueba de ello es la consolidación del Comité de Experiencia de Cliente que ha promovido la puesta en marcha de acciones y proyectos vinculados directamente a mejorar nuestra relación con ellos y la obtención del sello EFQM 500+, máximo reconocimiento en Excelencia y reflejo del gran trabajo realizado por el equipo DKV orientado a la Calidad.

Como retos en 2015, destacamos el despliegue de la nueva orientación al cliente en las sucursales y call center, a través del proyecto de “Experiencia de cliente” y la potenciación del área del cliente en la web de DKV Seguros, como nuevo canal facilitador de las gestiones con el Grupo DKV (‘sucursal virtual’) y como registro personal de la salud (‘Mi salud al día’).

DKV Seguros, primera aseguradora española en obtener el sello de Excelencia 500+

Certificaciones de excelencia

El Grupo DKV trabaja orientado a la calidad de servicio y a su propuesta de valor con los grupos de interés, lo que se evidencia en todas las certificaciones detalladas en el apartado “Así nos reconocen” de este Informe, relacionadas entre otras con la gestión medioambiental, ética, de prevención, calidad y como empresa saludable.

DKV, desde hace una década, toma como referencia para valorar su nivel de excelencia el modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM), realizando anualmente un proceso de evaluación y estableciendo planes de acción para avanzar en el camino hacia la excelencia de acuerdo a EFQM y al Modelo de Gestión de Grupo DKV.

En 2014, DKV Seguros se ha convertido en la primera aseguradora en España en obtener el sello de excelencia 500+ (Recognised for Excellence 5 stars), máximo distintivo de excelencia. Este reconocimiento se debe, entre otros factores, a unos buenos resultados económicos, la aplicación de una estrategia y una planificación clara, el desarrollo y evolución de las habilidades de los empleados, el fortalecimiento de la relación con sus clientes, proveedores y mediadores, el impulso de la Responsabilidad Empresarial y la paulatina mejora e innovación de sus procesos, productos y servicios. Pero, sobre todo, es el resultado del gran trabajo de todos los que conforman el Grupo DKV, que año a año se esfuerzan en mejorar su desempeño en pos de la excelencia.

El Grupo DKV, a través del programa e+, fomenta la mejora continua a partir de la percepción de los clientes internos y externos. La compañía reconoce el trabajo bien hecho, premiando los servicios mejor valorados por sus clientes internos (servicios centrales y sucursales), y estableciendo una herramienta de mejora en la satisfacción del cliente interno. En 2014 se reconoció a las áreas de Servicios Generales, Actuarial, Formación Comercial, Formación No Comercial y Canal Alianzas y Grandes Cuentas y a las sucursales de Zaragoza, Lleida, Granada y Girona.

[G4-16]

En 2014, el Grupo DKV se incorpora a DEC, la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, que promueve el desarrollo y aplicación de las mejores prácticas y la búsqueda de la excelencia en la “experiencia de cliente”



Equipo de la sucursal de DKV en Girona, reconocida por su labor con el programa e+.

COMITÉ DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Es el responsable de trasladar estas directrices y actúa como un órgano de gobierno y liderazgo. En él participan los responsables de las áreas que más relación tienen con nuestros asegurados. La función de este grupo es que la actuación de cada área y del conjunto de la compañía, sea armónica y coherente con nuestra propuesta de valor “Realmente interesados en ti”.

Los principales objetivos del Comité de experiencia de clientes son:

- Desarrollar la propuesta de valor del Grupo DKV en el cliente.
- Potenciar una cultura de experiencia de cliente y conseguir una diferenciación clara respecto a otras alternativas de mercado.
- Asegurar que el Grupo DKV tiene una visión global, completa y compartida del cliente y que las decisiones que le afectan se toman de manera consensuada.
- Promover, compartir y alinear los proyectos que afectan al cliente.
- Homogeneizar la relación con el cliente a través de todos los canales.

Este Comité analiza los resultados de cliente y pone en común proyectos y acciones de mejora vinculadas directamente al cliente, identificadas en los procesos o a través de los distintos puntos de contacto con el cliente.

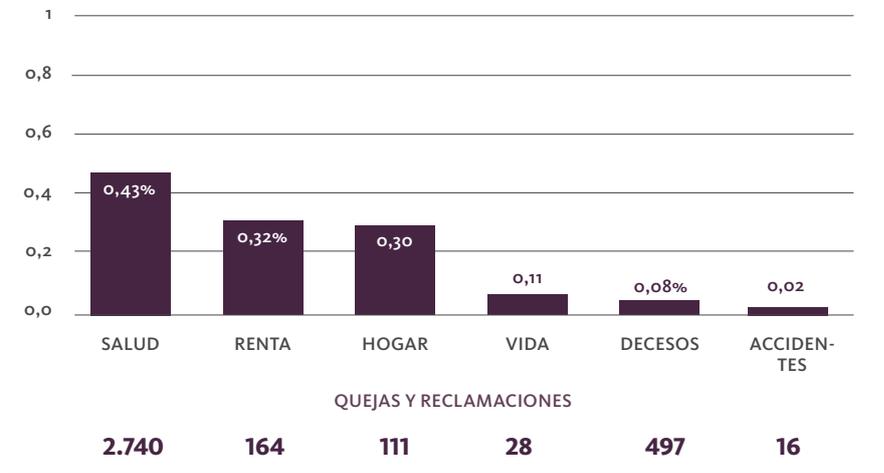
Quejas y reclamaciones

En el Grupo DKV trabajamos de forma permanente para conseguir elevados niveles de calidad en el servicio que prestamos a los clientes, especialmente para ofrecerles una rápida y eficaz gestión de las quejas y reclamaciones. Este compromiso es una constante en la compañía y nos brinda la oportunidad de conocer las necesidades de nuestros clientes, aumentar su satisfacción y reforzar su confianza.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES		2012	2013	2014
Actividad	Número de quejas y reclamaciones	4.933	3.993	3.556
	Número total de quejas	4.303	2.763	1.760
	Número total de reclamaciones	630	1.230	1.796
Tiempos	Tiempos en plazo (2 meses) (%)	98	98	99
	Tiempo duración media (días)	11	8	7
Resultados	Resultados a favor de la compañía (%)	42	47	49
	Resultados a favor del cliente (%)	23	27	26
	Resultados acuerdo entre las partes (%)	32	20	20
	Resultados desestimado (%)	3	6	5
	Impacto económico (Eur)	175.032	106.746	148.524

[G4-58]

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POR RAMOS (Nº QUEJAS Y RECLAMACIONES / Nº DE ASEGURADOS)



El Servicio de defensa del cliente analiza todas las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, siendo una gran fuente de información para detectar mejoras en el servicio, incluir nuevas coberturas en la póliza (por ejemplo, para 2015 la ampliación de la cobertura de prótesis quirúrgicas), valorar la actuación de nuestra red sanitaria y plantear áreas de mejora.

Durante el 2014 nos hemos centrado en revisar el proceso de Gestión de Quejas y Reclamaciones, con el objetivo general de aportar más valor al cliente, centrándonos en los siguientes aspectos:

- Homogeneizar la respuesta a cliente en los diferentes canales de contacto.
- Reducir a 7 días el tiempo medio de resolución de reclamaciones.
- Establecer un sistema de información a las diferentes áreas que facilite la toma de decisiones orientadas a mejorar el servicio al cliente.

Los principales motivos de quejas y reclamaciones en el año 2014 han hecho referencia al incremento de la prima y a casos de riesgo no cubierto según las condiciones de la póliza.



Sucursal DKV Sabadell

Caso de estudio: MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTES EN SUCURSALES DKV

Definición del proyecto

Establecer las bases para la gestión de la experiencia del cliente, definiendo una cultura compartida por todos empleados e involucrándolos en el desarrollo de iniciativas que logren la mejora de la experiencia de cliente en sucursales

Objetivos del proyecto y valor estratégico

- Conocer el punto de partida de DKV en cuanto a la gestión de la experiencia del cliente
- Revisar el recorrido actual del cliente en la sucursal y la experiencia actual desde el punto de vista del cliente.
- Identificar iniciativas de mejora de la experiencia del cliente y priorizar su implantación
- Definir las bases sobre las que asentar la cultura de orientación al cliente en DKV: de acuerdo a los valores y definir los principios y comportamientos que se esperan de los empleados de la red de sucursales
- Diseño e implantación del plan de transformación cultural en la orientación al cliente en sucursales

Creación de valor para los grupos de interés

Conseguir que nuestros clientes sientan una experiencia diferencial en cada contacto con el Grupo DKV, demostrando que la compañía entiende, se preocupa y trabaja por satisfacer sus necesidades y expectativas, siendo coherentes con nuestra propuesta de valor “Realmente interesados en ti”

Espacios de Salud



NÚMERO DE ESPACIOS

13 Espacios de Salud:

4 en Barcelona, 2 en Murcia, 1 en Zaragoza, 1 en León, 1 en Valladolid, 1 en Tenerife, 1 en Puerto Algeciras, 1 en Córdoba y 1 en Málaga.

5 Espacios de Salud Dental y 2 mixtos:

Madrid, Zaragoza, Barcelona, Logroño, Tenerife, Córdoba y Málaga.

Previsto abrir en 2015:

5 Espacios de Salud (Barcelona, Hospitalet, A Coruña, Salamanca y Málaga) y 1 dental más (Logroño).



MEDIDAS DE ECOEFICIENCIA

Ahorro consumo agua en sanitarios.

Luces de bajo consumo, iluminación LED, encendido/apagado automático.

Reducción del uso de papel y tóner.

Reciclaje de papel.

Gestión de residuos sanitarios (residuos biológicos, punzantes...).



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

(Tres últimos meses de 2014)

439 encuestas finalizadas acumuladas, con una tasa de respuesta del 11,1%.

Media de satisfacción entre el 7,5 (tiempo de espera en la sala) y el 9,0 (limpieza).

Nivel de fidelidad con el espacio es alto: 8,5.

Los índices de Satisfacción y Recomendación de los Espacios son 8,2 y 8,4 respectivamente.



NÚMERO TOTAL DE VISITAS

312.945 Visitas



CREACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

Más de 450 especialistas

Más de 150 administrativos



Caso de estudio: ESPACIOS DE SALUD DENTAL INNOVADORES

Definición del proyecto

La cadena de Espacios de Salud y Espacios de Salud Dental de DKV se caracteriza por la alta calidad asistencial y de sus instalaciones, inversión en tecnología y concertación de un cuadro médico de primer nivel. DKV trabaja en alianza con los mejores odontólogos y gestores sanitarios, a partir de nuestro modelo de negocio y de la puesta a disposición de un completo programa de gestión. Esta apuesta conjunta, permite asegurar a nuestros clientes los objetivos marcados de calidad asistencial.

Objetivos del proyecto y valor estratégico

Se trata de un proyecto diferenciador, cuyo objetivo es crear un servicio de alta calidad y asegurar el modelo de negocio de DKV.

Reducir la siniestralidad de cada una de las zonas donde implantamos un centro, al controlar los posibles abusos de centros concertados en el gasto asistencial, y lograr un ahorro en los baremos de dental en nuestros centros.

Generar la venta de pólizas entre los clientes particulares mediante la entrega de presupuestos comparativos y venta cruzada

Participar al 50% en los beneficios de los centros, en los casos de los policlínicos, y generar ingresos vía canon por sillón dental, en el caso de los centros dentales.

Creación de valor para los grupos de interés

A lo largo de 2014 la aportación de los profesionales de la odontología y de la gestión sanitaria ha enriquecido significativamente el modelo. Además, se han incorporado últimas tecnologías como CAD-CAM y laser, entre otras, prácticamente en todos los centros.

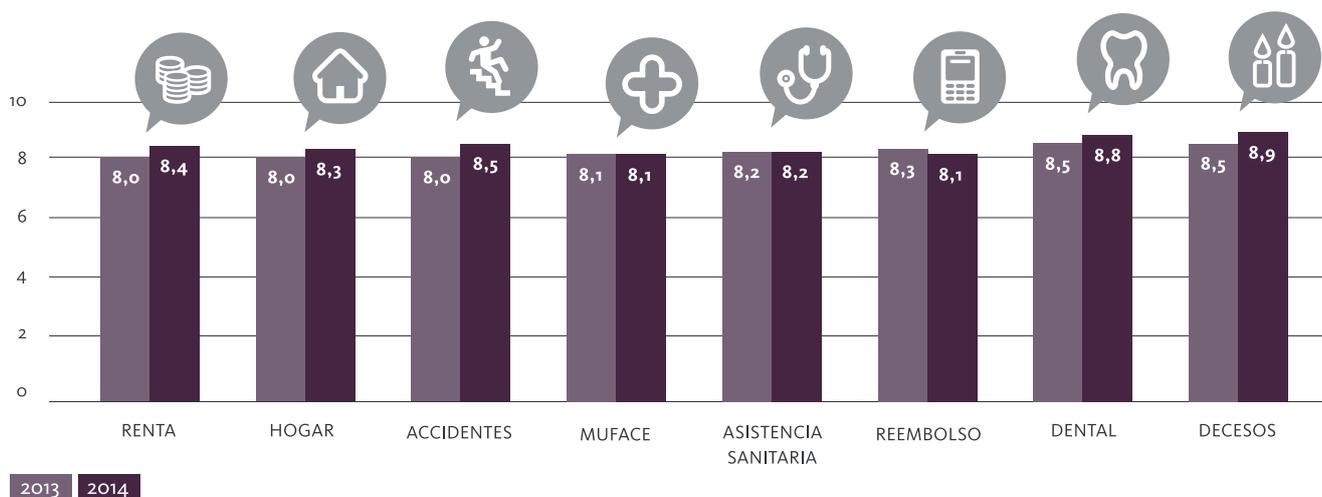
Ofrecer un servicio a nuestros asegurados de una alta calidad asistencial.

[G4-PR5]

Plan de encuestas

Además de un instrumento de medición de la calidad de servicio, el Plan de Encuestas es una herramienta fundamental en el conocimiento del cliente, nos permite obtener claves para la mejora continua en términos de satisfacción y una oportunidad para establecer un contacto y una comunicación de calidad. En él trabajan los departamentos de Calidad y Marketing, así como la Fundación DKV Integralia y los distintos ramos.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

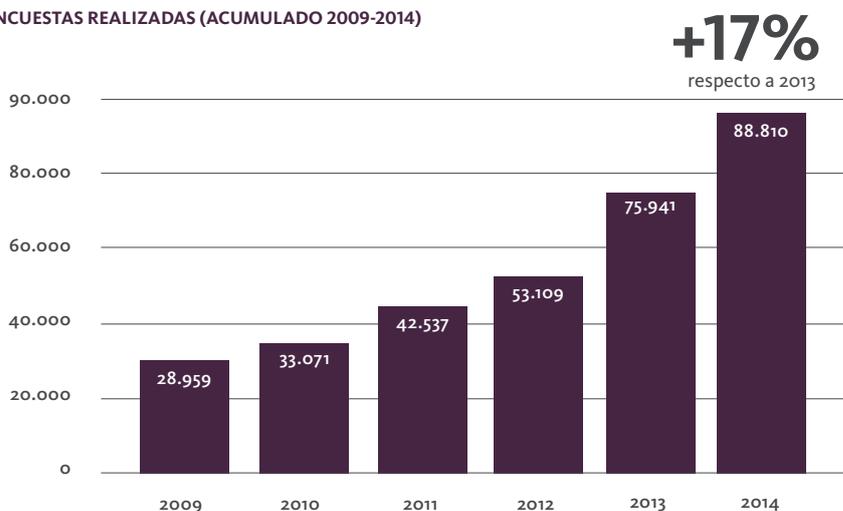


Satisfacción general media con DKV Seguros. Escala de 0 a 10. Se muestran datos de 2013 y 2014.

Encuestas realizadas

Durante 2014 se han realizado 12.869 encuestas, continuando así con el compromiso de escucha continua. Los resultados muestran índices de satisfacción elevados, que evidencian una alta calidad percibida por parte de los asegurados.

ENCUESTAS REALIZADAS (ACUMULADO 2009-2014)



[G4-DMA, G4-EC8, G4-LA1, G4-LA9]

4.2. Empleados, cuidamos la motivación e implicación

En DKV queremos crear un ambiente de trabajo atractivo y retener el talento. Es la propuesta de valor del Grupo para sus empleados, que se concreta en una actitud responsable y comprometida con ellos.

Enfoque de Gestión

Un Liderazgo Ético, Abierto, Transparente y Personas Comprometidas dirigen la propuesta de valor con nuestros empleados

Las prioridades del compromiso de DKV con sus empleados son la formación en valores y cultura corporativa, un “Modelo de dirección de personas” y de “Liderazgo comercial”, un “Plan de empresa saludable y familiarmente responsable”, un “Plan estratégico de voluntariado corporativo”, el fomento de la diversidad y promover la imagen de marca como buen empleador.

Para impulsar esta propuesta, contamos con dos modelos:

- el Modelo de dirección de equipos, basado en tres pilares básicos: marcar la pauta, hacer equipo e infundir energía.
- el Modelo de gestión de personas de DKV, en torno a cuatro ejes de actuación: servicio, compromiso, reconocimiento y desarrollo.

INDICADORES CLAVE	2013	OBJETIVO 2014	2014	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2015
Estabilidad en el empleo indefinido	96,56%	96,7%	95,66%	no	96,7%
Plantilla efectiva	737,95	752	748,14	no	752
Número de empleados	756	772	761	no	766
Horas formación no comercial/empleado	36,64	40	43	sí	40
Inversión en formación a empleados (Euros)	657.988	699.000	780.700	sí	750.000
Índice de absentismo	3,1	3	3,14	sí*	3%
Antigüedad media en la plantilla	14,74	14,80	15,27	sí	14,8
Porcentaje de empleados con discapacidad (incluye la Fundación DKV Integralia)	26,50	28	29	sí	30
Nº de proyectos de voluntariado apoyados	38	38	59	sí	59
Participación de empleados en acciones de voluntariado corporativo y profesional	1.380	1.500	1.563	sí	1.641

* Se considera alcanzado.

LOGROS Y RETOS | EMPLEADOS

Jorge Díez-Ticio Ferrer
 Director
 de Recursos Humanos

[G4-DMA]



2014 LOGROS

RETOS **2015**

DKV está presente por sexto año consecutivo en la lista de los 50 mejores lugares para trabajar del Best Place to Work, en la categoría de organizaciones entre 500 y 1.000 empleados.	Continuar en la lista de los 50 mejores lugares para trabajar.
Mantenimiento del incremento de la plantilla.	Continuidad del Modelo de Dirección de Personas y fortalecer su desarrollo con herramientas de apoyo e interiorización.
Certificación en Empresa Familiarmente Responsable, efr (nivel B).	Nuevas herramientas de evaluación en selección relacionadas con la experiencia de cliente.
Ampliación de nuevas medidas de conciliación y diversidad.	Colaborar en la implantación de la nueva cultura de experiencia de cliente.
Desarrollo de nuevas acciones formativas a medida en la plataforma de e-learning.	Renovar las certificaciones de Empresa Saludable, Empresa Familiarmente Responsable y OHSAS 18001.
Formación en Prevención de Riesgos Laborales en el marco de 'Empresa Saludable'.	Fomento de acciones de voluntariado corporativo referidas a personas vulnerables y en riesgo de exclusión social.
Incremento del voluntariado profesional en los proyectos DKV 360, tanto en número de acciones como de voluntarios.	Continuar impulsando las prácticas laborales dentro del Programa Becarios.
Reconocimiento de las Mejores Prácticas de RRHH por nuestro Modelo de Dirección de Personas por la Asociación de Profesionales de RRHH CEDERED.	Desarrollo de nuevas funcionalidades y nuevas acciones formativas en la plataforma de e-learning.
Renovación de la certificación OHSAS 18001 en DKV Seguros.	Mayor utilización y utilidad del apartado Enseña te enseña por todos los empleados.
Certificado de Empresa Saludable por parte de AENOR a Grupo DKV.	Desarrollar nuevas modalidades de formación innovadora.
Creación del nuevo entorno colaborativo Enseña te Enseña para una mejor gestión del conocimiento interno.	Mayor aprovechamiento y optimización de la formación en idiomas.
Nuevas metodologías como la gamificación el Lip Dub, MOOC's o formaciones experienciales para desarrollar equipos.	Nuevos centros de trabajo como espacios cardioprotectados.
Mejoras en el Programa Idiomas.	Implantación de talleres saludables para empleados.
	Disponibilidad de comida saludable para empleados en máquinas de vending y catering.
	Campañas para fomentar el ejercicio físico entre los empleados.

BALANCE Y
 PERSPECTIVAS
 DE FUTURO



Como propuesta de valor y principio básico de gestión de personas, en Recursos Humanos continuamos trabajando para fomentar la implicación de todos con un sueño en común. Ser capaces de ilusionar con nuestro proyecto. 'Realmente interesados en ti' es un compromiso de mirar a los demás, desde la confianza, escucharles atentamente, tratar de entenderles y respetarles. Es creer en las personas, en este caso, en los empleados.

Para ello es clave el desarrollo de equipos profesionales competentes y comprometidos, la comunicación interna, la participación y el bienestar en el seno de la organización:

- Implantamos un Modelo de Dirección de Personas que incorpora los valores de DKV y unas competencias y comportamientos que fomenten el trabajo en común, a través de la cohesión, la involucración y el trato cercano con quienes componen cada equipo.
- Impulsamos un mayor nivel de compromiso en el desempeño, mejorando las capacidades del empleado a través de innovadoras metodologías de formación.
- Creamos nuevos canales de participación, como la intranet social, para ofrecer la oportunidad de expresar nuestras inquietudes y poder plantear posibles mejoras para los equipos.
- Fomentamos la participación en el voluntariado corporativo, facilitando a nuestros empleados la posibilidad de hacer un mundo mejor.

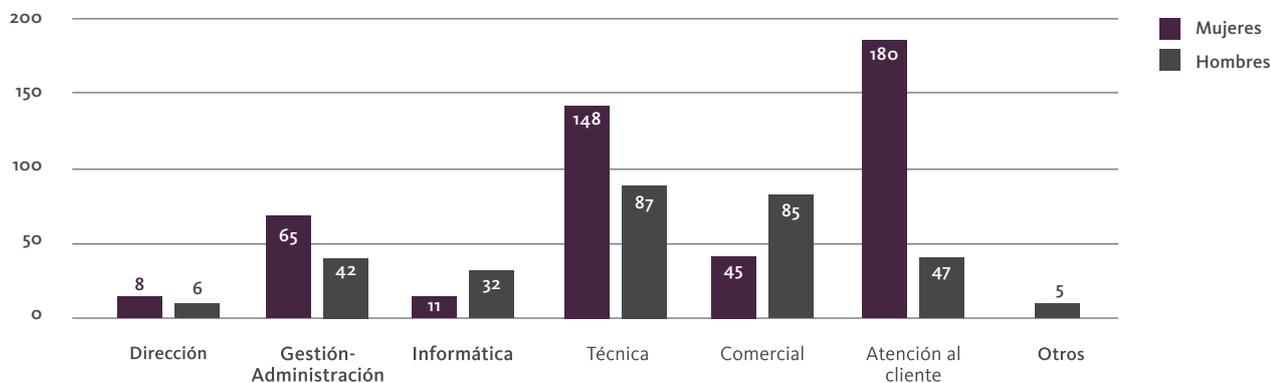
[G4-DMA, G4-10]

Perfil de DKV como empleador

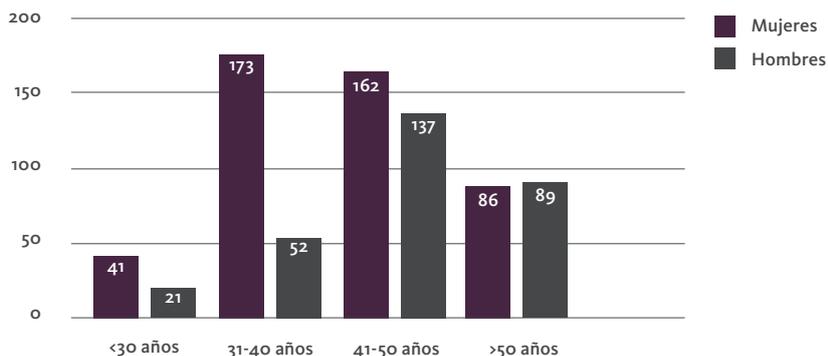
DKV apuesta por la estabilidad laboral, primando los contratos indefinidos para retener al personal más comprometido y lograr así la excelencia empresarial.

LAS PERSONAS EN DKV	2012	2013	2014
Nº de empleados propios	740	756	761
Plantilla efectiva	719	738	748,14
Nº de empleados subcontractados	84	112	120
Gasto total de Personal (Euros)	38.223.474	40.800.461	40.799.970
Coste medio por empleo (Euros)	51.653	53.969	53.684
UBICACIÓN			
Número de empleados en sedes centrales	395	413	424
Número de empleados en sucursales	345	343	337

Nº DE EMPLEADOS POR ÁREA FUNCIONAL Y GÉNERO



Nº DE EMPLEADOS POR EDAD Y GÉNERO



CONOCIMIENTOS	2012	2013	2014
Universitarios	292	322	337
Formación Profesional	229	231	229
Medios	175	164	158
Resto	44	39	37

[G4-DMA, G4-LA9, G4-LA10]

Formación no comercial

El plan de formación no comercial para DKV-ERGO está destinado a los empleados y en su elaboración participan todos a través de la solicitud de necesidades individuales, así como los responsables de cada área en colaboración con el departamento de Recursos Humanos.

FORMACIÓN NO COMERCIAL	2012	2013	2014
Inversión (en Euros)	532.402	412.376	780.700
Horas	33.570	27.702	32.861
Participaciones acciones formativas	3.257	2.321	2.827
Índice global de satisfacción de formación no comercial (Índice valoración sobre 5)	3,58	3,68	3,46
Formación en valores corporativos			
Número de cursos	23	6	6
Número de participaciones	463	258	165
Formación individualizada			
Participación	972	759	377
Número de horas	10.625	9.417	5.922
Programa Idiomas			
Número de participaciones	500	490	519
Formación E-learning			
Número de participaciones	1.719	582	790
Porcentaje de formación no comercial E-learning	52,8%	25,1%	27,9%
Formación en prevención de riesgos laborales			
Participaciones	1.529	282	569
Horas	3.376	836	1.468

DÍA DE LA CREATIVIDAD Y LA INNOVACIÓN

Este año la jornada estuvo dedicada a fomentar el pensamiento lateral, con la intranet de la compañía dedicada exclusivamente a esta temática: ese día se nutrió de contenidos académicos, entrevistas personales a los innovadores top, informes de balance del Programa Innovalia y un concurso de acertijos para pensar 'out-of-the-box'. Una iniciativa que contó con gran éxito de participación, cumpliendo así con su objetivo de contribuir a la extensión de la cultura de la innovación de manera transversal.

[G4-LA10]

Un total de 342 empleados ha recibido formación de idiomas en 2014

Programa Idiomas

A partir del curso 2014-15 se han desarrollado una serie de mejoras:

- Nuevo reto con premio: los 2 empleados que mejoren más el nivel (a los 2 años) recibirán una beca de 1.500 euros para realizar una estancia en el extranjero con un intensivo de inglés.
- Subvenciones: para presentarse a exámenes oficiales como los exámenes de Cambridge (First, Advanced...), Bulats o Toefl...
- Grupos de formación específica en inglés de seguros.

EQUIPO ENSEÑA

El grupo de formadores interno de la Compañía se reunió en abril en la nueva sede DKV para inaugurar las salas de formación con un *focus group* y reflexionar sobre la formación interna. Así surgió la idea de crear un nuevo entorno colaborativo en nuestra intranet, Enseña te enseña, como herramienta para mejorar la gestión del conocimiento, compartir documentación y resolver dudas sobre las distintas áreas, tutorizado por el equipo Enseña.

[G4-DMA, G4-LA9, G4-LA10]

Formación comercial

La formación comercial en DKV cada día está más ligada al negocio. Durante el año 2014, en los cursos se ha reforzado la estrategia comercial, se han potenciado las campañas comerciales y desarrollado las competencias de los comerciales.

FORMACIÓN COMERCIAL	2012	2013	2014
Horas	168.765	105.323	96.745
Participaciones	19.349	7.730	7.543
Cursos	16.525	745	678
Índice de calidad de la formación comercial (Puntuación en base 5)	4,7	4,8	4,7
Acceso (%)	51,7	70,9	71,1
Continua (%)	48,3	29,1	28,9
Presencial			
Horas	80.071	26.281	27.085
Participaciones	18.341	6.548	6.493
Cursos	16.519	674	607
E-learning - mixta			
Horas	88.694	79.042	69.660
Participaciones	1.008	1.182	1.050

Programa de Becarios

El Programa posibilita a los estudiantes tener un primer contacto con el mundo laboral, así como complementar con conocimientos prácticos los programas teóricos de la formación reglada. Para DKV supone una cantera de profesionales así como una fuente de ideas emprendedoras e innovadoras en la empresa.

BECARIOS	2012	2013	2014
Total becarios	156	184	171
Nº de puestos cubiertos	9	11	12
Porcentaje de becarios	5,8	6,0	6,9

[G4-DMA, G4-LA12]

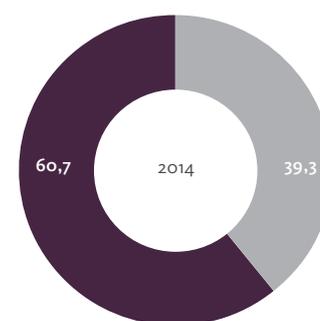
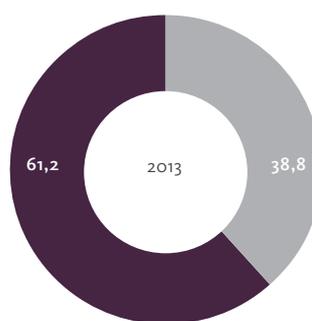
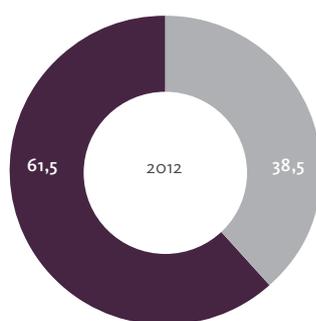
Conciliación y diversidad

En DKV las personas son uno de los pilares más importantes. Nos interesamos por ellas y tratamos de crear un ambiente de trabajo que nos permita convertirnos en una empresa atractiva para trabajar y que retenga a los empleados que forman parte de ella. Que atraigamos personas que quieran formar parte de nuestra empresa y que las que ya forman parte quieran continuar.

Hemos querido implantar en la cultura de DKV el concepto de diversidad, ya no solo trabajar en discriminación por sexo, sino ampliar el abanico haciendo hincapié en otras dimensiones: sexo, raza, discapacidad y edad. El primer paso ha sido la adhesión al Charter de Diversidad, como compromiso de carácter voluntario para fomentar los principios de igualdad y diversidad.

Además, hemos conseguido la certificación efr (Empresa Familiarmente Responsable) con una alta calificación, concedida por la fundación Más Familia que reconoce a las empresas familiarmente responsables. Implica un Modelo de gestión para garantizar la mejora continua en materia de conciliación-igualdad-diversidad en la empresa y realizar auditorías externas como herramientas que certifican nuestro trabajo en estas materias.

EMPLEADOS POR GÉNERO



■ % Mujeres ■ % Hombres

EMPLEADOS POR GÉNERO SEGÚN PUESTO DE TRABAJO	2012			2013			2014		
	HOMBRES	MUJERES	% MUJERES	HOMBRES	MUJERES	% MUJERES	HOMBRES	MUJERES	% MUJERES
Alta Dirección	8	1	11	7	2	22	7	2	22%
Dirección territorial	7	0	0	6	0	0	5	0	0
Dirección de departamentos	19	5	21	19	3	13,64	18	4	18,2%
Técnicos	133	127	48,85	152	134	46,85	165	162	49,2%
Gestores/Administrativos/Otros	109	323	74,8	126	322	71,9	104	294	73,9%

Este año hemos patrocinado junto con Adecco el primer Observatorio de la mujer profesional en el sector de los Recursos Humanos, elaborado por Womenalia, una de las primeras redes sociales a nivel mundial enfocada en las mujeres profesionales

Entre las novedades de 2014 destaca en la nueva sede DKV:

- La sala de lactancia, iniciativa que favorece y contribuye la continuidad de la lactancia materna a aquellas madres que así lo han decidido tras su reincorporación al puesto de trabajo.
- El gimnasio terapéutico, la sala de lectura o la cafetería, fruto de la construcción del nuevo edificio corporativo en Zaragoza.

El Plan Confianza contempla una actitud responsable y comprometida con los empleados, interesándose en ellos como profesionales y como personas, preocupándose por que hagan su trabajo cada día mejor y trabajando en equipo con orientación a resultados de forma clara y transparente. Para DKV la gestión de las personas con discapacidad en su equipo de profesionales está enmarcada dentro de este compromiso, como una interpretación natural del significado de su propuesta de valor “Realmente interesados en ti”.

Se trata de poner los medios para que cada persona pueda desarrollar sus capacidades de la manera más completa posible, atendiendo a sus necesidades específicas y asegurando la igualdad de oportunidades en su carrera profesional. Para DKV este compromiso no responde únicamente a su obligación de respetar los derechos de sus trabajadores, sino que se trata de un valor en sí mismo, por cuanto que aporta a crear un ambiente de trabajo que le permite convertirse en una empresa atractiva para trabajar y retener talento.

INTEGRACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2012	2013	2014
Personas con discapacidad en plantilla DKV	9	10	10
Personas con discapacidad en plantilla Fundación DKV Integralia	219	322	299
Relación con plantilla total (%)	2,4	2,7	2,8,4
Número de nacionalidades en DKV	6	4	4
Número de empleados extranjeros en DKV	14	16	12

[G4-DMA, G4-EC5, G4-LA13]

Se realiza anualmente un estudio de diferencias salariales por sexo y se ha identificado una diferencia menor en DKV que en el sector y la media de España

Política de compensación

La Política de Recompensa Total se ha elaborado bajo los principios de equidad interna y competitividad frente al mercado laboral. Nuestro modelo de recompensas integra diferentes elementos que forman la propuesta de valor de la empresa a sus empleados, con una retribución en todos los niveles de la organización que se compone de una parte fija y un variable y salario emocional.

Todos los empleados cuentan con un variable trimestral en función de resultados de objetivos establecidos para su área de trabajo (ventas, siniestralidad, gastos). Como compensación a trabajos por proyectos, resultados especiales, acciones de motivación comercial, se dispone de bonus, viajes de incentivos, tarjetas regalo, entre otros. Con ello tratamos de incentivar a los empleados, reconociendo su esfuerzo especial en la implicación de los proyectos.

Como parte del Plan de Igualdad contamos con una acción que pretende eliminar la desigualdad salarial por sexos.

REMUNERACIÓN DE EMPLEADOS	2012	2013	2014
Relación entre el salario más bajo y el mínimo nacional legal (%)	148,19	148,92	148,92
Salario mínimo anual (Euros)	13.307,52	13.374,15	13.454,40
Salario mínimo interprofesional (Euros)	8.979,60	9.034,20	9.034,20
Salario mínimo hombres (Euros)		13.374,15	13.454,40
Salario mínimo mujeres (Euros)		13.374,15	13.454,40

RELACIÓN DEL SALARIO FIJO MEDIO DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES EN DKV	
Dirección	1,25
Gestión-Administración	1,16
Informática	0,98
Técnica*	1,6
Comercial	1,01
Atención al cliente	0,71
Atención al cliente en sucursal	1,13
Otros	0,99

* Incluidos Directores de Sucursal que desvirtúa la realidad de los técnicos ya que hay pocas mujeres y en sucursales con un volumen de cartera pequeño.

Gestión del desempeño

Durante 2014 se ha diseñado una nueva aplicación de gestión del desempeño para facilitar todo el procedimiento en la compañía. La aplicación incorpora la fase de planificación de los objetivos, valores y plan de desarrollo, permitiendo hacer a final de año la evaluación del desempeño anual.

Este año se ha impartido formación en gestión del desempeño al área de Salud del centro de gestión del Prat, así como al departamento de Informática, que ya ha iniciado la gestión del desempeño entre todos los miembros del departamento. Como objetivo para el año 2015 pretendemos extender el uso de la aplicación a todos los departamentos de la compañía.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (PERSONAS)

Hombres	Dirección	6
	Gestión-Administración	28
	Informática	32
	Técnica	39
	Comercial	48
	Atención al cliente	0
	Otros	0
Mujeres	Dirección	4
	Gestión-Administración	43
	Informática	11
	Técnica	52
	Comercial	4
	Atención al cliente	0
	Otros	0

[G4-11, G4-EC3, G4-LA2]

BENEFICIOS SOCIALES POR CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR, QUE CUBREN AL 100% DE LOS EMPLEADOS

BENEFICIO	CLASE	BENEFICIARIOS	OBSERVACIONES
Seguro de vida	Económica	100% empleados	Mejorado
Comida	Tarjeta Restaurante	100% empleados	Uso según turnos para comer en cualquier restaurante
Baja por incapacidad temporal	Económica	100% empleados	Complemento hasta el 100% del sueldo
Premio jubilación	Económica	100% empleados	Premio por años de servicio

BENEFICIOS SOCIALES POR ACUERDO EMPRESA

BENEFICIO	CLASE	BENEFICIARIOS	OBSERVACIONES
Póliza dental	Salud – Económica	100% empleados	Descuento
Horarios especiales	Condiciones de trabajo	100% empleados	Horarios especiales para situaciones de familiares especiales
Permiso de hospitalización de familiar primer grado	Condiciones de trabajo	100% empleados	Cinco días de permiso
Permiso para acompañar al médico a padres e hijos dependientes o enfermedad grave	Cinco días de permiso	100% empleados	Tiempo necesario para la visita
Adopción internacional	Condiciones de trabajo	100% empleados	Cinco días de permiso
Permiso de maternidad en caso de nacimiento o adopción de hijo con enfermedad	Condiciones de trabajo	100% empleados	Ampliación a dos semanas
Permiso para tutorías , seguimiento escolar y acompañamiento del 1ª día escolarización.	Condiciones de trabajo	100% empleados	Tiempo necesario para la tutoría
Permiso de un día anterior a examen	Condiciones de trabajo	100% empleados	un día de permiso
Permiso de paternidad	Un día de permiso	100% empleados	Ampliación a 3 días
Seguro Salud	Salud - Económica	100% empleados	Gratuito empleado
		Cónyuge e hijos	Descuento y posibilidad ventaja fiscal
		Familiares hasta 2º grado	Descuento
Ayuda dejar de fumar	Salud - Económica	100% empleados	Financiación totalidad si deja de fumar en seis meses
Reconocimiento médico	Salud	100% empleados	Voluntario y periódico
Seguro Plan Previsión Asegurado	Económica	100% empleados	Ofertas especiales con descuento a empleados y familiares
Seguro Vida	Económica	100% empleados	Ofertas especiales con descuento a empleados
Seguro Accidente	Económica	100% empleados	Gratuito empleado
Seguro Hogar	Económica	100% empleados	Descuento sobre prima y por no siniestralidad
Cubrir gastos en caso de fallecimiento de empleado/a	Económica	100% empleados	La compañía se hará cargo de los gastos generados por fallecimiento de empleados/a con una cantidad máxima de 4.500 euros
Regalo	Regalo	100% empleados	Navidad
Cafeterías	Reducción económica	Centros de trabajo grandes	Máquinas café, refrescos, agua y snacks
Zonas descanso y/o comida	Espacio y condiciones trabajo	Centros de trabajo grandes	Mesas y sillas para comer
Subvención Formación Reglada	Económica	100% empleados	Subvención

BENEFICIOS SOCIALES POR ACUERDO EMPRESA

BENEFICIO	CLASE	BENEFICIARIOS	OBSERVACIONES
Servicio de Fisioterapia	Condiciones de trabajo	Centros de trabajo grandes	Tratamiento de lesiones musculoesqueléticas derivadas del puesto de trabajo
Permanencia	Regalo	100% empleados	Por 25 años de permanencia
Idiomas	Económica	100% empleados	Subvención
Ticket guardería	Beneficio	100% empleados	Beneficio fiscal

La selección de personas

Desde el enfoque de transparencia, en DKV hemos definido un proceso para la selección de personal que asegure la objetividad y profesionalidad en el mismo. Desde la definición del perfil de competencias, la publicación de una oferta interna, difusión externa -si no se cubre el puesto de forma interna- a través de diferentes canales de reclutamiento, incluidas las redes sociales.

[G4-DMA]

Salud y Seguridad Laboral

En 2014, DKV Seguros renueva su certificado OHSAS. DKV mantiene la formación en materia de prevención de riesgos tanto entre las nuevas incorporaciones, con cursos presenciales en la nueva sede Torre DKV de Zaragoza y a través de la Plataforma e-learning, como con los equipos de emergencias de los centros de trabajo, en actualización permanente con cursos prácticos en técnicas de extinción de incendios.

NÚMERO DE PERSONAS FORMADAS	2012	2013	2014
Nuevos ingresos	50	48	38
Becarios	56	67	156

En 2014 destaca el proyecto Espacio Cardio Protegido, una formación sobre el uso seguro de desfibriladores para los equipos de emergencia y personal médico de la sede central Torre DKV y la sucursal de Zaragoza

Toda la documentación sobre el sistema de gestión de prevención es accesible a través del portal del empleado. La información preventiva se completa con acciones comunicativas especiales, como la difusión de mensajes de la Asociación Española Contra el Cáncer, AECC, en el marco del programa Solidaridad y Salud en la Empresa.

En el marco de la campaña ‘Trabajo en forma’, que lleva 5 años en marcha centrada en la prevención de los trastornos músculo-esqueléticos, se trató a todos los empleados que lo requirieron o que presentaron síntomas osteomusculares. Además de tratamiento, los fisioterapeutas dan formación e información sobre la prevención de lesiones y ayudan al aprendizaje de hábitos posturales saludables.

Se está trabajando en un Plan de Seguridad Vial con el objetivo de reducir la accidentabilidad por esta causa, fomentando el uso del transporte público y sostenible así como las herramientas audiovisuales como video conferencias.

[G4-DMA, G4-LA6]

Índice de siniestralidad

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

ACCIDENTES	2012	2013	2014
Duración media (días)	13,17	27,14	14,5
Accidente <i>in itinere</i>	1	1	6
Accidentes de tráfico	1	1	0
Accidentes laborales con baja	6	7	4
Accidentes laborales sin baja	3	6	7
Total accidentes Hombres		3	4
Total accidentes Mujeres	9	10	7
Total accidentes	9	13	11

DÍAS DE BAJA POR ACCIDENTES	2012	2013	2014
Accidente <i>in itinere</i>	0	27	28
Caídas	0	108	30
Accidentes por golpes con objetos	40	0	0
Accidentes de tráfico	0	21	0
Accidente con sobreesfuerzo	17	0	0
Agresión	0	0	0
Cortes	22	0	0
Movimiento inadecuado (rodilla)	0	34	-
Días de baja por accidentes	79	190	58



Torre DKV se iluminó el 19 de octubre en color rosa, en apoyo a la campaña contra el cáncer de mama.

EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES	2012	2013	2014
Índice de frecuencia total (%)	6,36	9,33	3,86
Hombres			0,77
Mujeres			3,09
Índice de gravedad total (%)	0,06	0,14	0,045
Hombres			0
Mujeres			0,045
Índice de incidencia total (%)	12,16	17,19	15,77
Hombres			6,57
Mujeres			9,2
Duración Media (días)	13,17	27,14	14,5

Índice frecuencia: nº de accidentes con baja/ nº horas trabajadas* 1.000.000
 Índice gravedad: nº de jornadas perdidas por accidentes/ nº horas trabajadas* 1.000
 Índice incidencia: nº accidentes totales (con/sin baja/in itinere)/ nº total trabajadores* 1.000
 Índice duración Media: nº jornadas perdidas por accidente con baja/ nº accidentes con baja.

Órganos de representación

DKV dispone de 20 representantes legales de los empleados, distribuidos de la siguiente manera:

	UGT	OSTA	CCOO	IND.	LAB
Zaragoza Servicios Centrales	4	2		3	
Zaragoza Sucursal	1				
Barcelona Centro Gestión Asistencial			5		
Valencia	1				
San Sebastián					1
Tarragona	1				
Lleida	1				
Palma de Mallorca			1		

Voluntariado corporativo

El objetivo de la promoción de acciones de voluntariado entre los empleados del Grupo DKV es extender el número de voluntarios, mejorar su satisfacción con distintas acciones que organiza la empresa, incrementar el número de ONGs ganadoras convocatoria Tú Decides con las que tengamos colaboración, incrementar el número de horas de voluntariado dedicadas a la sociedad e incrementar el número de beneficiarios de las acciones realizadas.

El voluntariado en DKV ha alcanzado cifras record en 2014, tanto en participación como acciones en marcha.

VOLUNTARIADO EN CIFRAS	2012	2013	2014
Número de participaciones de empleados en actividades de voluntariado corporativo	1.764	1.380	1.563
Número de participaciones de empleados en actividades de voluntariado profesional	8	48	48
Número de contactos entre ONG's y empleados a través del Portal del Voluntariado de DKV(acumulado)	27	43	58
Número de proyectos de voluntariado apoyados	24	38	59



Voluntarios en la Marcha Solidaria de Zaragoza.



Voluntarios de DKV Seguros contribuyen a reforestar con especies autóctonas el vivero abandonado del Soto de Salz (Aragón).

Caso de estudio: EMPRESA SALUDABLE

Definición del proceso

En 2014 el Grupo DKV obtuvo el Certificado de Empresa Saludable de AENOR, como consecuencia de la línea de trabajo de años anteriores en la mejora de las condiciones de cada uno de los centros y puestos de trabajo del Grupo.

Proceso

- Información de cada una de las fases del proyecto a través de las herramientas de comunicación internas. Creación del grupo de trabajo, Comisión de Empresa Saludable constituido por el Servicio de Prevención y el Responsable de proyectos de Salud.
- Investigación sobre la percepción personal de nuestra salud, mediante encuesta anónima. Se registraron 433 respuestas (58.75% del total de la organización).



Más información en:

<http://dkvseguros.com/responsabilidad-social/proyecto-empresa-saludable/>

- Celebración de dos focus group, uno con el Comité de Dirección y otro a los representantes legales de los empleados a nivel nacional, con el objetivo de plantear acciones de mejora asociadas a los factores de riesgo

Resultados. El diagnóstico pone de manifiesto tres ámbitos de actuación para la mejora de la salud:

- Salud osteomuscular
- Salud cardiovascular
- Salud psicosocial

Objetivos del proyecto y valor estratégico

Esta nueva certificación ha supuesto una adhesión voluntaria al compromiso de velar por la salud, seguridad y bienestar de toda la organización, que además sabemos que repercute en los buenos resultados de la empresa.

Creación de valor para los grupos de interés

Atención cada vez más personalizada e integral de la salud de los empleados e incorporación de servicios gratuitos de salud y de la evaluación de los riesgos, a través de nuevas medidas implantadas como:

- Incorporación progresiva de los servicios de Viva la Vida a la póliza de salud de los empleados.
- Evaluación de riesgos psicosociales
- Servicio gratuito de fisioterapia dirigido a los empleados de los centros de Zaragoza, Madrid y Barcelona (proyecto de continuidad).
- Desarrollo de un Plan de Seguridad Vial
- Jornadas formativas en Conducción Segura en condiciones extremas.

RESUMEN VOLUNTARIADO 2014

[G4-EC1]

2014, año de récords

Récord con la participación de 1.563 empleados en voluntariado corporativo y 59 acciones de voluntariado respecto al año 2013



A FAVOR DE LA SALUD

3

donaciones de sangre con la participación de:

189

voluntarios donantes.

Se realizaron los talleres Fresh Art Kids en Madrid, Zaragoza y Barcelona con niños hospitalizados.



VOLUNTARIADO PROFESIONAL

Voluntarios de Comunicación apoyan a las entidades Fundación Picarral y Fundación Esclerosis Múltiple.

Nuevas ediciones de Mentoring Social con Directivos, mentores de chicos/as en riesgo de exclusión en Zaragoza, Madrid, Barcelona y Mallorca.



A FAVOR DEL MEDIOAMBIENTE

231

voluntarios plantaron los árboles del Bosque DKV con el objetivo de compensar emisiones de CO₂.



IV MARCHA SOLIDARIA

Contra la pobreza infantil a favor del Banco de Alimentos con

2.053

participantes y una donación de

27.342

euros.



VACACIONES SOLIDARIAS

Cuatro voluntarias de DKV desarrollan actividades solidarias en Nicaragua y Perú durante sus vacaciones.



ACTIVIDADES SOLIDARIAS

Con el objetivo de extender el voluntariado a otras áreas de la compañía,

176

voluntarios del área comercial y

40

voluntarios del área de salud comparten solidaridad con niños discapacitados y jóvenes en riesgo de exclusión social.



A FAVOR DE LA INCLUSIÓN SOCIAL

280

voluntarios movilizados por Una Sonrisa por Navidad que hicieron un regalo a niños/as en riesgo de exclusión social.

Valores con Arte, taller innovador de arteterapia que combinó valores y arte con chicos en riesgo de exclusión.

360 kg de ropa recogida en dos campañas de recogida de ropa para Cáritas.



A FAVOR DE PERSONAS MAYORES

Voluntarios de Málaga, Valladolid y Barcelona realizaron acompañamientos a personas mayores en residencias.

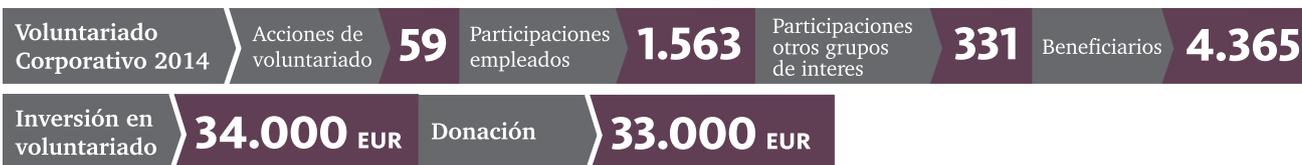


APADRINAMIENTOS

193

empleados son padrinos de niños/as de Camboya, Bombay y Nicaragua.

Datos generales



[G4-12]

El modelo de relación de DKV con sus profesionales sanitarios se basa en el trato respetuoso, sinceridad y transparencia, compartir conocimiento e información, y facilitar el diálogo

4.3. Profesionales sanitarios, colaboramos con los mejores

Los profesionales sanitarios, junto con los clientes, constituyen los principales grupos de interés de la Dirección General de Salud. En este sentido, gran parte de los proyectos se centran en mejorar las relaciones con ellos, proporcionándoles herramientas que beneficien tanto al propio profesional, como a la calidad del servicio ofrecido al cliente.

Los profesionales del cuadro médico de DKV Seguros han pasado de ser “proveedores” a “colaboradores”, corresponsabilizándose de la salud de los clientes. Se establece una relación a largo plazo y de confianza basada en valores y objetivos compartidos.

La Dirección General de Salud, a través de sus direcciones médicas, de la “Unidad de compras de servicios centralizados” y de la “Unidad de espacios de salud”, es responsable del seguimiento de los más de 40.000 puntos de servicio que constituyen el cuadro médico de DKV.

INDICADORES CLAVE	2013	2014	OBJETIVO 2015
Número de especialistas	27.237	24.755	-
Actividad asistencial (nº de actos)	8.952.880	9.691.459	-
Facturación (en Euros)	293.662.747	301.721.042	-
Profesionales que forman parte del Plan Colabora*		712	800

*Indicador nuevo 2014.

GESTIÓN Y FACTURACIÓN	2012	2013	2014
Incidencias de facturación tramitadas	45.708	63.250	81.645
Profesionales sanitarios de alta en el Portal DKV CAP	10.719	13.989	14.898
Nº de actos electrónicos en nuestro Portal DKV CAP	3.028.103	6.177.626	7.483.654
Porcentaje de facturación manual	20%	12%	10%
Porcentaje de facturación electrónica	80%	88%	90%
Periodo medio de pago en facturación electrónica	13,5	14	14

EL CUADRO MÉDICO DE DKV



24.755

PROFESIONALES SANITARIOS
Y CENTROS AMBULATORIOS

237

CENTROS HOSPITALARIOS



LOGROS Y RETOS | PROFESIONALES SANITARIOS

Francisco José Juan Ruiz
Director
General de Salud



2014 LOGROS

RETOS **2015**

Continuación del Plan Colabora: fidelización de facultativos y ejecución de acciones.

Ampliación de la red nacional de Espacios de Salud y Espacios de Salud Dental DKV.

Consecución de los objetivos 2014 marcados por MUFACE.

Extensión del modelo de Facturación Electrónica Hospitalaria al 50% de la facturación susceptible de gestionarse bajo este modelo.

Integración de las operativas de DKV Servicios en los procesos generales de la DGS (especialmente Servicios Complementarios y Servicios Internacionales).

Mejoras en las Operaciones:

- Nuevo portal del proveedor
- Implantación de nuevas funcionalidades en el Centro Autorizador Propio (CAP): prescripciones diferidas y operativas hospitalarias.

Potenciación del uso de operativas web: autoliquidación y reembolso de facturas.

Consolidación de la Red de Proveedores de DKV Club de Salud.

Ampliación de la red nacional de Espacios de Salud y Espacios de Salud Dental DKV (9 centros en 2015).

Crecimiento del negocio Internacional.

Extensión del modelo de asistencia en el extranjero a otros países.

Incremento del volumen de negocio de Servicios Internacionales.

BALANCE Y
PERSPECTIVAS
DE FUTURO



Durante el año 2014, el Área de Salud ha centrado su esfuerzo en continuar mejorando la relación con sus principales grupos de interés, clientes y proveedores sanitarios, siempre dirigido hacia el crecimiento rentable de la compañía.

Dentro del marco del Plan Estratégico de la Compañía, el Plan Facilita (Cliente) y el Plan Colabora (Profesionales) engloban múltiples proyectos orientados a afianzar nuestra relación con objetivos comunes.



Gala Premios DKV Medicina y Solidaridad.

Caso de estudio: PREMIOS DKV MEDICINA Y SOLIDARIDAD

Definición del proyecto

Los Premios buscan reconocer a las entidades y personas que hayan demostrado su capacidad solidaria en el ámbito de la salud y el bienestar, con un fuerte componente social y/o medioambiental en el sector sociosanitario. Se reconoce el trabajo en 3 áreas:

- Premio a la medicina y solidaridad para un proyecto sanitario de gran impacto por su innovación, creación de tendencia, fomento de la sensibilización, etc.
- Premio al profesional DKV, al profesional de la salud u hospital de DKV Seguros por su desempeño en la excelencia.
- Premio a la trayectoria por el desarrollo de un camino profesional y personal vinculados al sector de la salud, el bienestar y la solidaridad.

Cada categoría cuenta con una dotación de 10.000 EUR

Objetivos del proyecto y valor estratégico

- Conseguir una mayor vinculación con el sector médico.
- Fomentar el sentimiento de orgullo de profesión gracias a su contribución a la sociedad entre el mundo sanitario.
- Colaborar en la aportación de prestigio al sector sanitario.
- Generar notoriedad para la compañía y abrir nuevos canales para explicar la filosofía de DKV.

Creación de valor para los grupos de interés

Dar a conocer iniciativas solidarias en el ámbito de la medicina y la salud, fomentar la Responsabilidad Social entre empresas y profesionales del sector salud y organizaciones del tercer sector, homenajear a personas y entidades que han desarrollado este tipo de iniciativas y reconocer iniciativas responsables en el ámbito de la medicina, la salud y el bienestar.



Más información en:

<http://dkvseguros.com/contenido/6-premios-medicina-y-solidaridad/>

[G4-12]

4.4. Mediadores, facilitamos su trabajo y reconocimiento

DKV lidera el Pacto Ético del Seguro y el Plan Estratégico de la Mediación, en colaboración con el Consejo General de Colegios de Mediadores

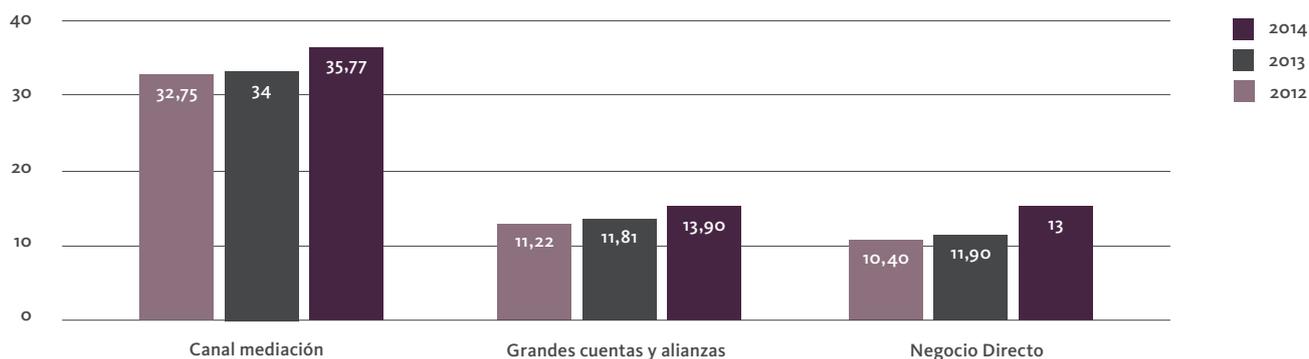
DKV continua desarrollando su vocación por conocer cada vez más a los mediadores con el objetivo de lograr resultados óptimos de venta, aumentar su satisfacción y atender a sus inquietudes profesionales y personales.

La relación con los mediadores se rige por los principios básicos de la transparencia, el servicio, el compromiso, la rentabilidad y la eficiencia. Es decisiva la comunicación y una relación de confianza entre entidad y mediador.

INDICADORES CLAVE	2013	OBJETIVO 2014	2014	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2015
Mediadores que conforman la red comercial(activos y con cartera)	4.453	4.400	4.338	sí	4.200
Total pagado por comisiones (millones de Euros)	29	-	28	n.a.	-
Valor de las pólizas mediadas (excluyendo negocio directo) (millones de Euros)	34	36	36	sí	36
Pólizas mediadas on-line, a través de DKV Directo	54.162	-	54.799	n.a.	-

N.a.: No aplica

VALOR EN EUROS DE LAS PÓLIZAS MEDIADAS POR CANALES (MILLONES)



CENTRO DE ATENCIÓN AL MEDIADOR



38.279

CONSULTAS ATENDIDAS
POR TELÉFONO



26.559

CONSULTAS ATENDIDAS
POR CORREO ELECTRÓNICO

La Red Externa está compuesta por corredores, corredurías, agentes vinculados y agentes exclusivos de otras entidades autorizadas a trabajar con DKV algún determinado ramo de seguro.

La Red Exclusiva está formada por agentes exclusivos que solamente trabajan para DKV y una gran parte se agrupa en equipos de venta tutelados por jefes de equipo y gestores de área. Los aspectos clave son la dimensión y segmentación del número de asesores y responsables comerciales, con el objetivo de definir diferentes propuestas de valor para cada uno de ellos.

ESQUEMA DE LA ESTRUCTURA COMERCIAL 2014

Dirección Comercial, directores territoriales y directores de sucursal	46
Directores Comerciales de la red Exclusiva	1
Responsables de área	6
Responsable de Alianzas y GGCC	2
Consultores	31
Oficina Internet	1
Negocio Directo	48
Comerciales coordinadores red exclusiva	1
Comerciales Jefes de Equipo/Gestores de Cartera	95
Comerciales Asesores	1419
Agentes independientes y brokers	3470

Caso de estudio: MEDIADORES IMPULSORES DE MEDIALIA

Definición del proyecto

Dentro del programa Medialia, que difunde la Responsabilidad Empresarial entre los mediadores y agentes de DKV, se creó en 2014 la figura del Impulsor de Medialia. Son mediadores que colaboran más intensamente con el programa actuando de prescriptores, difundiendo la información e identificando mediadores activos en temas de RE.



Más información en:

<http://dkvseguros.com/medialia/>

Objetivos del proyecto y valor estratégico

Con esta figura DKV pretende identificar prescriptores del Programa en cada una de las zonas comerciales, así como involucrar más a los directores de las sucursales en el programa. Los impulsores ayudan a transmitir nuestros valores entre la red de mediación y su existencia favorece un diálogo más fluido de este grupo de interés con la compañía, reforzando el vínculo entre mediadores y agentes. Incrementa la motivación y la identificación de los empleados con la empresa, mejorando la productividad.

Creación de valor para los grupos de interés

Medialia es la herramienta que permite una colaboración con los mediadores más allá de lo estrictamente comercial, en la que se comparten estrategias en el ámbito de la Responsabilidad Empresarial en aspectos relacionados con la salud, el medioambiente y la sociedad en general. La existencia de una figura que actúe como prescriptora y a la que los mediadores pueden acudir, facilita a los mediadores la oportunidad para poder participar y beneficiarse de las ventajas que el Programa aporta a su negocio.

Los Consejos Asesores de la Red Externa y la Red Exclusiva, órganos consultivos al margen del organigrama jerárquico, permiten una relación fluida y directa entre las direcciones General y Canal de Mediación, con los representantes de estas redes.

LOGROS Y RETOS | MEDIADORES

Pedro Orbe

Director General Comercial



	2014 LOGROS	RETOS 2015
RED EXCLUSIVA	<ul style="list-style-type: none"> Avanzar en las líneas de desarrollo del Proyecto Ulises. Segmentar la red e identificar el segmento de asesores AA. Mejora de un 15,8% del ratio de caída respecto a 2013, gracias a la optimización de la red. Incremento en 1,1% de la productividad de la red. Incremento del 7,9% en las ventas en productos individuales. Puesta en marcha del plan de carrera para agentes exclusivos. Incremento del 7,4% de la producción de pólizas por la venta cruzada. 	<ul style="list-style-type: none"> Finalizar el Proyecto Ulises. Segmentación de la Red Exclusiva: nuevas propuestas de valor según segmentos. Continuar con la reestructuración y optimización de esta Red, para mejorar los ratios de caída, productividad y rentabilidad. Desarrollar el proyecto de Agencias Exclusivas. Fomentar y potenciar la venta cruzada. Finalizar la integración de todos los agentes en el Plan de Carrera (31-12-2015). Enriquecer DKV Directo con nuevas herramientas y mejora de las actuales ya que es una plataforma imprescindible para nuestras redes comerciales. Prestar especial atención al ramo de Decesos mediante alguna experiencia piloto para equipos de venta especializados en este ramo.
RED EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> Segmentación de mediadores con propuestas de valor diferenciadas y realización de análisis de negocio de los últimos ejercicios. Protocolos de colaboración con las asociaciones de mediadores ADECOSE, E2000, COJEBRO y la Federación FECOR, que aglutina a 10 Asociaciones con más de 300 mediadores. Completar la formación de los responsables en el ramo de Salud. Aumento en un 38% las acciones presentadas en el marco del proyecto Ariadna. Incremento de las ventas en productos individuales en un 6,3%. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la segmentación de mediadores y las propuestas de valor diferenciadas. Establecer nuevas alianzas de mediación con Asociaciones y potenciar las acciones con los Colegios de Mediadores Provinciales. Colaborar con el Consejo General de Colegios de Mediadores en la iniciativa estratégica de “Más Salud más Vida”. Completar la estructura del canal con un responsable específico para esta red. Potenciar el Proyecto Ariadna. Mix de productos, orientación a productos de alta rentabilidad.

BALANCE Y PERSPECTIVAS DE FUTURO



La Red Exclusiva cumple el 95% de sus objetivos de venta y mejora su rentabilidad en un ejercicio difícil. Así, se sientan las bases de las características y tipología de la futura Red Exclusiva, con el objetivo de desarrollar una red más orientada al cliente y productos de alta rentabilidad, segmentada, con un itinerario formativo bien definido, autosuficiente y capacitada para el uso y aprovechamiento de las herramientas comerciales de DKV.

La Red Externa alcanza el 106% de sus objetivos de venta, un crecimiento ligado a la consolidación del Proyecto Ariadna. En el futuro, se mantendrán las acciones, con el objetivo de mantener al Canal de Mediación en el nivel de liderazgo que le corresponde dentro de nuestra estructura de distribución comercial.

[G4-DMA, G4-12, G4-EC1, G4-SO9]

4.5. Proveedores de seguros generales, buscamos la excelencia

DKV busca la excelencia en la relación con sus proveedores de seguros generales, de cara a que ésta se vea reflejada en la prestación de servicios.

INDICADORES CLAVE (HOGAR Y DECESOS)	2013	2014
Pago a proveedores del área de seguros generales (millones de Euros)	16,2	19,8
Siniestros grabados	27.086	25.933

Enfoque de Gestión

La compañía mantiene una relación de transparencia y mejora continua con los proveedores de seguros generales, elaborando planes de eficiencia orientados a la calidad del servicio prestado a los asegurados.

DKV busca desarrollar un marco de confianza mutua con sus proveedores, difundiendo su compromiso de Responsabilidad Empresarial a través de la adhesión contractual a los principios de RE.

Hogar

DKV cuenta en la cartera de Hogar con una amplia estructura de profesionales reparadores en el territorio nacional, manteniendo una relación de mejora continua y elaborando planes de eficacia orientados a la calidad de servicio prestado a los asegurados.

También es de gran relevancia, la contribución que realiza la red pericial, dado que significa la prolongación del departamento de prestaciones valorando e informando de las principales circunstancias de los siniestros de cierta importancia, así como de la realización de auditorías, por muestreo, de las reparaciones realizadas. Actualmente, esta red pericial está homologada en un 85%.

El ratio de satisfacción obtenido en 2014 en las encuestas realizadas a los asegurados tras la ocurrencia de un siniestro es del 86%, en línea con las principales compañías del sector

LOGROS Y RETOS | PROVEEDORES SEGUROS GENERALES

Juanjo Mulero Miras
 Director
 General de Seguros Generales



2014 | LOGROS

RETOS | **2015**



HOGAR

- Obtención de la certificación ISO 9001.
- Incremento de la producción comercial por la red exclusiva, debido a la venta cruzada.
- Acciones de información a sucursales sobre el proceso de modernización y reemplazo de pólizas.
- Seguimiento por sucursales de altas y bajas para detectar focos de caída.
- Puesta en marcha del proceso de retención sobre la cartera de ERGO Generales con el Sabadell-CAM, con resultados iniciales de reducción del ratio de caída del 38 % respecto a 2013.
- Establecimiento del proceso de gestión de recobros unificado para las carteras de DKV Hogar y ERGO –SB CAM.

- Mejorar la web de ERGO en el apartado de Hogar.
- Desarrollar productos con nuevos servicios que incrementen la fidelidad del asegurado.
- Desarrollar e implantar el concepto de sostenibilidad medioambiental en modalidades de Hogar ya establecidas.
- Iniciar el proceso de recuperación de pólizas anuladas a través de la estructura actual de recuperación.

BALANCE Y PERSPECTIVAS DE FUTURO



La positiva tendencia comercial del seguro de Hogar a través de la red Exclusiva permite albergar muy buenas perspectivas de cara al futuro, y confiar en la consolidación del ramo en nuestra organización comercial, mediante la incorporación de nuevos servicios y coberturas que generen un efecto multiplicador y la nueva estructura de gestión de prestaciones.

2014 | LOGROS

RETOS | **2015**



VIDA

- Inclusión de nuevos servicios de Asistencia Psicológica, Asistencia Familiar y Asesoría Legal
- Establecimiento de un call center para la comunicación de siniestros de vida
- Cambios en el proceso de tramitación de siniestros para mejorar la atención a los beneficiarios, incrementado la comunicación y el asesoramiento.
- Simplificación en la aplicación de sobreprimas en determinadas profesiones, reducción de algunas de ellas
- Realización de acciones de apoyo a la red comercial que se han traducido en un incremento de la venta cruzada

- Obtención de la ISO 9001
- Incorporación de nuevos servicios para incrementar la fidelización de los asegurados
- Incorporación del negocio de vida al proceso de recuperación de pólizas

BALANCE Y PERSPECTIVAS DE FUTURO



En 2014 ERGO Vida se ha incorporado al Área de Seguros Generales. El volumen de negocio se redujo en un 7% como consecuencia de vencimientos y rescates del negocio de ahorro, que Ergo Vida ya no comercializa. El ramo de vida riesgo ha logrado reducir la elevada tasa de anulaciones en 6 puntos, manteniendo el volumen de cartera. Esperamos en 2015 seguir mejorando el nivel de anulaciones en vida riesgo y continuar con la mejora en los procesos de tramitación de siniestros, orientada a un servicio rápido y eficiente.

2014 LOGROS	RETOS 2015
<p>Nuevo servicio de atención al duelo presencial, con óptimos resultados: más de 300 familias utilizan el servicio en 2014.</p> <p>Consolidación del acuerdo de servicio de Ecofuneral en Barcelona y edición de la Guía de Planificación del Ecofuneral.</p> <p>Puesta en marcha del servicio online de elaboración de testamento.</p> <p>Mejora del proceso de comunicación de siniestros y mejora de la satisfacción del cliente con la calidad del servicio (la nota media pasa de 8,8 en 2013 a 9,1 en 2014).</p> <p>Organización de la IV Convención Anual de Gestores de Asistencia Familiar (GAF).</p> <p>Evaluar una representación superior al 88% de facturación de nuestros proveedores funerarios.</p> <p>Desarrollo de un simulador de cartera de clientes para anticiparnos a los incrementos de primas y vencimientos de pólizas y aumentar su fidelización.</p> <p>Desarrollo de actuaciones con personas mayores</p>	<p>Continuar el proyecto de formación y profesionalización de la red de Gestores de Asistencia Familiar.</p> <p>Congelación de primas a los asegurados mayores de 90 años de las carteras más antiguas, como iniciativa única en el sector.</p> <p>Ampliar la cobertura de gastos médicos en viajes al extranjero de 6.000 a 15.000 euros.</p> <p>Ampliar los límites de contratación del seguro complementario de accidentes a 60.000 euros por asegurado.</p> <p>Desarrollo y puesta en marcha de nuevas tarifas, adaptadas a las mayores exigencias de competitividad del mercado y a los cambios normativos en la aplicación de tipos de interés en primas niveladas.</p> <p>Poner en valor las ventajas del Club de Salud para la cartera de clientes de decesos.</p> <p>Extender la oferta de servicios ecológicos (Ecofuneral) en diversas zonas de España.</p> <p>Desarrollar nuevas actuaciones de RE orientadas a personas mayores, especialmente aquellas que viven solas o en situación de dependencia.</p>
<p>BALANCE Y PERSPECTIVAS DE FUTURO</p>	<p>La puesta en valor del servicio de asistencia psicológica, las actuaciones en materia de Responsabilidad Empresarial y la mejora continua en los procesos de gestión resumen los logros del año 2014, y sientan las bases del recorrido futuro más inmediato del ramo de decesos en DKV.</p> <p>A través de ERGO Protección Familiar, tanto en su versión tradicional, como en la oferta de servicios ecológicos, nuestro compromiso es el de prestar un servicio al cliente que supere sus expectativas, a través de un servicio funerario acorde con sus deseos y prestando especial atención a las necesidades futuras que se derivan de un fallecimiento, tanto materiales como emocionales.</p> <p>Para ello nuestro principal reto es seguir profesionalizando a nuestra Red de Gestores de Asistencia Familiar, garantizar las mejores prestaciones en nuestros productos, contar con la colaboración de los mejores prestadores de servicios y seguir desarrollando políticas de RE que avalen nuestro compromiso con la sociedad.</p>



DECESOS



Se han evaluado 215 proveedores de Decesos que representan aproximadamente el 88% de la facturación, con una nota media de 7,2 puntos. Solo trabajamos con proveedores con una puntuación mayor que 6

Decesos

DKV busca la excelencia en la relación con sus proveedores de seguros generales, como traslación a la prestación de servicios. Para ello cuenta con acuerdos de colaboración a nivel nacional con las principales empresas del sector funerario y con una estructura nacional de gestores de asistencia familiar.

La compañía mantiene una relación de transparencia y mejora continua con sus proveedores y, a partir de la evaluación y homologación de los mismos, elabora planes de eficiencia orientados a garantizar la calidad del servicio prestado a los asegurados.

Para consolidar el marco de confianza mutua, DKV trabaja en la difusión de su Responsabilidad Empresarial a través de la adhesión contractual a los principios de RE, y la realización de visitas presenciales a sus instalaciones, así como participación en eventos sectoriales.

- Puesta en marcha del proyecto Servicall, cuyo objetivo es garantizar la calidad de atención al cliente en las comunicaciones de siniestros a nuestro Call Center. A partir de un proceso de monitorización de las llamadas se han detectado áreas de mejora, se han revisado los protocolos de actuación y se han llevado a cabo acciones formativas dirigidas al personal que atiende las comunicaciones de siniestros de decesos.
- Con los Gestores de Asistencia Familiar también se han trabajado contenidos formativos relacionados con la humanización de la comunicación y se ha llevado a cabo un proceso individual de evaluación de competencias, que permitirá personalizar el plan de formación adecuado a cada uno de ellos. También se han implementado mejoras operativas en la aplicación informática con la que se gestionan las Asistencias realizadas por los GAF.



Caso de estudio: ESPECIALIZACIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOLÓGICA EN DECESOS

Definición del proyecto

A lo largo de 2014, DKV presta el Servicio de Atención al Duelo para todos aquellos familiares de asegurados que hayan sufrido una pérdida. Se apoya en una red de psicólogos especializados en procesos de duelo y con cobertura en todo el territorio nacional. La familia también dispone de un teléfono gratuito las 24 horas para demandar atención presencial o recibir atención telefónica hasta después de un año, una vez ocurrida la defunción.

Objetivos del proyecto y valor estratégico

El nuevo servicio psicológico especializado contribuye a desarrollar el concepto de protección hacia el asegurado, un pilar dentro de ERGO y su lema aspiracional de ser “Personas que siempre están cuando hay que estar”. Además, supone un servicio diferenciador que consolida un posicionamiento de marca y le aporta carácter innovador, al ser la primera compañía que ofrece un servicio tan específicamente orientado al duelo y sus aspectos emocionales.

Creación de valor para los grupos de interés

La Asistencia Psicológica en Decesos responde de forma especializada y profesional a las diferentes etapas del proceso de duelo de las personas que han sufrido una pérdida, puesto que es uno de los procesos emocionales más difíciles que se pueden atravesar. Durante el primer año de servicio se ha experimentado una respuesta muy positiva, con un total de 238 servicios presenciales realizados y más de 331 llamadas efectuadas al teléfono gratuito.

[G4-DMA, G4-12, G4-EC1, G4-EN32, G4-LA14, G4-SO9]

Todos los procedimientos de contratación de proveedores están regulados por la Normativa de Compras del Grupo DKV Seguros, que establece los mecanismos para garantizar la transparencia y el cumplimiento de las políticas de Responsabilidad Empresarial mediante la integración de criterios ambientales, sociales y éticos

4.6. Proveedores de servicios generales, impulsamos criterios sostenibles

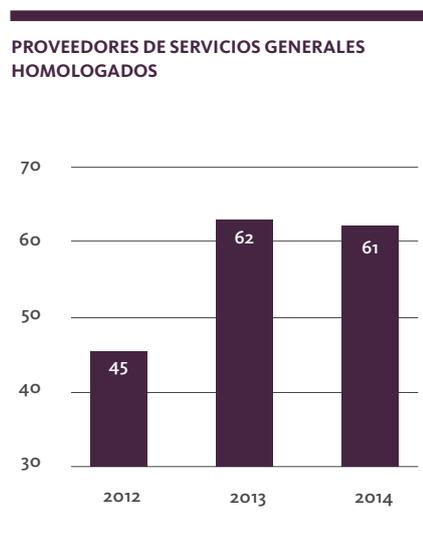
DKV busca perfeccionar sus metodologías y sistemas de relación con los proveedores de servicios generales, para unificar y mejorar criterios de selección.

Existen otras normativas y directrices que afectan a los procesos de contratación en DKV, como por ejemplo el Código de Conducta, el Estatuto de Compromisos Éticos con los Grupos de Interés, el Procedimiento de Homologación de Proveedores y la Guía de Compras Responsables.

Los gestores de compras siempre exigen la homologación de proveedores, mediante su evaluación y la firma del documento de adhesión a los principios de DKV. Anualmente, todos los gestores de compra evalúan a cada uno de los proveedores homologados mediante la valoración de aspectos generales de DKV (respeto de la legalidad, compromiso social, excelencia y calidad), indicadores económicos, competencias deseadas y seguimiento de la actividad del proveedor.

Para una adjudicación superior a 60.000 euros, el gestor de compras está obligado a constituir una mesa de adjudicación para valorar todas las ofertas recibidas y adjudicar la compra a la mejor de ellas.

INDICADORES CLAVE	2013	2014
Plazo medio de pago (días)	20,67	17,57
Total pagos a proveedores (millones de EUR)	41,36	48,80
Compras a centros especiales de empleo (millones de EUR)	2,60	2,10



PROVEEDORES DE SERVICIOS GENERALES SUSCRITOS A PRINCIPIOS DE DKV (PACTO MUNDIAL, CÓDIGO DE CONDUCTA)	2012	2013	2014
Porcentaje que representa sobre la facturación total de proveedores (%)	84	89	96

La valoración final de un proveedor debe ser igual o superior a 6 sobre 10 para mantener su homologación

LOGROS Y RETOS | PROVEEDORES SERVICIOS GENERALES

Carlos Martínez Gantes
 Director
 de Servicios Generales



2014 LOGROS **RETOS** **2015**

Refuerzo de las habilidades del equipo para afrontar los retos futuros (central de compras, BCM, gestión de la nueva sede corporativa...)

Asegurar el cumplimiento de las Guidelines de Munich Re relativas a servicios generales y, en su caso, adaptar la normativa interna.
 Actualizar la Normativa de Compras y normativas operativas del Grupo DKV.

COMPRAS

INMUEBLES

Puesta en marcha de la nueva sede corporativa de Zaragoza y traslado de 300 personas a la misma.
 Obras en las sucursales de Lérida y Cáceres.

Conseguir la certificación LEED Gold para la nueva sede corporativa.
 Obras en las sucursales de Barcelona, Zaragoza, Orense, Algeciras y Castellón.

FACILITIES

Certificación ISO 5001 para la nueva sede Corporativa.

Monitorización, gestión y control energético en sucursales.
 Certificación ISO 50001 en algunas sucursales.

MEDIO AMBIENTE

Patrocinio e impulso del primer mercado voluntario de carbono en España bajo estándares internacionales, proyecto de ECODES de reforestación en el Soto de Salz (Zuera-Zaragoza).
 Calcular y compensar las emisiones de CO2 de la obra de adecuación de la nueva sede.

Certificación EMAS, tras un año de ocupación del edificio.

BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Aprobado en el Comité de Dirección el Plan de Continuidad de Negocio, cumpliendo con los requisitos de Munich Re.

Puesta en marcha del Plan de Continuidad de Negocio.

Externalización del archivo activo.

ARCHIVO

BALANCE Y PERSPECTIVAS DE FUTURO



El equipo sigue reforzándose y está demostrando la capacidad necesaria para afrontar proyectos complejos con plazos de entrega ajustados y proyectos internacionales dentro del grupo (central de compras, medio ambiente, Business Continuity Management), así como para dar servicio a la organización. Por otra parte, cabe destacar la relevante contribución del departamento a la reducción de costes y al incremento del servicio.

+ Más información en:
<http://dkvseguros.com/nuestra-compania/sede-central/>

La Torre DKV



Proyecto de rehabilitación de la antigua **Torre Sur del World Trade Center** en Zaragoza para la nueva sede corporativa de DKV.



Ejecutado por el despacho de arquitectos **Aguirre Newman**.



Realizado en base a **tres ejes principales**: los valores de DKV, lo sostenible, y lo saludable.



El espacio es un **edificio modélico** en sostenibilidad, eficiencia y accesibilidad, para el disfrute de los usuarios internos y externos.



60% de la energía que utiliza el edificio procede de **energías renovables**, contribuyendo a disminuir emisiones contaminantes.



El mobiliario utiliza **madera certificada con el sello FSC**.



El sistema de calefacción y el agua caliente funcionan mediante una **caldera de biomasa**, que proviene de energías renovables.



Sistema para mejorar la **calidad del aire en el interior** mediante un sistema de purificación por rayos ultravioletas regulado por sensores de CO₂, que eliminan los contaminantes contenidos en el aire.



Diferentes sistemas de **ahorro de agua**: perlizadores en grifos, urinarios sin agua, etc.



Recogida selectiva de residuos (papel y el cartón, los envases de plástico, RAEs, ...)



Se fomenta el uso de medios de transporte menos contaminantes. Por ejemplo, el edificio cuenta con un **parking de bicicletas** para los trabajadores o de aparcamiento reservado para **car-sharing**.



Se han calculado y compensado las **emisiones de CO₂** en las obras de rehabilitación del edificio.

[G4-DMA, G4-16, G4-EC8]

4.7. Sociedad, promovemos la calidad de vida

Nuestro compromiso con la sociedad se basa principalmente en promover el bienestar y los hábitos de vida saludable, fomentando una cultura de prevención entre nuestros grupos de interés y de respeto por el planeta.

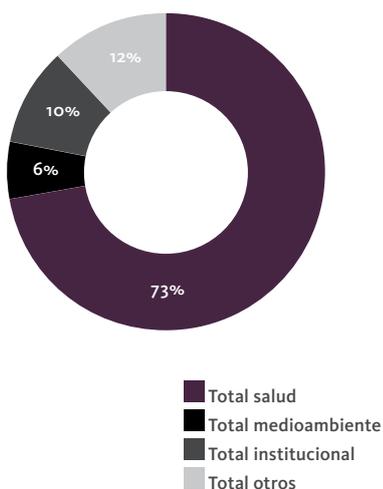
Como parte de su compromiso, DKV participa activamente en encuentros con entidades del tercer sector, foros empresariales vinculados a la acción social y al voluntariado, asociaciones de pacientes, sociedades médicas y foros académicos. En 2014, se continúa desarrollando el plan específico para la relación con el tercer sector iniciado en el año anterior.

INDICADORES CLAVE	2013	OBJETIVO 2014	2014	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2015
Número de entidades del Tercer sector con las que se trabaja	51	40	59	No*	59
Inversión en donaciones (EUR)	640.733	573.160	562.989	No**	617.950
Nº de beneficiarios directos	188.096	130.000	157.195	Sí	155.000

*El objetivo es disminuir las entidades con las que se trabaja.

**El importe pagado en 2014 fue menor que el presupuestado porque se aplazó el Proyecto MICROSEGUROS (10.000 Euros). Por otro lado, la diferencia respecto al importe destinado en 2013 es debida a que en 2013 se realizaron donaciones extraordinarias por encima del presupuesto inicial que era de 520.000 Euros.

DONACIONES TOTALES



El Grupo DKV se estrena con un equipo en la Oxfam Intermón Trailwalker de Madrid 2014, patrocinada por la compañía.

LOGROS Y RETOS | SOCIEDAD

Miguel García Lamigueiro

Director
de Comunicación y Responsabilidad Empresarial



2014 LOGROS

RETOS **2015**

Crece el alcance del programa Thao de salud infantil de 30 nuevos municipios, hasta un total de 70.

Desarrollo de vías de colaboración con entidades sociales (Fundación Talita Aragón, Fundación Down Jerez, Aspanido, Fundación Asapme).

Difusión de la acción social de la compañía a través del Boletín 360 que reciben más de 70.000 clientes.

Creación de un cuadro de mando que incluye indicadores de impacto social, retorno y desempeño de revisión trimestral o anual.

Lanzamiento del Instituto DKV de la Vida Saludable, con 348 apariciones en medios.

Lanzamiento de los Premios Medicina y Solidaridad, con más de 200 candidaturas presentadas.

Lanzamiento del proyecto de implicación de los grupos de interés en acción social para clientes solidarios.

Impulsar y extender a nuevas ciudades el programa Thao de salud infantil.

Incrementar el número de impactos en prensa relacionados con iniciativas de acción social y divulgación de hábitos de vida saludable.

Visualizar los indicadores clave del impacto social y el retorno para la empresa implicando a distintas áreas de la organización.

Instituto de la Vida Saludable: lanzar 3 caminos de salud.

Conseguir incrementar el número de candidaturas de los Premios Medicina y Solidaridad.

Revisar el proceso de Lenguaje Claro para su verificación.

BALANCE Y
PERSPECTIVAS
DE FUTURO



La iniciativa estratégica Empresa Responsable 2011-2015 ha marcado el camino a seguir en la Responsabilidad Empresarial de la compañía. Los 7 ejes de actuación estos años han sido los siguientes: innovación social, implicación de los grupos de interés, diálogo con los grupos de interés, gestión ética, gestión sostenible, comunicación y medición. En 2015, dentro del marco del nuevo plan estratégico, se realizará un diagnóstico interno y externo para determinar las prioridades más relevantes para nuestros grupos de interés en los próximos cuatro años.

I PREMIOS DKV MEDICINA Y SOLIDARIDAD



1



2



3



4



5

(1) PREMIO CIUDAD DE ZARAGOZA

Dra. Ana López Trencó
(Asociación Aragonesa Pro Salud Mental)

10.000 EUR (5.000 por captación de fondos)

(2) PREMIO AL PROFESIONAL DKV

Programa Cuida'm de Sant Joan de Déu

10.000 EUR

(3) PREMIO A LA TRAYECTORIA

Albert Jovell (póstumo)

10.000 EUR

(4) PREMIO EXTRAORDINARIO

A LA TRAYECTORIA

MedicusMundi

10.000 EUR

(5) PREMIO A LA MEDICINA Y SOLIDARIDAD

Proyecto Cirujanos Ortopédicos

Voluntarios de Fundación Vicente Ferrer

10.000 EUR

DKV repite su apoyo al Desafío Donando vidas 2014 para concienciar sobre la importancia de la donación de órganos.



PROYECTOS ACCIÓN SOCIAL Y PATROCINIO



Más información en:

<http://dkvseguros.com/empresa-responsable/proyectos-sociales/>

 PROYECTOS ACCIÓN SOCIAL DKV	IX Convocatoria Anual de Ayudas Sociales y Medioambientales de DKV	Cuida'm, apoyo al Programa del Hospital Pediátrico Sant Joan de Déu	Patronos de la Fundación Seres
	Se han presentado 352 proyectos. Se han valorado los 156 que cumplían los requisitos establecidos. 9 iniciativas seleccionadas se centran principalmente en el apoyo a personas con discapacidad, a la infancia, a la lucha contra enfermedades y la cooperación al desarrollo. 3 proyectos se llevarán a cabo en Andalucía. El resto se desarrollarán en Aragón, Valencia, la Rioja, Mozambique y la República del Chad.	Se proporciona acceso a tratamientos médicos altamente especializados a niños y niñas de países desfavorecidos que requieren intervención urgente y que en sus países de origen es imposible su curación.	Participación activa en los proyectos e iniciativas destinadas a impulsar la Responsabilidad Empresarial para favorecer a las personas y colectivos desfavorecidos.
 PATROCINIOS SOLIDARIOS	Programa Thao	Carrera de la Mujer	DKV Seguros e Oxfam Intermón
	DKV Seguros patrocina el programa de la Fundación Thao que lucha contra la obesidad infantil promoviendo hábitos saludables a partir de diferentes actividades que desarrollan los municipios españoles adheridos a la iniciativa.	Apoyo a esta iniciativa que busca sensibilizar a las mujeres sobre la necesidad de hacer deporte y de seguir hábitos de vida saludables como forma de prevenir enfermedades. Los fondos recaudados como parte de las inscripciones se destinan a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC). La Carrera de la Mujer ha contado con la participación de casi 98.000 mujeres en las ocho ediciones celebradas en Valencia, Madrid, Coruña, Vitoria, Sevilla, Gijón, Barcelona y Zaragoza.	Llevan más de diez años colaborando en diferentes proyectos para erradicar la pobreza en aquellas zonas más necesitadas. En 2014, ha patrocinado por cuarto año consecutivo el Oxfam Intermón Trailwalker, el mayor evento solidario y deportivo por equipos del mundo. Han participado empleados de la compañía en esta marcha.



Mecenazgo cultural

La Universidad Politécnica de Valencia es el escenario en el que se celebra el Campus DKV Fresh Art, donde estudiantes de 15 a 21 años previamente seleccionados por un jurado se forman en diferentes materias y elaboran una obra de arte. Con el objetivo de promover las inquietudes artísticas entre los más jóvenes, DKV apoya esta iniciativa que, en su sexta edición, ha contado con más de 1.500 obras

El Primer premio consiste en una beca de estudios de 3.000 euros para invertir en material o en formación para el alumno, y 1.000 euros para la escuela; el segundo premio, una beca de 2.000 euros para el estudiante y 1.000 euros para el centro educativo, y el tercer premio, una beca de 1.000 euros para el estudiante y 1.000 euros para el centro educativo.

DKV Fresh Art KIDS: es un programa de talleres de arte para niños hospitalizados, ofreciéndoles la posibilidad de explotar sus habilidades artísticas y mejorando su calidad de vida durante su estancia en el hospital. Esta actividad se realiza en diferentes hospitales del territorio español llegando a más de 300 niños que reciben o participan en nuestros talleres.

Caso de estudio: INSTITUTO DE LA VIDA SALUDABLE

Definición del proyecto

El Instituto de la Vida Saludable es una iniciativa impulsada por DKV, en colaboración con la Universidad Rey Juan Carlos, para promover la mejora de la salud y la calidad de vida de la población, a través de la divulgación y formación para ayudar a inculcar hábitos saludables. Pretendemos dar pautas de utilidad real para ayudar a que las personas se conviertan en agentes corresponsables y activos en el cuidado de su salud, potenciar la prevención así como los valores del ejercicio y los hábitos para una vida sana.

Objetivos del proyecto y valor estratégico

Este proyecto ayuda a materializar el posicionamiento de la marca en prevención y promoción de la salud y actúa como paraguas de las diferentes iniciativas en este ámbito:

- Estudio de hábitos de vida saludable y bienestar en las mujeres
- Estudio del ambiente durante la comida en la infancia
- Observatorio de Salud y Medio Ambiente.

Con el apoyo de la Fundación Thao se están desarrollando unos “Caminos de Salud” para familias que suponen una nueva forma de llevar a la práctica nuestro compromiso con los hábitos de vida saludable.

Creación de valor para los grupos de interés

Sensibilización de la población general y en concreto de mujeres, niños y familias en relación a la prevención y promoción de la salud, a través de la investigación y la propuesta de acciones tangibles.

Convocatoria anual de ayudas (desde 2005)



DESDE 2005
HEMOS DONADO MÁS DE ...

1.000.000

EUROS



A UN TOTAL DE ...

97

PROYECTOS

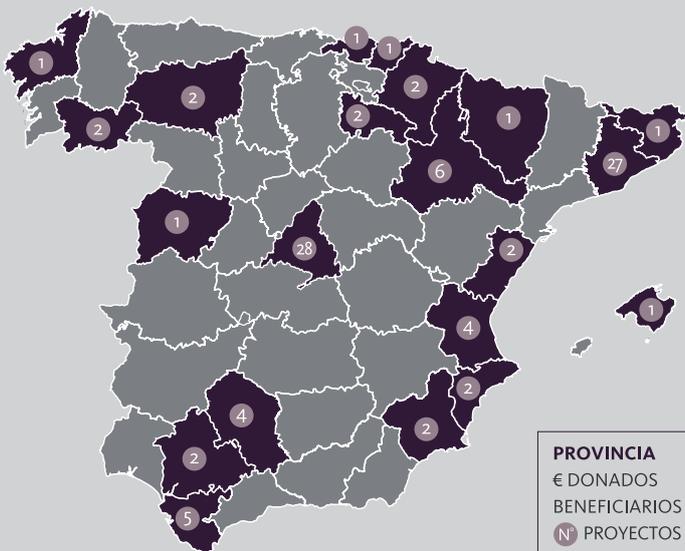


BENEFICIANDO A MÁS DE ...

160.000

PERSONAS

DONACIONES POR PROVINCIA



A CORUÑA 1
12.000€
280

ALICANTE 2
24.000€
100

BARCELONA 27
283.476€
44.736

CÁDIZ 5
55.844€
12.001

CASTELLÓN 2
12.698€
130

CÓRDOBA 4
39.440€
970

GIRONA 1
1.950€
21

GUIPÚZCUA 1
12.000€
10.000

HUESCA 1
3.172€
45

LA RIOJA 2
24.000€
100

LEÓN 2
23.962€
162

MADRID 28
320.859€
80.250

MALLORCA 1
10.000€
40

MURCIA 2
16.000€
640

NAVARRA 2
14.328€
557

OURENSE 2
23.335€
200

SALAMANCA 1
6.000€
4.500

SEVILLA 2
16.350€
325

VALENCIA 4
45.955€
655

VIZCAYA 1
12.000€
210

ZARAGOZA 6
51.936€
5.589

DONACIONES POR COLECTIVOS (PORCENTAJES)



26,3%
DISCAPACIDAD



17,7%
ACTIVIDADES
DE RESPIRO
FAMILIAR



15,3%
INFANCIA



11,1%
PREVENCIÓN



8,3%
APOYO A
ENFERMOS



6,5%
APOYO A
PERSONAS
MAYORES



4,8%
MEDIO
AMBIENTE



4,2%
PUBLICACIONES



2,4%
DEPORTES



1,7%
PERSONAS
DESFAVORECIDAS



1,2%
MICROSEGUROS



0,7%
ENFERMEDADES
MINORITARIAS

[G4-58]

SERVICIOS A EMPRESAS

- Servicio de **Contact center** para la gestión integral y optimizada de las relaciones con los clientes.
- Servicios de **consultoría**
 - Proyecto integral que permita integrar el valor añadido que las personas con diversidad funcional pueden aportar en su organización
 - Procesos de selección, acompañamiento e inserción laboral de personas con discapacidad en el mercado ordinario.

DKV integralia 
 Fundación para la integración laboral de personas con discapacidad

La plantilla de Integralia ha crecido en 60 personas, se han insertado a 76 personas en la empresa ordinaria y 60 en Latinoamérica

Gracias al incansable trabajo de todos nuestros equipos, la satisfacción de nuestros clientes y su fidelidad aumenta, eso nos ha ayudado un año más a poder crecer en actividad, este año un 28%

Fundación DKV Integralia

Organización privada sin ánimo de lucro creada por DKV Seguros con el objetivo de facilitar la integración social y laboral de personas con discapacidad, la Fundación DKV Integralia nace del compromiso con la Responsabilidad Empresarial. Se trata de una iniciativa que ha reunido, de forma desinteresada, el esfuerzo de directivos, empleados y colaboradores.

Actualmente está integrada por 322 trabajadores y está presente en 7 localidades del territorio nacional, Barcelona, Madrid, Zaragoza, Denia, Badajoz, Jerez y San Fernando. Asimismo, se están llevando a cabo proyectos formativos internacionales, en Perú, Colombia e India.

Se trata de personal altamente motivado y cualificado, especializado en atención al cliente y con una sólida formación, en conceptos sanitarios, personal médico de apoyo, idiomas, ofimática, entre otras aptitudes.

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

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

Destacados 2014

- A la vista de los resultados, 2014 ha sido un buen año para la Fundación, tanto en los objetivos clave como en la inserción de personas con discapacidad, que este año ha marcado un nuevo récord.
- La Escuela se consolida como proyecto estrella de la Fundación en inserción y como nuestra más potente herramienta para capacitar a las personas que acuden a Integralia en búsqueda de empleo y desarrollo profesional en el sector de la atención al cliente. Este año se han realizado 12 cursos, con 156 alumnos diplomados, 98 de ellos se encuentran trabajando actualmente.
- Además este año hemos conseguido hacer realidad otro de los retos como es facilitar a las personas con discapacidad la posibilidad de poner en marcha sus proyectos profesionales a través del emprendimiento, así nace Talento sin Límites, programa en el que ya han participado 40 alumnos.
- Un nuevo centro de Integralia ha abierto sus puertas en Zaragoza fruto de la alianza con Fundación Picarral y ha permitido a Integralia, crecer en personas e introducirse en una actividad de futuro.
- Se están realizando planes de desarrollo para la creación de nuevos puestos de trabajo en los centros que aún no están al 100% de su capacidad, especialmente en Badajoz, donde necesitamos crecer de forma decisiva y en Zaragoza, donde tenemos gran capacidad de crecimiento rápido.



Más información en:

http://www.fundacionintegralia.org/es/fundacion_dkv_integralia/que_es_integralia

PLANTILLA Y ESCUELA INTEGRALIA



La Escuela Integralia está especializada en la formación y cualificación de las personas con discapacidad en las habilidades y destrezas demandadas por las empresas de Contact Center y Atención al Cliente

Exportación del modelo

Se han puesto las bases de una Fundación DKV Integralia más moderna, eficaz y eficiente con nuevos retos y una clara vocación de exportación del modelo que sigue teniendo como objetivos principales sus tres ejes: la inserción laboral de personas con discapacidad en la empresa ordinaria, la sostenibilidad de los Centros Especiales de Empleo mediante la formación y capacitación profesional de sus empleados y la sensibilización del sector empresarial sobre la aportación de valor que las personas con discapacidad aportan allá donde se les da la oportunidad.

El proyecto Internacional sigue avanzando con fuerza, camino de la autofinanciación gracias a la captación de un importante cliente y con el apoyo de la AECID, que el año próximo nos va a permitir multiplicar esfuerzos y resultados, permitiendo apoyar nuevos proyectos de integración en otros lugares del mundo, donde nuestra experiencia pueda servir para otros, como en India en colaboración con la Fundación Vicente Ferrer.

[G4-DMA, G4-14, G4-EC2, G4-EN1]

4.8. Medio ambiente, protegemos el entorno

Dentro del sector asegurador, DKV es una empresa pionera en el ámbito de la protección del medio ambiente y la reducción de impactos en el entorno. La compañía quiere seguir en la vanguardia de esta área para contribuir a un planeta más verde.

Enfoque de gestión

La política medioambiental de DKV se aplica en todas las compañías del Grupo, contemplando el establecimiento de un modelo de gestión orientado a minimizar los impactos ambientales y la colaboración en proyectos de mejora ambiental.

INDICADORES CLAVE	2013	OBJETIVO 2014	2014	CUMPLIMIENTO	OBJETIVO 2015
Emisiones Co2	1,563,8	1,524,7	1,529,66	no*	1,503
Emisiones de CO2 por empleado por viajes (toneladas)	0,61	0,60	0,58	sí	0,56
Papel consumido por empleado y año (Kg.)	279,7	272,7	325,0	no	316,8
Agua consumida por empleado y día (litros)	21,65	21,11	21,17	sí	20,64
Toneladas de papel reciclado	93,2	109,6	136,3	sí	149,9

* Muy cerca del objetivo a pesar de haber mantenido dos centros de proceso de datos en 2014 (instalaciones de gran consumo energético).

El Grupo DKV incluye requisitos medioambientales obligatorios en los concursos de proveedores y la Guía de Compras Responsables también establece indicaciones de protección de entorno

Actuación contra el cambio climático

Como compañía especializada en salud y socialmente responsable, DKV mantiene una constante preocupación por el crecimiento sostenible mediante la integración de criterios ambientales, de ahorro y eficiencia energética en su actuación. La protección del medioambiente es una de las vertientes del programa de responsabilidad empresarial de DKV, que forma parte de la estrategia de la empresa. Si bien la actividad del sector asegurador no tiene un alto impacto ambiental sobre el entorno, la dirección de DKV tiene un compromiso con la mejora continua, la prevención de la contaminación y la lucha contra el cambio climático



Más información en:

<http://dkvseguros.com/empresa-responsable/co2/>

LOGROS Y RETOS | MEDIOAMBIENTE

[G4-DMA, G4-EC2, G4-EN27]

Carlos Martínez Gantes
Director
de Servicios Generales



2014 LOGROS

RETOS 2015

Reducción de las emisiones de CO2 con respecto a 2013 un 2,18%.
Renovación Sello CeroCO2 por octavo año consecutivo.
Certificación de la nueva Sede de DKV Seguros en Zaragoza (ISO 14001, ISO 50001).
Cálculo y compensación de las emisiones de CO2 de la obra de adecuación de la nueva sede.
Verificación del proyecto de adecuación de la Torre DKV basado en criterios de sostenibilidad. Dichos criterios han sido los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la guía de GRI y la norma SGE21.
Modificación de la clasificación energética de D a A tras las obras de remodelación en la Nueva Sede de DKV Seguros en Zaragoza.
Compensación de la huella de carbono de todos los productos que comercializa DKV Seguros.
Renovación de la ISO 14001 en las sucursales de Madrid y Palma de Mallorca.
Patrocinio del Proyecto de ECODES “Reforestación en el Soto de Salz (Zuera-Zaragoza)”, bajo el estándar del Mercado Voluntario de Carbono y los requisitos del “Registro único del sistema voluntario de cálculo de la huella de carbono, su reducción y compensación en proyectos de absorción de dióxido de carbono” del Ministerio de Agricultura Alimentación y Medio Ambiente a través de la Oficina Española de Cambio Climático.
Continuación con el programa de control y medición de consumos energéticos.
Continuación con la renovación de los equipos de aire acondicionado en sus instalaciones, instalando equipos más ecoeficientes.
Mejora continua en las instalaciones para reducir el consumo de agua.
Mejora en el sistema de recogida de información.

<p>Reducir las emisiones de CO2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concurso para la contratación de la energía para los tres años siguientes. • Continuar con el estudio del programa de control y medición de consumos energéticos. • Estudiar la implantación de sistemas de videoconferencia en las Islas Canarias y las Baleares.
<p>Reducir la utilización de los recursos naturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir con la mejora continua de las instalaciones para reducir el consumo de agua. • Continuar con el proyecto EKOsucursales: estandarización de procedimientos y materiales de construcción, maquinaria, iluminación, climatización, mobiliario y plan de movilidad de empleados en las nuevas instalaciones. • Renovar el sello CeroCO2 para todas las compañías del Grupo DKV. • Calcular y compensar la huella de carbono de todos los productos que comercializa DKV Seguros. • Renovar la ISO 14001 para las sucursales de Madrid y Palma de Mallorca.
<p>Objetivos de la nueva sede de Zaragoza: renovar la certificación ISO 50001, ISO 14001, obtener la certificación EMAS y la certificación LEED.</p>
<p>Colaborar con Ecodes y otras entidades en el proyecto Carbonpedia, una base de datos abierta sobre huella de carbono.</p>
<p>Seguir con la difusión de las EKOacciones a través de L@net y con la colaboración EKOamig@.</p>
<p>Convenio de colaboración con la Universidad San Jorge para realizar un proyecto de investigación medioambiental.</p>
<p>Colaboración con el Centro de investigación de recursos y consumos energéticos (CIRCE) para mejorar el sistema de gestión energética.</p>

[G4-DMA, G4-EC2, G4-EN18]

BALANCE Y PERSPECTIVAS DE FUTURO



La estrategia de Responsabilidad Empresarial de Munich Re integra la gestión medioambiental como una de sus áreas principales y está directamente supervisada por su Consejero Delegado. Munich Re ha definido e impulsado una política medioambiental para todas las empresas del grupo a nivel mundial, cuyos objetivos 2009-2015 son la neutralidad de carbono para las empresas del Grupo, la reducción de un 10% de sus emisiones de GEI por empleado, e implantar un sistema de gestión medioambiental en las empresas del grupo a nivel internacional. Munich Re también pretende situarse y mantenerse en la parte alta de rankings de sostenibilidad como el Dow Jones Sustainability Index o el FTSE4Good.

DKV Seguros contribuye de forma significativa a estos objetivos y es ejemplo de buenas prácticas dentro del Grupo Munich Re, acreditada por las certificaciones (ISO 14001, EMAS, ISO 50001, Cero CO2 de la compañía, Cero CO2 de todos nuestros productos,...). Asimismo, hemos reducido un 26,8% nuestras emisiones de CO2 desde el 2009 (un 55,2% desde el 2004) y nuestras emisiones por empleado son 3,73 TCO2, muy por debajo de la media del grupo Munich Re.

En 2014 incorporamos un nuevo factor de emisión, las fugas de gases de aire acondicionado, si no tenemos en cuenta este nuevo factor las emisiones se hubiesen reducido un 12,73%.

AGUA	2013	2014	DIF. 13/14
Consumo total de agua de toda la empresa (m ³ . Estimada)	5.974,64	5.881	-93,64
Agua de consumo embotellada a nivel de toda la empresa (litros)	67.917,60	42.884,10	-25.033,50

[G4-EN16, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN15]

ENERGÍA	2013	2014	DIF. 13/14	
Consumo total de energía eléctrica	Total MWh	2.579,01	3.082,53	503,52
	MWh no verdes	2.579,01	2.278,67	-300,34
	MWh verdes*	0	803,86	803,86
	Porcentaje energía verde (%)	0	26,08	26,08
	Toneladas de emisiones Co2	632,47	390,21	-242,26
	Índice de Intensidad energética (kWh)	3,9	0,0045	-3,9
	Consumo total de gas	Total m ³	17.116,80	19.345,45
Total MWh		198.384,30	207.103,64	8.719,34
Toneladas de emisiones Co2		36,50	38,31	1,81

[G4-EN4, G4-EN17]

DESPLAZAMIENTOS Y CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL	2013	2014	DIF. 13/14	
Emisiones CO2 Globales	Toneladas emisiones CO2	463,81	439,46	38.243,50
Desplazamiento y emisiones CO2 por empleado	Kilometros totales recorridos	4.440.667,28	4.844.814,66	404.147,38
	Kilometros recorridos por empleado	5.879,45	6.366,38	486,93
	Toneladas Emisiones CO2 por empleado (Tn)	0,61	0,58	-0,03
	Nº de videoconferencias realizadas al año	1.978	2.148	170

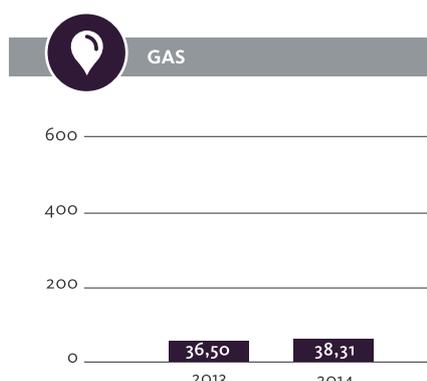
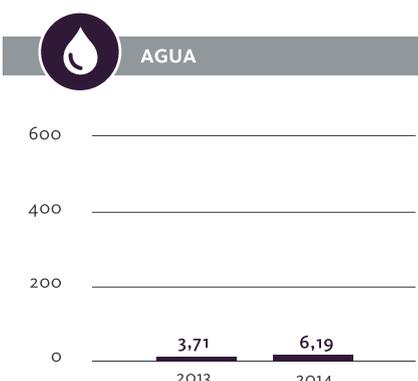
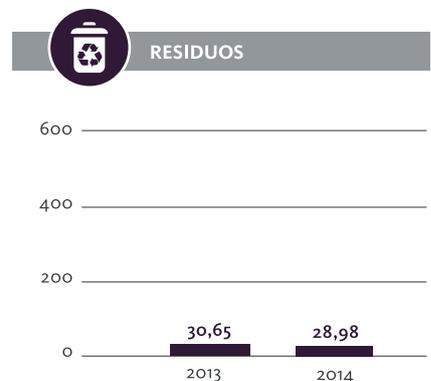
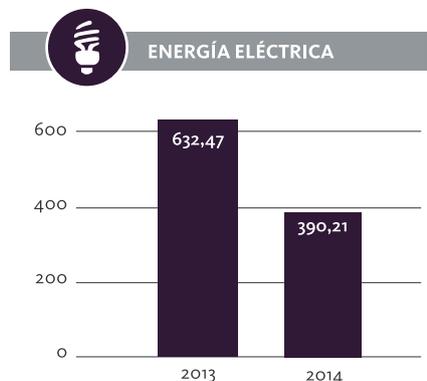
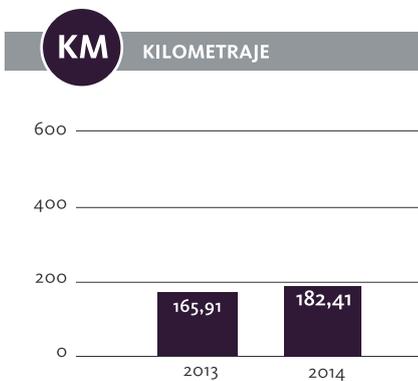
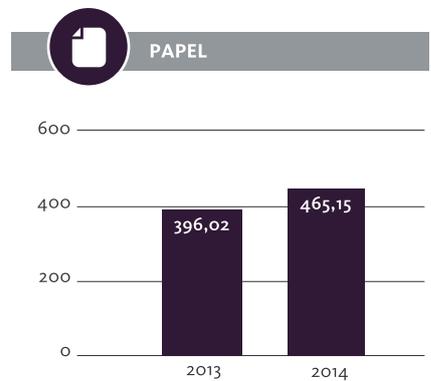
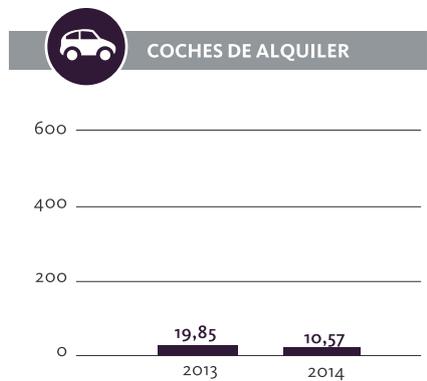
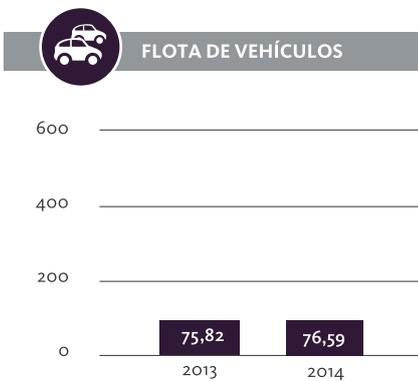
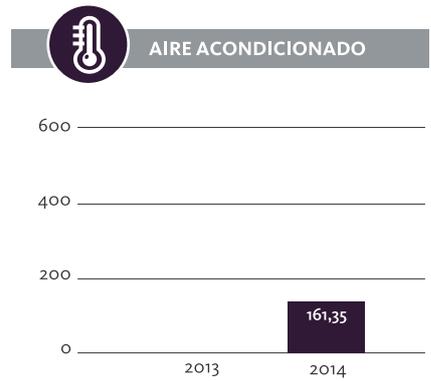
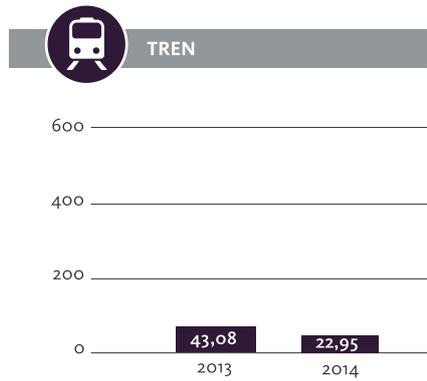
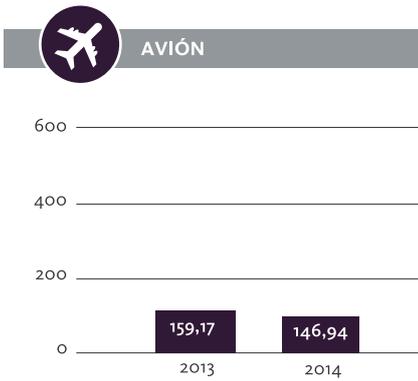
[G4-EN1]

GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS	2013	2014	DIF. 13/14
Total papel reciclado (Kg)	93.196	136.299,5	43.103,5
Reciclado de aparatos electrónicos y eléctricos (Kg)	2.078	5.932	3.854
Pilas en todas las sucursales (Kg)	222,20	133	-89,20
Toner en todas las sucursales (Kg)	1.224,20	1.157,60	-66,60
Residuos biosanitarios (L)	98,06	20,13	-77,93
Gasto en gestión de residuos	64.415,67	66.937,63	2.521,29

* La que se obtiene de fuentes naturales virtualmente inagotables (eólica, geotérmica, hidroeléctrica, etc.).

EMISIONES TOTALES (TCO₂)

[G4-EN19]



COMPENSAMOS TODAS LAS EMISIONES



La cantidad de residuos generados (Kg.) durante la reforma de la Torre DKV que fueron gestionados adecuadamente por gestores autorizados fue:

[G4-EN1]

Aislante	4.830	Hormigón	19.760
Basura industrial	17.760	Inertes	14.340
Cartón yeso	38.040	Madera	6.240
Chatarra revuelta	6.570	Papel/cartón	3.700
Escombros mezclado	34.220	Plástico	1.540
Escombros pétreo	68.160	RCD	39.980

Caso de estudio: CERTIFICACIÓN DE LA NUEVA SEDE DKV

[G4-EN27]

Definición del proyecto

Las actuaciones en materia de sostenibilidad llevadas a cabo en el nuevo edificio de la Sede DKV en Zaragoza reflejan la forma de entender la sostenibilidad del Grupo. La regulación de los consumos de agua y energía, la instalación de sistemas y el diseño de espacios eficientes, y nuevos servidores de bajo consumo son algunas de las acciones y elementos que otorgan su carácter sostenible al edificio. Algunos ejemplos son el ahorro de agua de la torre DKV, gracias a sus sistemas eficientes, equivalente a lo que consumen 100 zaragozanos anualmente, o que un 60 por ciento de la energía que utiliza, procede de las energías renovables. Este desempeño sostenible ha sido certificado en base a los estándares más exigentes, como son los siguientes:

- ISO 21542 (accesibilidad universal) primer edificio en España en lograr esta certificación.
- ISO 14001
- ISO 50001
- EMAS lista para conseguir en 2015 tras un año de ocupación del edificio
- Cero CO₂, cálculo y compensación de las emisiones de la obra de la nueva sede
- Clasificación energética del edificio: de D a A.
- La SGE21 para el proyecto de remodelación (gestión ética del proyecto).
- En proceso de conseguir la certificación LEED.

Objetivos del proyecto y valor estratégico

La certificación de la nueva Sede DKV es el aspecto más técnico de un proyecto que encuentra su esencia en el bienestar de las personas que trabajan en la sede, la ciudad y los ciudadanos de Zaragoza y el cuidado del medio ambiente. A partir del proceso de certificación, DKV garantiza que esas actuaciones han sido comparadas con estándares internacionales y por lo tanto, avaladas.

Creación de valor para los grupos de interés

Siendo lo fundamental las actuaciones medioambientales y su contribución al entorno y las personas, las certificaciones son una garantía adicional que permiten a nuestros grupos de interés apreciar la validación externa de nuestro comportamiento, dentro de un marco regulado que aumenta su credibilidad.



05

Informe de gestión financiera

Introducción

Resultados del ejercicio 2014

Gestión de riesgos

Hechos posteriores

Perspectivas para el año 2015

Acciones propias



05 Informe de gestión financiera

Introducción

En el tercer trimestre del año 2014 el PIB creció un 0,5%, un 1,6% en variación anual. Las previsiones oficiales de cierre de 2014 se sitúan en el 1,3% (-1,2% en 2013) y las expectativas de crecimiento para el año 2015 por encima del 2%. El desempleo también ha empezado a mejorar ligeramente, bajando del 24% al cierre del tercer trimestre (26% en 2013), mientras el Índice de Precios al Consumo entraba en tasas negativas del -1,1% (0,3% en 2013).

El Banco Central Europeo redujo el precio oficial del dinero hasta el 0,15%, un nuevo mínimo histórico, y la Reserva Federal Americana mantuvo su tipo de intervención en un rango objetivo entre el 0% y el 0,25%.

Los mercados bursátiles han tenido comportamientos dispares, el índice Shanghai Composite subió un 53%, el S&P 500 un 11%, mientras en Europa, el DAX 30 subía un exiguo 2,65%, Italia sólo un 0,23%, Francia bajaba un -0,54% y el IBEX 35 subía un 3,66% en el año.

La prima de riesgo española ha seguido bajando hasta cerrar el ejercicio en 107 puntos básicos (222 a final de 2013), ya muy alejada de los momentos críticos vividos en julio de 2012 con la prima por encima de 600 puntos básicos.

En este entorno todavía complicado, el Grupo DKV en España ha conseguido alcanzar sus objetivos, tanto de crecimiento como de resultados.

Resultados del ejercicio 2014

El resultado neto atribuido al Grupo DKV ha alcanzado los 28,9 millones de euros, un 6% inferior al del año anterior (30,7). El volumen de primas del Grupo devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 685 millones de euros (576 sin considerar los ingresos por cápita de Marina Salud), lo que ha supuesto un crecimiento del 6% sobre el año anterior (5% sin Marina Salud).

En el ramo de Asistencia Sanitaria, que representa un 83% del total de primas, el incremento ha sido del 8% alcanzando los 572 millones de euros en primas adquiridas, incluido Marina Salud. El ramo de Decesos ha crecido un 1% hasta los 47,8 millones. Mientras que los ramos de Subsidio, Hogar, Accidentes y Vida siguen su tendencia de decrecimiento.

Las inversiones del Grupo al cierre del ejercicio ascendían a 542 millones de euros a valor de mercado, distribuidas entre Renta Fija (72%), Tesorería -incluido Repos- (10%), Inmuebles (13%), Fondos de Inversión (3%) y otros (2%). Las plusvalías latentes de estas inversiones alcanzaban los 67 millones de euros, 22 millones más que el año anterior.

La cobertura de las provisiones técnicas ha arrojado un superávit de más de 169 millones de euros, y el margen de solvencia ha sido de un 201% sobre el exigido legalmente.

Por su parte, DKV Seguros y Reaseguros S.A., sociedad matriz del Grupo DKV ha obtenido un resultado neto de 20,2 millones de euros.

El volumen de primas de la Sociedad devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 549 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 6% sobre el año anterior.

La cobertura de las provisiones técnicas de la Sociedad ha arrojado un superávit de 100 millones de euros, y el margen de solvencia ha sido de un 188% sobre el exigido legalmente.

Las inversiones de la Sociedad ascendían al cierre del ejercicio a 325 millones de euros, a valor de mercado, el mismo nivel que en el ejercicio anterior.

Gestión de riesgos

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

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

El riesgo de precio, en el mercado de renta fija, se atenúa a través de una adecuada gestión conjunta de los activos y pasivos y políticas de diversificación, que reducen los efectos de la evolución de los tipos de interés.

Anualmente se establecen unos límites en cuanto a los resultados financieros mínimos esperados, el riesgo de mercado y de crédito (Market Value at Risk, Credit Value at Risk) que mensualmente se revisan por MEAG, existiendo diferentes medidas correctoras en función de las alertas previstas.

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

Hechos posteriores

No existen hechos posteriores de relevancia.

Perspectivas para el año 2015

Pese a los signos positivos de recuperación económica, las incertidumbres geopolíticas existentes nos hacen ser extremadamente cautelosos. Por tanto, el entorno para la actividad aseguradora no creemos que vaya a mejorar de manera significativa, y por el contrario se acentuará aún más la fuerte competencia existente en el seguro de salud. Para hacer frente a estos riesgos, el Grupo continuará con su política de identificación, prevención y seguimiento con el objetivo de minimizar sus impactos y, en la medida de lo posible, convertir dichos riesgos en ventajas competitivas.



Consulta el Informe económico completo en:

<http://dkvseguros.com/empresa-responsable/informe-sostenibilidad/2014>

Acciones propias

Las sociedades integrantes del Grupo no han adquirido acciones propias durante el ejercicio.



06

Anexos

Contenidos básicos y opción de reporte según G4

Carta de verificación

Adhesión al Pacto de las Naciones Unidas

Indicadores de ICEA

Informe de conclusiones
del Comité Independiente de Expertos

Contacta con nosotros



6.1 Contenidos básicos y opción de reporte según G4

Contenidos básicos generales

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA/LINK/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Pág. 5		Sí, pág. 129
G4-2	Pág. 20 DKV forma parte de la división de compañías especializadas en salud del Grupo Munich RE. Para más información consultar el siguiente informe donde se describen los principales efectos, riesgos y oportunidades del Grupo. Risk governance and risk management system Pág. 117 https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Finacial%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf		Sí, pág. 129
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Grupo DKV		Sí, pág. 129
G4-4	Pág. 11		Sí, pág. 129
G4-5	Zaragoza		Sí, pág. 129
G4-6	Pág.11		Sí, pág. 129
G4-7	DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (Sociedad Unipersonal)		Sí, pág. 129
G4-8	Pág.11		Sí, pág. 129
G4-9	Pág. 12		Sí, pág. 129
G4-10	Pág. 68		Sí, pág. 129
G4-11	Pág. 74 El 100% de los empleados está cubierto por el convenio de Seguros		Sí, pág. 129

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA/LINK/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-12	Pág. 81 Pág. 84 Pág. 87 Pág. 91		Sí, pág. 129
G4-13	Pág. 24		Sí, pág. 129
G4-14	Pág. 101		Sí, pág. 129
G4-15	Pág. 35		Sí, pág. 129
G4-16	Pág. 50 Pág. 59 Pág. 94		Sí, pág. 129
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Pág. 8		Sí, pág. 129
G4-18	Pág. 8 Pág. 44		Sí, pág. 129
G4-19	Pág. 44		Sí, pág. 129
G4-20	Los asuntos revisados se consideran materiales en todas las entidades de la organización.		Sí, pág. 129
G4-21	Pág. 44		Sí, pág. 129
G4-22	No se ha producido dicha reformulación de la información.		Sí, pág. 129
G4-23	En 2014, no se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe.		Sí, pág. 129
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Pág. 38		Sí, pág. 129
G4-25	Pág. 38		Sí, pág. 129
G4-26	Pág. 38		Sí, pág. 129
G4-27	Pág. 38 Pág. 42		Sí, pág. 129

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA/LINK/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	2014 (Año Natural, con cierre a 31 de diciembre)		Sí, pág. 129
G4-29	2013		Sí, pág. 129
G4-30	Anual		Sí, pág. 129
G4-31	Pág. 139		Sí, pág. 129
G4-32	G4 Comprehensive		Sí, pág. 129
G4-33	Verificación externa en proceso		Sí, pág. 129
GOBIERNO			
G4-34	Pág. 15		Sí, pág. 129
G4-35	<p>Pág. 15</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gestión del grupo, en referencia al traspase de autoridad del órgano superior de gobierno en cuestiones de índole económica, ambiental y social, consultar el siguiente informe: Corporate Governance Pág. 21</p> <p>https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Financiac%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-36	<p>Pág. 15</p> <p>Existen cargos ejecutivos con responsabilidad cuestiones económicas, ambientales y sociales, y sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo</p> <p>Corporate Governance Pág. 19</p> <p>https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Financiac%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-37	Pág. 38		Sí, pág. 129
G4-38	Pág. 15		Sí, pág. 129
G4-39	<p>El Presidente de DKV Seguros es miembro del consejo de Administración desde el año 2003, como independiente, y fue nombrado Presidente en 2009, no ostentando ningún puesto ejecutivo dentro de la organización.</p>		Sí, pág. 129

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA/LINK/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-40	<p>Pág. 15</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE Para más información de los procesos y directrices de nombramiento y selección del órgano de gobierno a nivel de Grupo, consultar la siguiente información aportada.</p> <p>Corporate Governance Pág. 19. https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Financiacional%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-41	<p>Pág. 15 Pág. 16 Pág. 18</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo.</p> <p>Corporate Governance Pág. 19. https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Financiacional%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-42	<p>Pág. 20</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE . Para más información consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo:</p> <p>Corporate Governance Pág. 19. https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Financiacional%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-43	<p>Pág. 15</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE . Para más información consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo</p> <p>Corporate Governance Pág. 19. https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Financiacional%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-44	<p>Pág. 15</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE . Para más información relativa a los modelos de evaluación del desempeño, consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo.</p> <p>Corporate Governance Pág. 19. https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Financiacional%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA/LINK/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-45	<p>Pág. 20 Pág. 38</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE . Para más información consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo: Risk governance and risk management system Pág. 117 https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Finacial%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-46	<p>Pág. 20</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE . Para más información consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo Risk governance and risk management system. Pág. 117 https://www.munichre.com/site/corporateresponsibility-root/get/documents_E382496442/mr/assetpool.shared/Documents/4_Corporate%20Responsibility/Downloads/corporate-responsibility-short-report-2013-2014-en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-47	<p>Pág. 15</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE . Para más información consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo. Pág.19_ Corporate Governance https://www.munichre.com/site/corporateresponsibility-root/get/documents_E382496442/mr/assetpool.shared/Documents/4_Corporate%20Responsibility/Downloads/corporate-responsibility-short-report-2013-2014-en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-48	El órgano encargado de la revisión y supervisión la memoria de sostenibilidad es el Comité de Dirección.		Sí, pág. 129
G4-49	Pág. 19		Sí, pág. 129
G4-50	Durante 2014, el Consejo de Administración recibió la oportuna información sobre los hechos más destacados por los Departamentos de Auditoría Interna, Cumplimiento Normativo y Gestión de riesgos. Estos temas se incluyen periódicamente en el orden del día de las reuniones del consejo, y son presentados directamente por los responsables de las respectivas funciones, siendo aprobados, en su caso, los informes correspondientes. También en 2014 se han sometido a la aprobación del Consejo, una serie de políticas que vienen exigidas por la nueva regulación sectorial conocida como Solvencia II.	DKV no reporta datos sobre la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno. No se puede acceder a la información en este momento ya que el sistema de reporte no la recoge. DKV trabajará a lo largo de este año para implementar los cambios en el sistema y poder reportar la información en el informe de 2016.	Sí, pág. 129

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA/LINK/RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
G4-51	<p>Pág. 15</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE . Para más información consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo.</p> <p>Corporate governance report. Pág. 26.</p> <p>Remuneration report.Pág.49</p> <p>https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Finacial%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-52	<p>Pág. 15</p> <p>El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE . Para más información consultar el siguiente informe en referencia al proceso de determinación de la remuneración para el órgano superior.</p> <p>Corporate governance report. Pág. 26</p> <p>Remuneration report.Pág.49</p> <p>https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Finacial%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-53	<p>Pág. 38</p> <p>Remuneration report.Pág.49</p> <p>https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Finacial%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf</p>		Sí, pág. 129
G4-54	14,97		Sí, pág. 129
G4-55	1,02		Sí, pág. 129
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	<p>Pág. 18</p> <p>Para más información consultar:</p> <p>http://dkvseguros.com/empresa-responsable/gestion-etica-sostenible/</p>		Sí, pág. 129
G4-57	<p>Pág. 18</p> <p>Pág. 19</p> <p>Pág. 35</p> <p>Pág. 39</p>		Sí, pág. 129
G4-58	<p>Pág. 18</p> <p>Pág. 22</p> <p>Pág. 39</p> <p>Pág. 61</p> <p>Pág. 99</p>		Sí, pág. 129

Contenidos básicos específicos

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
	CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA		
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
DESEMPEÑO ECONÓMICO	G4-DMA	Pág. 20		Sí, pág. 129
	G4-EC1	Pág. 12 Pág. 46 Pág. 80 Pág. 87 Pág. 91		Sí, pág. 129
	G4-EC2	Pág. 101 Pág. 102 Para más información consultar el siguiente informe en referencia a la gestión de riesgos y oportunidades derivadas del Cambio climático a nivel de Grupo. Challenges. Climate Change Pág. 135 https://www.munichre.com/site/corporate/get/documents_E-705568457/mr/assetpool.shared/Documents/o_Corporate%20Website/_Finacial%20Reports/2015/Annual%20Report%202014/302-08572_en.pdf		Sí, pág. 129
	G4-EC3	Pág. 74	DKV no reporta el valor estimado de las obligaciones cubiertas por los recursos ordinarios de la organización. No se puede acceder a la información en este momento. DKV trabajará durante este año para poder incluir la información desglosada en el sistema y reportarlo en el próximo informe, en 2015.	Sí, pág. 129
	G4-EC4	No se han recibido ayudas económicas del gobierno.		Sí, pág. 129
PRESENCIA EN EL MERCADO	G4-DMA	Pág. 66		Sí, pág. 129
	G4-EC5	Pág. 73		Sí, pág. 129
	G4-EC6	El 100% de los altos directivos son españoles.		Sí, pág. 129

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
	CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA		
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS	G4-DMA	Pág. 94		Sí, pág. 129
	G4-EC7	Pág. 63 La única inversión significativa a nivel de infraestructuras durante 2014 ha sido el edificio de la nueva sede en Zaragoza, realizado con criterios medioambientales e incluyendo espacios abiertos a la comunidad local.		Sí, pág. 129
	G4-EC8	Pág. 13 Pág. 14 Pág. 66 Pág. 94 Para clientes que no pueden pagar las pólizas por motivos económicos, la Compañía ha creado una póliza de reserva de garantías y por menos de 10 euros al mes se le reservan al cliente las garantías durante 2 años, a la espera de que vuelva a contratar la póliza. Asimismo, tenemos opciones de seguros de salud en los que el cliente puede contratar el módulo de salud que necesita, sin tener que pagar por un seguro completo.	No se reportan datos de desarrollo económico en áreas con elevados índices de pobreza. No es aplicable. DKV no ha detectado áreas con elevados índices de pobreza en las zonas donde desarrolla sus actividades	Sí, pág. 129
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	G4-DMA	Pág. 87 Pág. 91		Sí, pág. 129
	G4-EC9	El 100% de los proveedores son locales al desarrollarse toda la actividad en España.		Sí, pág. 129
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
MATERIALES	G4-DMA	Pág. 101		Sí, pág. 129
	G4-EN1	Pág. 101 Pág. 103 Pág. 105		Sí, pág. 129
	G4-EN2	Pág. 14		Sí, pág. 129

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
	CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA		
ENERGÍA	G4-DMA	Pág. 101		Sí, pág. 129
	G4-EN3	Pág. 103 Factores de conversión facilitados por ECODES		Sí, pág. 129
	G4-EN4	Pág. 103 Factores de conversión facilitados por ECODES	DKV no reporta el consumo energético fuera de la organización en Julios sino en MWh. Durante este año se realizarán los cambios necesarios en el sistema para obtener el dato en Julios, aplicando el factor conversor correspondiente, e incluirlo en el próximo informe de 2015.	Sí, pág. 129
	G4-EN5	0,0045. Calculada como energía eléctrica en kwh consumida por prima		Sí, pág. 129
	G4-EN6	Pág. 103 Factores de conversión facilitados por ECODES		Sí, pág. 129
	G4-EN7		DKV no reporta qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria. El indicador aplica al servicio eco-funeral. En 2015 se incluirá el servicio en el sistema de DKV para poder reportar la información sobre las reducciones que este servicio implica en el próximo informe de 2015.	Sí, pág. 129

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
	CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA		
EMISIONES	G4-DMA	Pág. 101 Pág. 102		Sí, pág. 129
	G4-EN15	Pág. 103 Factores de conversión facilitados por ECODES		Sí, pág. 129
	G4-EN16	Pág. 103 Factores de conversión facilitados por ECODES		Sí, pág. 129
	G4-EN17	Pág. 103 Factores de conversión facilitados por ECODES		Sí, pág. 129
	G4-EN18	Pág. 102		Sí, pág. 129
	G4-EN19	Pág. 104 Factores de conversión facilitados por ECODES		Sí, pág. 129
	G4-EN20	DKV no produce emisiones significativas de sustancias que agotan el ozono		Sí, pág. 129
	G4-EN21	DKV no produce emisiones atmosféricas significativas dado el bajo nivel de consumo de combustibles fósiles.		Sí, pág. 129
PRODUCTOS Y SERVICIOS	G4-DMA	Pág. 101 Pág. 102		Sí, pág. 129
	G4-EN27	Pág. 102		Sí, pág. 129
	G4-EN28		DKV no indica el porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje que se recuperan en cada categoría de producto ya que no es aplicable. DKV únicamente comercializa servicios y por lo tanto no tiene embalaje.	Sí, pág. 129
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	G4-DMA	Pág. 91		Sí, pág. 129
	G4-EN32	Pág. 91 Actualmente existen 61 proveedores homologados, de los cuales 12 corresponden a nuevos proveedores. (19,7%)		Sí, pág. 129
	G4-EN33	Debido a la actividad de la organización, en la evaluación de proveedores no se han detectado impactos ambientales significativos en la cadena de suministro		Sí, pág. 129

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
	CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA		
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
EMPLEO	G4-DMA	Pág. 66 Pág. 68		Sí, pág. 129
	G4-LA1	Pág. 66 Este año se han incorporado 78 nuevos trabajadores, 34 mujeres y 44 hombres. La rotación para menores de 30 años es 18,75 en hombres y 8,57 para mujeres, en el caso de la franja de edad de 30-40 años, 7,02 en hombres y 5,03 para mujeres, para empleados de 41 a 50 años, en hombres -0,82 y en mujeres 0 y por último, el índice de rotación para hombres mayores de 50 años es -1,92 y -4,08 para mujeres.		Sí, pág. 129
	G4-LA2	Pág. 74		Sí, pág. 129
	G4-LA3		DKV no reporta el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo. No se puede acceder a la información en este momento. Durante este año DKV trabajará en su sistema para incluir la información desglosada en el informe de 2015.	Sí, pág. 129
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN	G4-DMA	Pág. 38		Sí, pág. 129
	G4-LA4	En DKV se respetan los plazos legales, y se implementan plazos de aviso e información, con la antelación adecuada		Sí, pág. 129

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
	CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA		
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	G4-DMA	Pág. 67 Pág. 76 Pág. 77		Sí, pág. 129
	G4-LA5	Actualmente, hay tres comités de Seguridad y Salud (Servicios centrales y sucursal de Zaragoza- representación paritaria para empleados y empresa – 3 en cada representación, CGZ – 2 personas en cada representación y CGB- 2 personas en cada representación) y 5 delegados de prevención (que son a su vez los delegados de personal, según normativa) en las sucursales de Valencia, Palma de Mallorca, San Sebastián, Lleida y Tarragona. Estos comités representan al 100% de la plantilla.		Sí, pág. 129
	G4-LA6	Pág. 77		Sí, pág. 129
	G4-LA7	Debido a la actividad de la organización, no existe ningún trabajador con riesgo elevado de enfermedad profesional.		Sí, pág. 129
	G4-LA8	DKV no cubre asuntos de seguridad y salud dentro de los acuerdos con sindicatos.		Sí, pág. 129
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	G4-DMA	Pág. 69 Pág. 70		Sí, pág. 129
	G4-LA9	Pág. 66 Pág. 69 Pág. 70 Han sido formados 702 empleados de los cuales 426 representan a mujeres y 276 representan a hombres. El desglose por categoría, va a ser reportado en el próximo período de reporte 2015.	DKV no reporta el promedio de horas de capacitación que los empleados recibieron en el periodo objeto de la memoria desglosado por categoría laboral. No se puede acceder a la información en este momento. Durante el próximo año, DKV actualizará su sistema de reporte para incluir el dato desglosado en el informe de 2015.	Sí, pág. 129
	G4-LA10	Pág. 69 Pág. 70 Pág. 70		Sí, pág. 129
	G4-LA11	Han recibido evaluaciones 267 empleados en 2014, representando un 35,1% del total de la plantilla de empleados.153 hombres y 114 Mujeres. Distribuidos por categoría de la siguiente forma: 6 hombres para la categoría G00N00, 6 mujeres y 27 hombres para la categoría G01N01, 32 mujeres y 43 hombres para la categoría G01N02, 24 mujeres y 36 hombres para la categoría G01N03, 27 mujeres y 24 hombres de la categoría G02N04, 9 mujeres y 10 hombres para la categoría G02N05, 13 mujeres y 7 hombres en la categoría G02N06 y 3 mujeres en la categoría G03N07.		Sí, pág. 129
DIVERSIDADE IGUALDADDE OPORTUNIDADES	G4-DMA	Pág. 71		Sí, pág. 129
	G4-LA12	Pág. 15 Pág. 71		Sí, pág. 129

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
	CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA		
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	G4-DMA	Pág. 73		Sí, pág. 129
	G4-LA13	Pág. 73		Sí, pág. 129
EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES	G4-DMA	Pág. 91 Para más información consultar: http://dkvseguros.com/empresa-responsable/gestion-etica-sostenible/		Sí, pág. 129
	G4-LA14	Pág. 91 Actualmente existen 61 proveedores homologados, de los cuales 12 corresponden a nuevos proveedores.		Sí, pág. 129
	G4-LA15	Debido a la actividad de la organización, en la evaluación de proveedores no se han detectado impactos negativos significativos, de las prácticas laborales, en la cadena de suministro.		Sí, pág. 129
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES	G4-DMA	Pág. 34 SGE21: Código de conducta, canal de resolución de conflictos Para más información consultar: http://dkvseguros.com/empresa-responsable/gestion-etica-sostenible/		Sí, pág. 129
	G4-LA16	Durante 2014, no se ha registrado reclamaciones sobre prácticas laborales mediante los sistemas establecidos por DKV		Sí, pág. 129
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
NO DISCRIMINACIÓN	G4-DMA	Pág. 131		Sí, pág. 129
	G4-HR3	No se han registrado casos de discriminación.		Sí, pág. 129
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	G4-DMA	Pág. 18 Pág. 131		Sí, pág. 129
	G4-SO3	Pág. 18 Para más información consultar: http://dkvseguros.com/empresa-responsable/gestion-etica-sostenible/		Sí, pág. 129
	G4-SO4	Pág. 18		Sí, pág. 129
	G4-SO5	Durante 2014, no se ha registrado reclamaciones sobre prácticas laborales mediante los sistemas establecidos por DKV.		Sí, pág. 129
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	G4-DMA	Pág. 18 Pág. 131		Sí, pág. 129
	G4-SO8	Durante 2014, DKV no ha registrado multas significativas.		Sí, pág. 129

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
	CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA		
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	G4-DMA	Pág. 87 Pág. 91		Sí, pág. 129
	G4-SO9	Pág. 87 Pág. 91 Actualmente existen 61 proveedores homologados, de los cuales 12 corresponden a nuevos proveedores. (19,7%)		Sí, pág. 129
	G4-SO10	Debido a la actividad de la organización, en la evaluación de proveedores no se han detectado impactos sociales negativos significativos en la cadena de suministro		Sí, pág. 129
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	G4-DMA	Pág. 34 Pág. 46		Sí, pág. 129
	G4-PR1	Pág. 32 Pág. 34 Pág. 46 El 100% de los servicios de DKV tienen impactos en material de seguridad y salud.		Sí, pág. 129
	G4-PR2	Durante 2014, DKV no ha registrado ningún incidente relacionado con la seguridad y salud de los clientes.		Sí, pág. 129
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	G4-DMA	Pág. 34 Pág. 57		Sí, pág. 129
	G4-PR3	Pág. 34 Lenguaje Claro		Sí, pág. 129
	G4-PR4	Durante 2014, DKV no ha registrado ningún incumplimiento sobre etiquetado de servicios		Sí, pág. 129
	G4-PR5	Pág. 57 Pág. 65		Sí, pág. 129
PORTFOLIO DE PRODUCTOS	G4-DMA	Pág. 34		Sí, pág. 129
	FS6	Pág. 11 Las operaciones significativas se desarrollan en España. Los asegurados son particulares y, por tanto, se reportan los datos desglosados por ramo.		Sí, pág. 129
	FS7	Pág. 12 Pág. 46 DKV considera que el total de sus productos aportan valor social, por lo que el volumen total de primas podría considerarse el valor monetario que solicita este indicador.		Sí, pág. 129
	FS8		DKV no reporta datos económicos desglosados para servicios diseñados para proporcionar beneficio medioambiental. El indicador aplica al servicio eco-funeral. En 2015 se incluirá eco-funeral en el sistema de DKV para poder reportar la información sobre las reducciones que este servicio implica en el próximo informe de 2015	Sí, pág. 129

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES		OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA
	CONTENIDOS BÁSICOS	PÁGINA		
AUDITORIA	G4-DMA	Pág. 22		Sí, pág. 129
PROPIEDAD ACTIVA	G4-DMA	Pág. 11 Pág. 29 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información consultar el informe del Grupo. https://www.munichre.com/site/corporateresponsibility-root/get/documents_E382496442/mr/assetpool.shared/Documents/4_Corporate%20Responsibility/Downloads/corporate-responsibility-short-report-2013-2014-en.pdf		Sí, pág. 129
	FS10	Pág. 11 Pág. 29 DKV Seguros en España aplica su sistema de gestión ética a todas sus sociedades dependientes		Sí, pág. 129
	FS11	Las inversiones financieras del Grupo DKV Seguros se gestionan a través de la compañía del Grupo Munich Re (a la que también pertenece DKV), “Munich Ergo Asset Management AG” (MEAG). MEAG gestionaba 254.000 millones de € a 31/12/14 http://www.meag.com/reddit/html/en/company/192.asp de los que unos 500 pertenecen al Grupo DKV		Sí, pág. 129
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA	G4-DMA	Pág. 34 Pág. 57 Lenguaje claro		Sí, pág. 129
	G4-PR6	La compañía no comercializa productos prohibidos o en litigio.		Sí, pág. 129
	G4-PR7	Durante 2014, no se han registrado casos de incumplimiento de la normativa o códigos en materia de mercadotecnia.		Sí, pág. 129
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES	G4-DMA	Velamos por mantener y garantizar la confidencialidad en lo que concierne al tratamiento de la información relativa tanto a nuestros clientes como a otros grupos de interés definiendo e implantando las medidas de seguridad oportunas para ello. Como resultado de nuestras actuaciones, hemos superado con evaluación satisfactoria las preceptivas auditorias de cumplimiento en materia de protección de datos.		Sí, pág. 129
	G4-PR8	Durante 2014, no se han registrado reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos.		Sí, pág. 129
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	G4-DMA	Pág. 34 Pág. 57		Sí, pág. 129
	G4-PR9	Durante 2014, no se han registrado sanciones monetarias relacionadas con el incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.		Sí, pág. 129

6.2 Carta de verificación



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe Corporativo Integrado de DKV Seguros y Reaseguros, S.A. (en adelante DKV) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en el apartado 6.1 Índice de indicadores de la Guía G4 de Global Reporting Initiative.

La Dirección de DKV Seguros es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el Suplemento Sectorial Financial Sector Disclosures de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe y siguiendo los criterios de Content Index Service, obteniendo confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000 APS); de la determinación de los objetivos de DKV Seguros en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado emitir un informe. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales. Se trata de un trabajo de revisión que se realiza de acuerdo a las normas de independencia para trabajos de aseguramiento de KPMG, así como a los requerimientos del Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000 APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- Análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Verificación de consistencia de la información que da respuesta a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone DKV para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en estos procesos.
- Entrevistas con el personal pertinente de DKV, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad.
- Entrevistas con el personal pertinente de DKV responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.

- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de DKV

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000 APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe Corporativo Integrado de DKV Seguros y Reaseguros, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 del apartado 6.1 del Informe. Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que DKV Seguros y Reaseguros, S.A. no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 APS 2008 según lo detallado en el informe en los subcapítulos: 3.4.- Empresa responsable, 3.5.- Empresa abierta y 3.6.- Materialidad.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de DKV un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD. El diálogo con los grupos de interés es esencial en DKV, de acuerdo con sus objetivos de empresa abierta, innovadora y responsable. Desde 2013 el “Plan transversal de diálogo con los grupos de interés” se está llevando a cabo con el objetivo de incorporar la escucha activa con todos los grupos. Durante 2014 y tras los diálogos llevados a cabo desde 2013, DKV ha trabajado en la sistematización de los canales existentes y en el diseño de mecanismos de diálogo personalizados. También en 2014 se ha celebrado el I Foro de diálogo DKV empresa abierta cuya misión principal se centra en la valoración y debate acerca de los diversos dilemas estratégicos que surgen en el seno de la empresa. En este sentido, recomienda a DKV abordar en 2015 el II Foro de diálogo, así como registrar de manera sistemática los avances procedentes de los mecanismos de diálogo personalizados.

En cuanto al principio de RELEVANCIA. La identificación de los asuntos relevantes para DKV es fruto de la integración de resultados del análisis de la cadena de valor, de los diálogos y de los estudios de fuentes internas y externas que combinan información corporativa de compañías relevantes para el sector con información sectorial y de prescriptores sociales relevantes. Durante el presente ejercicio DKV ha contado además con el Comité de Independiente Expertos, a cuyas preguntas ha contestado de manera específica, añadiendo así, como ya viene haciendo cada dos ejercicios, una visión externa experta en cuanto a los retos y aspectos materiales para la compañía. Se recomienda a DKV, integrar en el siguiente Foro de Diálogo, los aspectos materiales surgidos de las diferentes fuentes de análisis y canales de, así como los surgidos de la participación del Comité Independiente de Expertos.

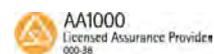
En cuanto al principio de RESPUESTA. El modelo de negocio de DKV gira en torno a la propuesta de valor “realmente interesados en ti”, como meta a la que DKV debe enfocarse de manera prioritaria. Para ello, DKV se basa en el Liderazgo Ético y en el trabajo en seis ámbitos clave de gestión: la Gestión Estratégica, el Modelo de Innovación, la Gestión de Proyectos, la Gestión de Riesgos, la Gestión para la Mejora y la Gestión Ética, Responsable y Sostenible, alineando sus acciones a las acciones estratégicas definidas por su matriz Munich Re. Durante 2015 DKV además debe profundizar en la implantación de las ideas consideradas viables surgidas del I Foro de diálogo abierto.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

28 de abril de 2015



6.3 Adhesión al Pacto de las Naciones Unidas

Carta de compromisos

Con esta carta me gustaría reiterar públicamente el compromiso de DKV Seguros con el Pacto Mundial como empresa adherida y miembro fundador de la Red Española del Pacto Mundial. En 2014 nos propusimos una serie de retos para alinear nuestra estrategia con los diez Principios del Pacto y es para mí un honor ver cómo esos retos se han ido cumpliendo.

El primer reto era seguir avanzando en medidas que fomentaran la diversidad y la integración en nuestra empresa, en línea con el Principio 6 de lucha contra la discriminación en el empleo. En 2014 hemos renovado nuestra adhesión al Chárter de Diversidad, como compromiso de carácter voluntario para fomentar los principios de igualdad y diversidad. Además, hemos conseguido un año más la certificación efr (Empresa Familiarmente Responsable) con una alta calificación, concedida por la Fundación Más Familia.

Nuestro segundo reto era la ampliación de la oferta de productos y servicios ecológicos, en relación con los Principios 7 y 8 de responsabilidad con el medio ambiente. En 2014 hemos continuado trabajando en nuestro servicio “EcoFuneral” con Fundación Terra y Grupo Mémora en la oferta

del primer seguro de decesos que apuesta por un servicio ecológico y una planificación del sepelio respetuosa con el medio ambiente. Además, nuestros seguros ERGO hogar, decesos y ecofuneral han sido reconocidos por primera vez con el sello EthSi que les otorga un comportamiento respetuoso con el medioambiente, entre otros criterios de ética y transparencia.

Además de los retos mencionados, a lo largo del informe mostramos ejemplos de nuestro esfuerzo para seguir avanzando en los principios del Pacto: en el ámbito del trabajo hemos inaugurado nuestra nueva sede corporativa, la Torre DKV en Zaragoza, edificio sostenible de vanguardia, referente en sostenibilidad, eficiencia y gestión medioambiental para dotar a nuestros empleados de las mejores condiciones y entorno laboral. Ese esfuerzo en lograr un edificio de esas características se vio recompensado con la obtención de la certificación “Empresa Saludable” otorgada por AENOR, sistema de gestión que promueve y protege la salud, bienestar y seguridad de los empleados, así como la sostenibilidad del ambiente de trabajo. Este proyecto integra buenas prácticas relacionadas con los Principios del

Pacto Mundial del ámbito del trabajo y el medio ambiente, además de responder también al Principio 1 de protección de los derechos humanos fundamentales dentro de nuestro ámbito de influencia.

DKV Seguros tiene una relación con sus públicos basada en la ética como lo demuestra la aprobación de la “Política de cumplimiento normativo”, vinculado con el Principio 10 de lucha contra la corrupción, que incluye la revisión del “Modelo de gestión ética de la compañía”, de esta manera queremos continuar, entre todos, cumpliendo con nuestro sueño, que no es otro, que contribuir a un mundo mejor y crear valor compartido para nuestros grupos de interés.

Atentamente



Dr. Josep Santacreu
Consejero Delegado

Nuestro reporte sobre los 10 principios

La siguiente tabla muestra el vínculo existente entre los principios de Pacto Mundial y los indicadores GRI reportados en el presente informe.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI
Derechos humanos	
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	G4-EC5,G4-LA4, LA5,LA8, LA1, LA14, G4-HR1, HR2, HR3, HR4; G4-SO4
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	G4-HR1, HR2, HR3, HR4; G4-SO4
Trabajo	
Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-LA4, LA5; G4-HR1, HR2; G4-SO4
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	G4-HR1, HR2; G4-SO4
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	G4-HR1, HR2; G4-SO4
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	G4-EC7; G4-LA2, LA13, LA14; , G4-HR1, HR2; G4-SO4
Medio Ambiente	
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	G4-EC2, G4-EN3, EN6, EN15, EN30
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	G4-EN3, EN8, EN15, EN30
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	G4-EN2, EN6,EN7, EN27, EN30; G4-SO4
Lucha contra la corrupción	
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	G4-57, 58; G4-SO4

6.4 Indicadores de RE de ICEA

GRUPO DE INTERÉS	INDICADORES	PÁGINA
Cientes/Mutualistas	Retención de clientes	12
Cientes/Mutualistas	Índice de Satisfacción	57, 65
Cientes/Mutualistas	Quejas y reclamaciones	57, 61
Cientes/Mutualistas	Quejas y reclamaciones a la DGS	A completar por DKV
Cientes/Mutualistas	Número de nuevos productos o mejoras en los existentes respecto a la oferta aseguradora del año	47, 49, 50- 52
Cientes/Mutualistas	Características de los nuevos productos o mejoras realizadas	47, 51, 52
Cientes/Mutualistas	Adhesión a las guías de UNESPA referidas a Clientes	22
Distribuidores	Formación a mediadores	69, 70
Distribuidores	Retención de Agentes	85
Distribuidores	Índice de satisfacción	40, 41
Distribuidores	Existencia de procedimientos sobre pautas o códigos deontológicos	19, 34, 35, 40, 44, 45
Proveedores	Selección de proveedores bajo criterio de RSC	87, 89-91
Proveedores	Formación a proveedores de negocio	87, 90
Proveedores	Índice de satisfacción	40, 41

GRUPO DE INTERÉS	INDICADORES	PÁGINA
Empleados	Temporalidad	66
Empleados	Antigüedad media de la plantilla	66
Empleados	Promoción interna	68
Empleados	Procesos normalizados de evaluación del desempeño	74
Empleados	Formación adicional a la establecida por la ley	69, 70
Empleados	Existencia y descripción del plan de igualdad	71, 72
Empleados	Índice de satisfacción	41
Empleados	Composición de la plantilla	71
Empleados	Discapacidad % que supera LISMI	72
Accionistas	Adhesión a las guías de UNESPA referidas a los accionistas	22
Sociedad	Existencia de una política medioambiental implantada en su entidad.	101, 104, 105
Sociedad	Voluntariado corporativo	80
Sociedad	Porcentaje sobre primas destinado a la contribución a la sociedad	14, 94, 98
Sociedad	Contribución a la sociedad	14, 94-100

6.5 Informe de conclusiones del Comité Independiente de Expertos

Presidente

Jesús Lizcano Álvarez

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

Expertos

María González de Asís

Banco Mundial (WBI)

Aurelio García Loizaga

Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES)

Ana Etchenique Calvo

Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)

Yolanda Brenes

Social Accountability International

Hemos sido requeridos por KPMG, verificador independiente, con el fin de elaborar un Informe de conclusiones sobre el nivel de adecuación de la información incluida en el Informe de Sostenibilidad de la empresa DKV Seguros en relación con aquellos asuntos, que según el criterio de las personas que forman parte de este Comité, constituyen los asuntos principales a los que debe responder esta compañía en su información pública respecto a su compromiso y desempeño responsable de un desarrollo sostenible.

Para ello hemos realizado de forma independiente y siguiendo nuestro propio criterio las siguientes preguntas a la Dirección de la compañía.

Preguntas formuladas por el Comité a la Dirección de DKV Seguros

1. Se ha puesto en marcha un sistema de información acerca de la medición del retorno de los proyectos de Responsabilidad Empresarial (RE), respecto al que no se aporta mayor información; ¿qué impacto ha tenido la actuación de los 27 empleados que actúan como embajadores de RE? ¿Qué actuaciones concretas han emprendido? ¿Qué respuesta se ha obtenido a las iniciativas que se hayan podido proponer? ¿Qué implicaciones ha tenido para los clientes, directivos, resto de empleados, proveedores, accionistas...?
2. En diversas ocasiones a lo largo del Informe Corporativo Integrado 2013, así como en el apartado 18 de la Memoria de sus Cuentas Anuales, DKV pone de manifiesto que su impacto ambiental es poco significativo, tanto en lo relativo al consumo de recursos naturales como a contaminación. Sin embargo, no define qué entiende por mejora o protección del medioambiente como parte de su estrategia empresarial ni de qué forma inciden las variables ambientales en su imagen y reputación. ¿A qué razones obedece esta situación?, ¿la consideración del medio ambiente es meramente publicitaria?, ¿tiene previsto en un próximo futuro mejorar estas cuestiones?
3. Se explicita en la Memoria que la información que se facilita a los grupos de interés es un proceso no interactivo y de carácter unidireccional ¿Qué tipo de información se suele facilitar que sea especialmente relevante desde el punto de vista de la RSC? ¿Con qué frecuencia se facilita? ¿Se atienden preguntas provenientes de cualquier colectivo interesado en esta información, incluidos usuarios externos a la empresa y sin vinculación a ésta? ¿Se facilita información puntual y precisa caso de que se le requiriera? Y por otra parte, ¿cuáles son los criterios para elegir los interlocutores de los diferentes grupos de Interés?
4. Las donaciones aportadas a organizaciones sin ánimo de lucro ascienden a 640.732 euros ¿Son ayudas esporádicas según necesidades puntuales, o son ayudas estables? ¿Se hace un seguimiento del impacto de estas ayudas? ¿Quién gestiona las ayudas concedidas? De manera concreta, se ha impulsado un programa de solidaridad en virtud del cual se han concedido 200 becas a niños camboyanos, destinadas al mantenimiento de escuelas de Pheas y Charraka ¿Es una actuación puntual o tiene continuidad en el tiempo? En el primero de los casos ¿qué sentido tiene derivar recursos financieros a ciertas iniciativas que luego no van a tener continuidad? ¿La efectividad y eficacia de estos recursos son objeto de seguimiento?
5. En el Informe Corporativo Integrado 2013 se muestra una reducción muy considerable de los residuos biosanitarios generados. Junto a ello también figura un crecimiento relativamente significativo del gasto por gestión de residuos. Este incremento ¿obedece, mayoritariamente, al reciclado en este periodo de aparatos electrónicos y eléctricos, o está ocasionado por otros residuos que presumiblemente harán incrementar los costes ambientales en los próximos ejercicios?

6. Llamen la atención algunos indicadores vinculados con la estructura de la plantilla ¿A qué se debe esta evolución no demasiado favorable, a pesar del índice de satisfacción de los empleados? Concretamente, en el año 2013, el índice de absentismo ha aumentado; se incrementa la antigüedad de la plantilla, situación que responde a la lógica de que el 96% de la plantilla es estable; sólo se han producido 16 nuevas incorporaciones; la participación de los empleados en acciones de voluntariado ha disminuido en un 21'76%; y las incorporaciones de los empleados se centra en aquellos que tienen títulos universitarios; por su parte, el número de empleados con Formación profesional se ha mantenido, mientras que aquellos que cuentan con estudios medios y otro tipo de estudios ha disminuido
7. La incorporación de la mujer a la plantilla en la empresa se ha reducido en líneas generales; concretamente, excepto en los puestos de dirección corporativa donde aumenta, la participación de las mujeres en: direcciones de departamento, direcciones de sucursales y en puestos cualificados, es cada vez menor ¿Cómo se explica esta circunstancia? ¿Qué parte se debe a cierta dificultad en la conciliación familiar, habida cuenta que dos terceras partes de la plantilla de mujeres tienen una edad comprendida entre 31 y 50 años?
8. La entidad, además de la votación popular, ¿aplica otros criterios en la selección de los promotores y proyectos que subvenciona, como por ejemplo: calidad del proyecto, fiabilidad de los promotores, posibilidades reales de puesta en práctica, personas beneficiadas, continuidad de las actividades, relación con la actividad aseguradora, etc.)?
9. Habida cuenta el notable envejecimiento de la población española, DKV ha puesto en marcha la iniciativa “Envejecimiento activo” (pág. 29) ¿En qué tipo de actuaciones se han sustanciado? ¿Qué índice de respuesta han obtenido? ¿Qué personas de la empresa se han destinado a tal efecto? ¿Qué coste ha supuesto para la empresa? ¿Resultado social de la iniciativa?
10. El porcentaje de pólizas de asistencia sanitaria, que representa el 81'5% de la cifra de negocios, ha disminuido en el año 2013 en un 16'5%, ¿en qué medida esta disminución se debe a que en las actuales condiciones económicas los clientes no pueden asumir el coste de estas pólizas? ¿Qué papel ha jugado DKV en los casos en que los clientes han manifestado la imposibilidad de seguir atendiendo las pólizas; se ha negociado con ellos?
11. En el Código de conducta se dice que la dirección es responsable de garantizar la publicación e implementación de este código de conducta, y tanto en el código como en el informe de responsabilidad corporativa se explica el sistema de gestión ético. Sin embargo, no se recogen detalles de cómo se implementa el código en la plantilla. ¿Cómo se forma a los empleados en el código de conducta?
12. En el apartado de gestión de riesgos no se hace referencia a riesgos sociales, ambientales y de gobierno corporativo. ¿Se ha llevado a cabo un análisis de éstos? Particularmente, en relación al cambio climático (contemplado en la matriz de materialidad) ¿Consideran que un incremento de eventos extremos como inundaciones, olas de calor, sequías, etc. pueda afectar significativamente a la rentabilidad de su actividad aseguradora, debido, por ejemplo a mayores daños en propiedades de clientes?

Después de haber considerado las respuestas de DKV Seguros a nuestras preguntas y de haber estudiado el contenido de la información pública de esta entidad, a continuación damos nuestra opinión sobre el modo en el que han sido tratados los temas anteriormente referidos en forma de preguntas. Esta opinión en ningún caso forma parte del proceso de verificación externa del Informe llevado a cabo por un verificador externo independiente.

Conclusiones del Informe

La función de este Comité es evaluar los diversos aspectos de carácter social, ético, medioambiental y laboral de esta entidad con mayor relevancia para sus stakeholders y otros agentes sociales, y su tratamiento en el Informe de Sostenibilidad, con ánimo de poner de manifiesto aquellos aspectos positivos, por una parte, así como los inconvenientes, insuficiencias o cuestiones que resulten mejorables en la situación y en las actividades de esta empresa en el ámbito citado. En función de ello, este Comité pasa a realizar las siguientes manifestaciones:

- De las respuestas y contenidos informativos analizados en referencia a nuestras doce preguntas anteriormente formuladas, y después del correspondiente proceso de respuestas y de sucesivas revisiones de las mismas por parte de este Comité, hemos de manifestar que todas las respuestas finalmente recibidas poseen un alto nivel de calidad, así como la información relacionada y aportada complementariamente con las mismas.
- Aparte de lo anterior, y como hemos venido haciendo para otras empresas evaluadas, este Comité valora positivamente que una empresa como la analizada a través de este Informe se haya mostrado dispuesta a ser objeto de un examen detallado, crítico, y con preguntas en muchos casos exigentes, por parte de un Comité de expertos independientes como éste, integrado por miembros de entidades de carácter no lucrativo, académico o supranacional, que no hacen sino representar de alguna manera a la sociedad civil en su conjunto, la cual cada vez actúa más como instrumento de vigilancia y de garantía del cumplimiento de las normas éticas, sociales y medioambientales por parte de las empresas. Entendemos, además, que esta disposición a la apertura informativa que muestran algunas empresas, puede servir como referente para otras compañías en aras de la mayor transparencia socioeconómica que demanda una sociedad moderna como la actual.

Y por ello firma su Presidente, a 20 de marzo de 2015



Fdo. **Jesús Lizcano Álvarez**

Consulta las respuestas en:

<http://dkvseguros.com/responsabilidad-social/informe-sostenibilidad-2014/comite-expertos>

[G4-31]

Contacta con nosotros

La versión completa del Informe Corporativo Integrado del Grupo DKV 2014 se ha elaborado siguiendo la Guía para la Elaboración de Memorias del Global Reporting Initiative (GRI) G4 y ha sido verificado externamente por la consultora KPMG.

Está disponible en
<http://dkvseguros.com/empresa-responsable/informe-sostenibilidad/2014>

Sede principal de la organización:

Avda. María Zambrano, 31, 50018 Zaragoza
Departamento de Comunicación: 976 289 106 / 93 214 00 78
Atención al cliente: 902 499 499
Servicios para empresas: 93 214 00 16

Nuestras webs:

dkvseguros.com
ergoseguros.com
fundacionintegralia.org
vivelasalud.dkvseguros.com

Déjanos tu opinión en:

empresa.responsable@dkvseguros.es
informesostenibilidaddkv@dkvseguros.es

¿Qué te parece este documento? Evalúalo en:

<http://dkv.es/encuesta-sostenibilidad>

Coordinación y redacción:

Departamento de Comunicación y RE de DKV Seguros
con la colaboración de CANVAS Estrategia Sostenibles.

902 499 150

Servicio de atención telefónica atendido por:



Fundación para la integración laboral de personas con discapacidad



Uno de los compromisos de DKV con la sociedad es la colaboración desde 1998 con esta organización que actúa en el Tercer Mundo.



DKV Seguros ha calculado y compensado las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por su actividad durante el año 2013 y se ha comprometido a seguir reduciéndolas.



FSC España ha puesto en marcha el proyecto Gestión Forestal Responsable: Conservación de los Bosques y Desarrollo Rural, enmarcado dentro del Programa Empleaverde 2007-2013 de la Fundación Biodiversidad.



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



Este impreso está realizado sobre papel reciclado. DKV Seguros colabora en la conservación del medio ambiente.



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



Responsables con tu salud, con la sociedad y con el planeta.



Somos una empresa excelente.



Empresa Saludable.

