



# Plan de responsabilidad empresarial **SALUD 360**



Elche, 16 de junio 2011

*¡Vive la Salud!*

## La responsabilidad empresarial es uno de nuestros ejes estratégicos



### OBJETIVOS del PROGRAMA de RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

- Incrementar la **vinculación de los empleados**
- Comunicar, consolidar, **promover los valores** y la cultura interna
- Construir **reputación** de empresa **y diferenciación** de marca
- Contribuir a un **desarrollo** más **sostenible**
- Incrementar el **valor** en la **relación** con los **grupos de interés**

## Salud 360 permite:

- **Priorizar** las acciones de RE que estén más alineadas con el negocio: **SALUD**
- **Comunicar** la RE e identificar todas las iniciativas que hacemos



**DKV**  
SEGUROS MÉDICOS

## Salud Global.

**Salud 360°** es el programa de Responsabilidad Empresarial de DKV con el que se compromete a impulsar la salud de todos sus grupos de interés a nivel individual, empresarial y social. Sus acciones abarcan todos los aspectos de la salud: bienestar, innovación, ética, educación, prevención, transparencia, medio ambiente, integración laboral, conciliación...  
Con este programa, DKV apuesta por la salud global: **la salud en todo, y para todos.**

*¡Vive la Salud!*

a member of **MUNICH HEALTH**



# Plan de Responsabilidad Empresarial "Salud 360°"

*La salud en todo, y para todos*

COMPROMISO

ÁMBITOS

OBJETIVOS

PROGRAMAS

**SALUD DEL PROFESIONAL**



**SALUD DE LA EMPRESA**



**SALUD DE LA SOCIEDAD**



**COMPROMISO**

Excelencia, satisfacción, gestión del talento y bienestar.

**CRECIMIENTO RENTABLE**

Innovación social, transparencia, diálogo con los grupos de interés, satisfacción, fidelidad, atractivo emocional, diferenciación y relevancia.

**IMAGEN Y REPUTACIÓN**

Imagen, respeto y confianza.

**01**

**SALUD DEL EMPLEADO**  
+ Empleado

**02**

**SALUD DEL COLABORADOR**  
+ Mediador  
+ Profesional sanitario  
+ Proveedor

**03**

**SALUD DEL CLIENTE**  
+ Lenguaje Claro  
+ Innovación socialmente responsable  
+ Servicio

**04**

**SALUD DE LA ORGANIZACIÓN**  
+ Transparencia  
+ Gestión ética y sostenible

**05**

**SALUD DEL PLANETA**  
+ Salud y Medioambiente

**06**

**SALUD E INTEGRACIÓN**  
+ Integralia

**07**

**PROMOCIÓN DE LA SALUD**  
+ Educación para la Salud  
+ Salud y Cooperación  
+ Salud y Sensibilización

# Plan de Responsabilidad Empresarial “Salud 360”

*La salud en todo, y para todos*



COMPROMISO

ÁMBITOS

SALUD  
DEL  
PROFESIONAL



SALUD  
DE LA  
EMPRESA



SALUD  
DE LA  
SOCIEDAD



## Gestión de personas:



3ª Empresa GPTW (por 2º año consecutivo)

## Gestión del cliente:

STIGA: Líder en Satisfacción, Fidelidad y Prescripción según estudio ISSCE

## Gestión ética:

SGE21 (1ª aseguradora)  
Sello Ético (Finanzas)

## Gestión sostenible:

Cero CO2 (3er año)  
ISO 14001

## Reconocimientos por el impacto social:

Fundación DKV Integralia



Premio Trámite Parlamentario a la Empresa Más Responsable.



UNE-EN-ISO 14001



DKV Seguros Group (Excl MS). 31.12.2010 Management Report.  
2010 Results for Stakeholders (compared with 2009)

**Accionistas**

Earned Premium: 492,2 M€ (+10,5%)  
Result: 22,7M€ (-3,2%)  
Nº customers: 1.725.187 (+5,5%)  
Portfolio fall: 72,9 M€ (+20,8%)  
ICS Project

**Proveedores**

Rep Track<sup>(4)</sup> Doctors: 75,1  
Servifun: quality level 7/10

**Sociedad**

Brand Renown:  
spontaneous 10% (+1,3%),  
suggested 30,8% (+10%)  
MERCO<sup>(3)</sup>: nº 32 (idem)  
SERES Award<sup>(2)</sup>  
ISO 14001  
Cero CO2  
Emisiones CO2: -24%  
Consumo agua: -8%  
Consumo papel: -25%

**Empleados**

Internal survey: Satisfaction 82%  
Internal survey: Commitment 88%  
Best Place to Work: nº3 (+2) <sup>(1)</sup>  
MERCOC<sup>(3)</sup> people: nº63 (-31)  
Rep Track<sup>(4)</sup>: 81,7



**Mediadores**

Rep Track<sup>(4)</sup>: 83,2  
Commissions: 48.1 M€ (-3,3%)  
180 (+6) agents with incomes >20.000€

**Clientes**

Internal survey: Satisfaction 91% (+1,7%)  
External survey: Stiga: 80,39%  
(leader Health Ins. Comp.)  
Rep Track<sup>(4)</sup>: 79,6

(1) Companies between 500 and 1.000 employees

(2) SERES Award to Innovation and Social Commitment of Companies

(3) MERCO: Nationwide Reputation Index

(4) Rep Track: Nationwide Reputation Index within different stakeholders

**1. SER FIELES A NUESTRA MISIÓN** "(...) la compañía apuesta por un **desarrollo sostenible**, que bajo **principios éticos cuida a sus clientes** para resolver sus necesidades a lo largo de sus vidas"

**2. GENERAR VALOR A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.**

**3. SER UNA EMPRESA SALUD 360 (SANA Y SOSTENIBLE):**

- Excelencia: mejor oferta desde una **gestión ética y sostenible**
- Transparencia: **hablamos claro** (lenguaje claro)
- Innovación: **productos socialmente responsables**
- Sostenibilidad: cuidar el **medioambiente**

**4. SER RESPONSABLES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS IMPLICÁNDOLES:**

- **CLIENTES, EMPLEADOS, MEDIADORES Y PROF. SANITARIOS:** invitamos a votar las ayudas sociales.
- **EMPLEADOS Y MÉDICOS** : fomentamos el voluntariado
- **MEDIADORES:** ofrecemos herramientas de RE (MEDIALIA)
- **PROVEEDORES:** compras responsables



La salud en todo y para todos  
[www.dkvsalud360.com](http://www.dkvsalud360.com)

GRACIAS  
[silvia.agullo@dkvseguros.es](mailto:silvia.agullo@dkvseguros.es)