RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.
CIF:A50004209
Avda. María Zambrano 31. Torre DKV.
50018 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

DKV Seguros y Reaseguros S.A.E.(Sociedad Unipersonal)

02 - Dirección - CP - Población

Avenida María Zambrano, 31, 50018 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Seguros

04 - Año comienzo actividad.

1998 como DKV Seguros (Previasa anteriormente)

05 - Número de personas empleadas

940

06 - Persona contacto

Andrea Letosa García

07 - E-mail persona contacto

alicia.bove@dkvseguros.es / andrea.letosa@dkvseguros.es

08.- Página web

http://dkvseguros.com/

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,

educación, formación, etc)

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1, Información adicional

Como compañía dedicada y preocupada por la salud se tienen en cuenta los efectos directos e indirectos de las dinámicas globales y generales como los destacados para dar respuesta a las nuevas necesidades de sus grupos de interés. Especialmente aquellos derivados del cambio climático y cuando surgen emergencias. Gracias a su innovador ecosistema de salud digital, DKV ofrece a sus clientes un servicio continuado y excelente.

Entre sus prioridades están el facilitar a los asegurados un acceso personalizado y digital a todos sus servicios, especialmente de salud. El posicionamiento de DKV como aseguradora activista de la salud, representa a la perfección lo que es la empresa, lo que quiere ser y cómo afronta los temas globales y generales descritos. La empresa está comprometida con pasar a la acción y responder de forma sostenible a los principales retos ASG a los que se enfrenta y a los que el conjunto de la sociedad hace frente.
Como grupo asegurador especializado en salud, DKV colabora y co-crea con sus grupos de interés en cuatro causas clave: cuidado del medioambiente, inclusión de las personas con discapacidad, alimentación saludable y lucha contra la obesidad infantil, y el bienestar de las mujeres. Su compromiso con estas causas contribuye a la consecución de las metas establecidas para diferentes objetivos de la Agenda 2030, entre los que destacan el ODS 3 Salud y Bienestar, el ODS 10 Reducción de las desigualdades, el ODS 13 Combatir el cambio climático, el ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas y el ODS17 de Alianzas.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

2.1. Información adicional

Se creó en 2022 un grupo de riesgos ASG formado por responsables de distintas áreas, para identificar este tipo de riesgos en los nuevos proyectos y en todos los procesos de la compañía.

Además, estamos trabajando en una matriz para priorizar aspectos sociales y medioambientales en los nuevos productos.

3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

3.1. Información adicional.

Anualmente se define el presupuesto de donaciones que debe ser aprobado en el Comité de Dirección y por la empresa matriz Munich RE de acuerdo con las políticas vigentes de donaciones y colaboración con terceros. Para el seguimiento de los resultados se identifican indicadores de logros para cada proyecto. Así mismo, para algunos de ellos y en la medida de lo posible, se calcula su impacto social en base a la metodología LBG.

La metodología LBG - London Benchmarking Group- facilita la gestión, medición y comunicación de la contribución social de la compañía. LBG es una metodología internacional reconocida por el DJSI, cuyos indicadores sencillos proporcionan la información necesaria para la agregación de resultados y la comparación nacional o internacional con otras empresas LBG.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

4.1. Información adicional

Nuestro modelo de Empresa Abierta se centra en la relación con nuestros grupos de interés. En DKV Seguros queremos conocer las opiniones de nuestros grupos de interés y dialogar con ellos sobre sus necesidades. Aunque llevamos años con distintas iniciativas de diálogo, desde 2014 hemos trabajado especialmente en la sistematización y diseño de mecanismos de diálogo personalizados.

5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

5.1. Información adicional

Anualmente se actualiza la matriz de materialidad que nos proporciona información sobre las prioridades de cada grupo de interés.

En 2023 se celebró la X edición del foro de diálogo abierto con los grupos de interés. En nuestro compromiso de crear valor, nos esforzamos diariamente en mantener una relación de confianza con nuestros grupos de interés a través de la escucha y el diálogo abierto. Este enfoque nos permite mejorar nuestra gestión y estar alineados con las necesidades y expectativas del entorno en el que desarrollamos nuestra actividad. El foro es el principal evento anual de transparencia y acercamiento a los grupos de interés que organiza DKV.

En este foro se exponen los retos estratégicos a los que se enfrenta la compañía y la gestión actual que realiza la empresa para que representantes de los distintos grupos de interés puedan compartir su visión y experiencia.

Gobierno de la organización

6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

6.1.. Información adicional.

DKV cuenta con mecanismos de lucha contra el soborno y la corrupción, así como un sistema de evaluación, control y mejora de la gestión de la ética empresarial que actualiza de forma continua para adaptarla, tanto a las exigencias del marco normativo interno, como el Código de Conducta, Normativa de conflicto de interés, Normativa de lucha contra los delitos financieros, etc.; y externo, como la Ley de Ordenación y Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR) y el Código Penal, disponiendo de un modelo de prevención penal específico.

El sistema de actualización y difusión del código de conducta queda englobado en el sistema de gestión ética que establece la reunión semestral de una comisión interna. También la SGE21 revisa anualmente el cumplimiento de este seguimiento. Los avances del consejo interno son comunicados puntualmente al comité de responsabilidad empresarial y reputación que incluye a todo el comité de dirección.

La plantilla de DKV recibe formación periódica acerca del código de conducta y las normativas internas. En su incorporación, todas las personas reciben una formación inicial en la que se incluye el código y una formación online que permite comprender la integración de los valores en el día a día. El resto de la plantilla actualiza su conocimiento de la normativa vigente bien a partir de acciones formativas o de los canales de comunicación interna.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

7.1. Información adicional

DKV pone a disposición de directivos, empleados y otros grupos de interés vinculados con la compañía diferentes canales de comunicación, en los que plantear dudas sobre la interpretación y aplicación del Código de conducta o comunicar infracciones de modo totalmente confidencial.

1- responsable directo de los empleados: Deberá asegurarse de que su equipo esté familiarizado con el Código de conducta y respeten sus reglas y principios. No podrá ser condescendiente con situaciones irregulares de las que tenga conocimiento ni ser encubridor de las mismas.

2- Asesor ético: Es la figura que recibe las dudas e incidencias que surgen en la práctica diaria y que deben ser resueltas de forma rápida, confidencial y clara por un experto que tenga potestad y la independencia suficiente para ello. Sus funciones son: resolver dudas sobre la aplicación del Código de conducta para empleados y de la normativa de Gestión ética y relación con los grupos de interés en general; la identificación de áreas problemáticas, y la realización de recomendaciones para cambios en las políticas o

procedimientos. Se puede contactar a través del correo electrónico, asesor.etico@dkvseguros.es, que contestará a las cuestiones planteadas acusando recibo en el plazo de 24 horas y resolviéndolas en un máximo de 10 días laborables, salvo aquellos casos en los que por su dificultad o complejidad necesite un plazo más amplio, lo cual comunicará a los interesados.

3- Responsable de cumplimiento.

En los tres casos, el plazo máximo de resolución es de 15 días.

4- Abogado externo de la compañía: Para reforzar la confianza, preservar la confidencialidad de las fuentes de información y asegurar la independencia en la tramitación de las incidencias sobre el comportamiento ético de la Compañía y sus colaboradores, en DKV Seguros se ha establecido un canal externo independiente de comunicación de quejas, reclamaciones o incidencias en relación con el cumplimiento del Código de conducta y de la normativa de Gestión ética y relación con los grupos de interés en general. Las informaciones que lleguen a este canal serán gestionadas con absoluta discreción y manteniendo siempre el anonimato de las personas que las envíe.

5- Portal de denuncias (entorno web): La Compañía proporciona a sus empleados y otros públicos de interés la posibilidad de realizar denuncias anónimas de irregularidades. Estas denuncias deben referirse a incumplimientos graves de la ley, del Código de conducta y de las normativas internas de la Compañía, y tienen que hacerse de buena fe. La Compañía garantizará el anonimato y confidencialidad del denunciante.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

8.1 Información adicional

Entre las prioridades de DKV con las personas que forman la plantilla está compartir la cultura de la organización y la formación en valores. La gestión ética e integra impulsa la excelencia profesional y corporativa de DKV. Son dos valores fundamentales en los que se basa el comportamiento de las personas y en su responsabilidad personal, ya que forma parte de la evaluación de su desempeño profesional.

A lo largo del ejercicio se desarrollan acciones para difundir la cultura corporativa y se aprovechan los hitos de relacionados con la presentación o evaluación de la planificación estratégica para reforzar el compromiso de la compañía y las personas que lo forman con la cultura corporativa. Se dispone de un manual de valores (2017) y una comunidad virtual que dinamiza y promueve los comportamientos basados en los valores organizativos.

9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

9.1. Información adicional

El Comité Ejecutivo y el resto de miembros del Consejo de Administración comparten la responsabilidad de velar por que se cumpla la legislación vigente en las áreas de las que son responsables.

El sistema de gestión de ética, certificado bajo la norma SGE21, comprende diferentes funciones de gobierno corporativo que interactúan entre ellas con el fin de lograr una gestión integrada para la prevención de los riesgos penales y los comportamientos no éticos.

DKV cuenta con una comisión de auditoría, cumplimiento y supervisión del riesgo.

Plan de Responsabilidad Social

10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

10.1. Información adicional.

En 2023, continuamos la implementación de Imagina 2025, el plan estratégico de DKV para 2021-2025 que sitúa nuestro propósito, ?Juntos actuamos por una humanidad más saludable?, en el centro de la estrategia y las actuaciones de la compañía. Este propósito incorpora la visión de sostenibilidad de DKV que se enfoca en tres pilares: ambiental, social y gobernanza.

Los compromisos 2025, inspirados por nuestro propósito, comprenden 6 hojas de ruta anuales, que son trabajadas por equipos transversales de la compañía:

? Compromiso con el cambio climático y la salud planetaria.
? Compromiso con la prevención y la innovación de impacto en salud.
? Compromiso con la oferta inclusiva.
? Compromiso con la diversidad en el talento.
? Compromiso con la venta honesta y el impulso de la oferta de productos y procesos comerciales con aspectos sostenibles.
? Compromiso de compras responsables.

Cada uno de estos seis compromisos se desglosan en una serie de objetivos ASG.

11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como

plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ...

11.1. Información adicional.

DKV cuenta con un cuadro de mando de indicadores de desempeño y objetivos de nuestros proyectos con aspectos de sostenibilidad. Como parte del compromiso estratégico de DKV con el negocio responsable, se reporta de forma periódica los datos y avances a la alta dirección: los informes sobre el desarrollo de la estrategia de Sostenibilidad al Comité de Dirección; la consolidación del nuevo modelo de rendición de cuentas, para mejorar la calidad del reporte a la alta dirección, y la actualización de la evolución de los Compromisos 2025 al Comité de Dirección y al Consejo de Administración.

Además, los compromisos 2025 mencionados anteriormente se componen de varios objetivos a alcanzar en los próximos años.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

12.1. Información adicional

En DKV nos comprometemos con nuestros clientes y trabajamos para ofrecerles el mejor servicio y acompañarlos, no solo cuando nos necesitan, sino a lo largo de diferentes momentos con el objetivo de ayudarles a conseguir un estilo de vida más saludable.
Con la misión de ayudar a nuestros clientes y a sus familias a lograr un futuro más sano y seguro mediante soluciones sencillas y personalizadas, en 2023 continuamos avanzando en Plan 2022-2025 para lograr:
? Ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio, con procesos sencillos, rápidos y eficientes, mejorando el autoservicio a través de los activos digitales y simplificando los procesos en general.
? Conseguir una atención profesional, personal y humana.
? Acompañarlos de verdad, ofreciéndoles valor más allá de la gestión del seguro, creando un vínculo de confianza y cercanía en todas las interacciones con la compañía.
? Todo ello, asegurando la rigurosidad en la gestión, con controles y supervisión, a través de un gobierno consistente en DKV que cuida con especial atención las cuestiones éticas, y de buen gobierno.

13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y y saber si son exitosas

13.1. Información adicional

En 2023, el NPS de salud fue de 48, mientras que el de decesos de 66. Además, hubo 4.246 respuestas a encuestas de satisfacción.
Desde DKV nos esforzamos para hacer que la gestión de reclamaciones sea un proceso

satisfactorio en cuanto a facilidad, simplicidad, honestidad y transparencia con nuestros clientes. Para ello, facilitamos diversos canales de contacto que permitan una comunicación ágil y sencilla: a través de correo electrónico, área privada de cliente o el canal de WhatsApp.
Además, para aquellos clientes no digitales, interesados en un trato más personal y directo, contamos con una amplia red de sucursales a lo largo del territorio nacional y nuestro servicio telefónico de atención al cliente.
En DKV consideramos que la gestión de reclamaciones proporciona una valiosa fuente de información sobre las necesidades de los clientes. La información recibida es trabajada desde Defensa del Cliente con diferentes áreas de la compañía para revisar los procesos, incluir nuevas coberturas en nuestros productos y mejorar el servicio que prestamos.

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

14.1. Información adicional.

En DKV la tecnología representa uno de nuestros pilares estratégicos que impulsa la transformación hacia una empresa más ágil y capaz de responder a las expectativas de sencillez y eficiencia de nuestros grupos de interés. Para lograrlo, trabajamos en la ampliación y mejora de nuestros activos digitales a través de:
? Desarrollo de nuevas aplicaciones o evolución de las existentes.
? Mantener la infraestructura IT disponible y preparada para prestar los servicios incluidos en nuestro catálogo, que prestamos tanto a la organización como a nuestros grupos de interés.
? Garantizar los niveles adecuados de seguridad.
? Trabajar en la resiliencia operacional como clave para la continuidad de los procesos y flujos de negocio con nuestros grupos de interés.

A lo largo del año 2023 la compañía ha adquirido nuevas capacidades tecnológicas, que se han integrado en nuestra arquitectura empresarial IT para formar parte de las soluciones de negocio:
? Mejora de los procesos comerciales y operacionales dentro del negocio de colectivos.
? Integración de procesos comerciales y de experiencia de cliente dentro del acuerdo comercial con Zurich Klinc.
? Avances en el repositorio corporativo de datos y proyectos de analítica avanzada alrededor de los datos de compañía.
? Automatización de los procesos de identificación y gestión de fraude, así como el modelo de datos para construir un análisis determinista completo de las relaciones de DKV Seguros.
? Continuación del uso de robots (RPA, voicebots) en procesos secundarios de la compañía.
? Inicio del proyecto de migración de la plataforma de recursos humanos.
? Pruebas de concepto en minería de procesos.

PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD
En paralelo al desarrollo tecnológico, la seguridad y protección de nuestros sistemas es fundamental para crear un entorno de confianza. Durante 2023, hemos impulsado distintas iniciativas orientadas a incrementar la seguridad de los activos digitales de la compañía:
? Desarrollo de procedimientos de gestión de accesos e identidades.
? Ejecución del plan de concienciación en ciberseguridad y protección de datos para reforzar el nivel de preparación en la organización.
? Gestión centralizada de vulnerabilidades.
? Cobertura del plan de acción para alcanzar el objetivo Ciber Security.
? Maturity Repor de compañía.
? Implantación de las herramientas de Data Loss Prevention y de clasificación de la información.

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

15.1. Información adicional.

El Grupo DKV certifica con la norma ISO 9001 la calidad de la prestación de servicios de contact center Integralia DKV y la inserción laboral de personas con discapacidades de la Fundación contact center Integralia DKV. De acuerdo a la misma norma, se certifica la calidad de la gestión de prestaciones y proveedores, DKV Servicios y Espacios salud DKV. Además, contamos con el Sello oro Aragón Empresa por la gestión ejemplar y con la ISO 41001 de entorno de trabajo más sano y seguro. Por último, UNE179001 certifica la calidad en los centros y servicios dentales.

Compromiso DKV 2025 con la oferta inclusiva:
*Asegurar la consideración de los aspectos ASG en el 100% de los nuevos lanzamientos.
*Lograr que el 100% de los nuevos activos digitales respeten los principios de diseño inclusivo de DKV.
*Garantizar la accesibilidad en el 100% en los activos digitales.
*Garantizar la póliza vitalicia para el 100% de los clientes individuales con tres años de antigüedad.

DKV dispone de políticas y procedimientos de seguridad y gestión de vulnerabilidades e incidencias necesarios y aplicaciones 24x7 de monitorización sobre los activos críticos. Adicionalmente de forma anual se auditan cuestiones relacionadas con seguridad y ciberseguridad para comprobar que nuestro perímetro y gestión de los datos son seguros.

Además de la amplia oferta de seguros, DKV ofrece muchos otros servicios para cuidar a nuestros clientes y sus familias, como: planes de prevención, Quiero Cuidarme blog con información sobre hábitos saludables, líneas telefónicas de ayuda médica, nuestro Club de Salud y Bienestar, etc.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, nos esforzamos porque nuestros productos tengan en cuenta aspectos sociales, ambientales y de gobernanza. Avanzamos en la integración de estos criterios desde el momento de creación de los nuevos productos y a lo largo de las etapas de su desarrollo y lanzamiento al mercado. Para los productos existentes, trabajamos en procesos de renovación con esta visión de sostenibilidad:

Ambiental:
?HOGAR: Seguro de asistencia en hogar que incluye aspectos para reducir el impacto ambiental. 48.957 pólizas
?BUEN LEGADO Seguro de decesos con un impacto ambiental reducido. 25.739 personas aseguradas
?CLIMALERT Servicio de alertas climatológicas para informar a los clientes sobre eventos climáticos que puedan afectar a su salud o sus viviendas.

Gobernanza:
?PÓLIZA VITALICIA No anulamos pólizas a partir de los 3 años de la contratación (modalidad individual). El 41% del total pólizas contratadas en 2020 han pasado a ser vitalicias.
?CUBIERTO DESDE EL PRIMER DÍA Excepto en determinados actos.

Social:
?FAMEDIC Seguro de salud flexible, sin evaluación de salud y a precios accesibles. 226.061 personas aseguradas.
?SANIFY EMPRESAS Seguro a precio accesible, sin límite de edad ni cuestionarios de salud.
?CUIDEO Y AIUDO Servicios de cuidados a personas mayores a domicilio.
?NANNYFY Servicios de canguro y actividades online para niños.
?DKV OMM Servicio gratuito para cuidar el bienestar emocional.
?ITA Servicios para tratamientos relacionados con salud mental.
?PACK SERVICIOS DE OBESIDAD INFANTIL 66 consultas con nutricionistas.
?PACK DE SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
?CHAT Con especialistas para personas con discapacidad auditiva.
?TESTAMENTO ONLINE Y GESTIÓN DEL FIN DE LA VIDA DIGITAL

16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

16.1. Información adicional.

DKV desarrolla acciones de mejora continua para el servicio de postventa y está comprometida con la integridad de su oferta de productos de seguros. En este sentido la compañía garantiza los siguientes cuatro compromisos a todos sus clientes:
1.- Ampliar las edades de contratación de todos los seguros individuales de salud hasta los 75 años y la disponibilidad de DKV Selección, producto de asistencia sanitaria sin límite de edad de contratación.
2.- Asegurar enfermedades existentes, antes de la firma del seguro, mediante una

sobreprima
3.- Garantizar la no rescisión del contrato en pólizas de salud con más de tres años de antigüedad.
4.- Comunicar responsablemente, estableciendo un plazo de tres meses entre las comunicaciones comerciales, en campañas de venta.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

17.1. Información adicional.

En DKV estamos convencidos de que los seguros deben ser fáciles y claros de entender. Con este objetivo, nos esforzamos para que las comunicaciones sean transparentes y con un lenguaje claro y sencillo que permita a nuestros clientes entender el seguro que contratan con DKV.

El programa Lenguaje Claro es nuestra iniciativa para simplificar el lenguaje asegurador y pretende ser un referente en cuanto a la transparencia y la claridad en el sector de los seguros, de una manera simple y amena.

En 2023 se revisaron 246 documentos con criterio de claridad y transparencia (archivos, plantillas de redes sociales, campañas de marketing, etc?)
Entendiendo decesos: En un lenguaje sencillo y huyendo de tecnicismos, esta guía relata las razones por las que este tipo de seguro es importante, cómo es su proceso de contratación, cómo funciona o incluso cómo darse de baja. Además, cuenta con un apartado para aclarar algunos mitos e incluye un glosario de los términos más frecuentes.
ADHESIÓN A GUÍAS DE UNESPA: Estamos adheridos de manera voluntaria a la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA sobre claridad en el seguro de salud. Anualmente auditamos externamente el cumplimento de dicha guía y el lenguaje claro en las comunicaciones escritas y documentación para clientes.
LENGUAJE INCLUSIVO: Editamos un manual de lenguaje inclusivo para ayudar a toda la organización a integrar la perspectiva de género en los mensajes corporativos.
BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN EN SALUD Estamos adheridos al Decálogo de prácticas recomendadas sobre comunicación en temas de salud promovido por el Instituto Salud sin Bulos y la Asociación de Investigadores en eSalud (AIES).
GLOSARIO DE ANGLICISMOS: Identificamos las palabras en inglés más utilizadas en la compañía y proponemos a nuestro equipo versiones más claras y comprensibles para mejorar la comunicación con nuestros grupos de interés.
CLARIDAD EN NUESTROS CONTRATOS: Nuestros documentos contractuales han sido revisados por la Unión de Consumidores de España, certificando su conformidad con la claridad y transparencia del contrato.
PROTOCOLO PARA EL POSICIONAMIENTO DE PUBLICIDAD: Contamos con unas directrices y un protocolo para que nuestra publicidad no aparezca en páginas webs de determinados ámbitos como los juegos de azar, etc.
SEGURO DE SALUD PARA DUMMIES: Libro publicado por DKV para promover el

lenguaje claro en el sector seguros.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalua la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

18.1. Información adicional

Desde hace 15 años DKV está reconocida como Best Workplace. En concreto, en la última edición, DKV ocupa la tercera posición entre las empresas mejor valoradas para trabajar dentro de la categoría de organizaciones entre 500 y 1.000 empleados, ranking Best Workplaces de España que realiza anualmente Great Place to Work.

Para elaborar la lista Best Workplaces, se utiliza una metodología enfocada en el punto de vista del trabajador. Dos tercios de la puntuación del proceso de análisis evaluación-selección están basados en la opinión de los empleados en cuanto a las relaciones humanas que tienen lugar en sus entornos de trabajo. Además, se realiza un análisis de la cultura corporativa, fundado en aspectos como credibilidad, respeto, trato justo, orgullo y compañerismo.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

19.1. Información adicional

Nuestro compromiso con la diversidad y la conciliación en el entorno laboral promueven entornos de trabajo inclusivos para atraer y fidelizar al mejor talento.
En 2023, renovamos nuestra certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) que nos reconoce como empresa excelente en conciliación y cuidado del equipo humano.
Además, continuamos avanzando en diversidad con nuestro foco en promoverla desde un sentido amplio que tenga en consideración la diversidad de género, generacional, de capacidades y de orientación sexual, entre otras.
CONCILIACIÓN:
-+90 Medidas de conciliación
-Decálogo ?Conectar para desconectar? sobre el uso de herramientas digitales y llamadas fuera del horario laboral.

-369 personas han firmado la política de teletrabajo
-Certificado efr. Calificación + B
?Participación, junto al Observatorio Generación y Talento, en un certificado europeo de diversidad (Igualdad, edad, discapacidad, LGTBI+ y cultura), junto a otras empresas punteras en España.
?Participación, junto a empresas del Grupo ERGO y Munich Re, en un equipo DEI (Diversidad, Igualdad e Inclusión) con el objetivo de compartir e impulsar las mejores prácticas del Grupo.
?Semana de la diversidad con actividades, seminarios web y concursos.
?Adhesión al Chárter de la Diversidad, a Target Gender Equality de Pacto Mundial y al ?Código de principios de diversidad generacional? impulsado por el Observatorio Generación y Talento.
?Participación en #RedEWI de INESE.
?Firmantes de los Principios de Conducta para las Empresas de la ONU a favor de las personas LGTBI.

DIVERSIDAD GENERACIONAL
?IV edición del Mentoring Sénior (2023-2024).
?Apoyo expertos sénior en DKV Emprende.
?Programa de bienestar.
?9 acciones en el programa Jubileo.
?Programa Alumni DKV para jubilados de la compañía.
- Estamos certificados MASTALENTO SENIOR por EFR, Fundación Más Humano y EJE&COM
?Focus group y encuestas para conocer las motivaciones y necesidades del talento joven.
?16 programas de diversidad específicos que se pondrán en marcha en 2024.

DIVERSIDAD LGTBI+
En 2023 nos unimos a REDI para activar entornos laborales inclusivos y poner en valor el papel que el colectivo LGBTI+ desempeña en la sociedad y en la gestión del talento empresarial. Contamos con una estrategia para la integración plena de estos colectivos.

INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Plan de relación entre DKV y Fundación Integralia para superar los porcentajes marcados por ley en inclusión de personas con discapacidad para 2024.
Campaña online de conocimiento y sensibilización sobre discapacidad dirigida al equipo humano.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

En el ámbito de la conciliación, desde 2013, Grupo DKV está certificado según el Modelo de Gestión de Conciliación e Igualdad para Grandes y Medianas Entidades, de la Fundación Másfamilia como empresa familiarmente responsable (EFR) con B+.

Se han establecido más de 90 medidas de conciliación.

.

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

21.1. Información adicional.

El Plan de Formación no comercial para DKV se elabora de forma anual a partir de la participación de los empleados para dar respuesta a sus necesidades individuales y junto con los responsables de cada área, en colaboración con el departamento de Recursos Humanos.

En este plan, las principales acciones formativas se centran en las líneas estratégicas de la compañía para seguir impulsando la transformación digital, ágil e innovadora de DKV y con formación técnica específica para los distintos departamentos.

En este sentido, en 2023 se realizaron un total de 30.939 horas de formación no comercial, con 34 horas de esta formación por empleado y un índice de satisfacción global de 4.38/5.

22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

22.1. Información adicional

Entre nuestras principales prioridades en materia de gestión de personas se encuentran el desarrollo profesional y la gestión del talento. Muestra de ello es que, por segundo año consecutivo alcanzamos un récord propio en número de horas de formación. Una marca que hemos podido superar gracias a una mayor variedad en la oferta formativa y a la flexibilidad que ofrecen la formación virtual y los modelos híbridos.
En DKV entendemos que promover entornos laborales estimulantes, diversos y seguros es una pieza fundamental para el desarrollo de la organización. Para conseguirlo, nos comprometemos a:
? Compartir la cultura de la organización, la formación en valores, interés en el desarrollo personal y profesional en la compañía.
? Desarrollar un estilo de liderazgo propio y alineado con los valores corporativos, de gobernanza y con la estrategia.

? Promocionar el voluntariado corporativo y fomento de la diversidad.
? Ser una empresa saludable, familiar y socialmente responsable.

Esta determinación se plasma en los cuatro ejes de nuestra estrategia de gestión de personas, alineados con los valores de DKV y con el Plan estratégico Imagina 2025:
?Cuidar al equipo humano e incrementar el nivel de compromiso.
?Contar con un equipo de profesionales competente.
?Identificar, desarrollar y recompensar la contribución individual del equipo.
?Alcanzar el nivel de calidad de los servicios prestados acorde con los requerimientos estratégicos.

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

23.1. Información adicional.

En nuestro propósito de actuar juntos por una humanidad más saludable, trabajar en la prevención y el cuidado de la salud y el bienestar de las personas que forman parte de DKV es siempre una rioridad.
Durante 2023, redefinimos el Plan de bienestar del servicio de prevención, desde un punto de vista integral, poniendo el foco en cinco campos relacionados: el bienestar físico, el laboral, el emocional, el social y el financiero. Esta estrategia está alineada con Imagina 2025, como eje dinamizador que contribuirá a transformar la cultura del bienestar de la compañía. Además, contamos con el apoyo de un sistema de gestión que cumple los estándares de la norma ISO 45001 y del modelo SIGOS de organización saludable.

NUESTROS COMPROMISOS EN SALUD Y SEGURIDAD LABORAL
1. Salud y bienestar del equipo humano como factor clave para el desarrollo responsable de la compañía.
2. Priorizar la protección y promoción de los ambientes de trabajo seguros y saludables, como medio para lograr la prevención de lesiones y evitar el deterioro de la salud.
3. Mejora continua, planteando objetivos de mejora y metas medibles y asumibles en función de las capacidades de nuestra organización.
4. Búsqueda de la promoción e implantación de estilos de vida saludables en el entorno familiar y en la sociedad.
5. Trabajo para el cumplimiento, más allá de las disposiciones legales y normativas, en materia de salud, seguridad y bienestar aplicables, siendo una empresa de referencia.

SISTEMA DE ORGANIZACIÓN SALUDABLE
Identificamos los factores que influyen en una organización saludable de acuerdo con el modelo SIGOS (Sistema de organización Saludable). Este modelo, define organización saludable como un grupo de personas y medios cuya cultura, clima y prácticas crean un ambiente que promueve la salud, la seguridad y bienestar.
Los requisitos de SIGOS nos guían en nuestro empeño por proporcionar entornos de

trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y el deterioro de la salud, promocionar e implantar hábitos de vida adecuados para las personas de la organización, sus familias y otras partes interesadas, así como lograr una cultura del bienestar organizacional y ejercer un compromiso con la sociedad de manera responsable.
El sistema de gestión contempla al 100% de los trabajadores del Grupo DKV.

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

24.1. Información adicional

La relación con nuestros proveedores de servicios generales se estructura en torno al proceso de cualificación que tiene como objetivo garantizar la sostenibilidad y la responsabilidad en las compras corporativas.

En 2023 hemos finalizado la implementación de distintos procesos fundamentales en el ámbito de las compras indirectas. Entre ellos destaca la política No PO no Pay (sin pedido no hay pago), por la cual se exige la emisión de un pedido para realizar cualquier contratación de un proveedor en DKV.

Esta política permite el cumplimiento del marco normativo que afecta a proveedores indirectos mediante el control formal previo al compromiso de gasto en DKV, así como asegurar que el proveedor ha participado en un proceso competitivo acorde a lo estipulado en la Normativa de compras de DKV.

También en 2023, finalizamos la implementación de un nuevo sistema de alta y revisión de proveedores, motivado por la implantación del Código de conducta del proveedor de Munich Re, en línea con lo establecido en la normativa German Supply Chain Due Diligence Act, y las Directrices de ERGO sobre la diligencia debida en la cadena de suministro.

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

25.1. Información adicional

SISTEMA DE ALTA Y SEGMENTACIÓN DE PROVEEDORES:
1. Nuevas altas: el proveedor deberá aceptar las condiciones generales de compra de DKV, que incluyen pacto anticorrupción y el código de conducta de proveedores de Minuch Re.
2. Segmentación: Se perfila a las empresas en función del perfil empresarial y el perfil ASG. En este último perfil, tenemos un 36% de proveedores cualificados. El 87% del gasto procede de estos proveedores cualificados.
3. Redireccionamiento del gasto hacia los mejor puntuados.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa periódicamente y se mejoran los requisitos establecidos

26.1. Información adicional

SISTEMA DE ALTA Y SEGMENTACIÓN DE PROVEEDORES:
1. Nuevas altas: el proveedor deberá aceptar las condiciones generales de compra de DKV, que incluyen pacto anticorrupción y el código de conducta de proveedores de Minuch Re.
2. Segmentación: Se perfila a las empresas en función del perfil empresarial y el perfil ASG. En este último perfil, tenemos un 36% de proveedores cualificados. El 87% del gasto procede de estos proveedores cualificados.
3. Redireccionamiento del gasto hacia los mejor puntuados.

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

Se realizan de forma sistemática encuestas para conocer su opinión y se incorporan acciones de mejora

27.1. Información adicional

PRINCIPALES INICIATIVAS CON PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES:
DECESOS
? Patrocinamos el XXII Simposium Funerario, celebrado en Barcelona.
? Participamos en la Feria Internacional de Productos y Servicios Funerarios (FUNERMOSTRA).
? Organizamos la XI Convención Nacional de Gestores de Asistencia Familiar.
? Lanzamos el programa DKV TE ACOMPAÑA para el acompañamiento y soluciones de psicología a nuestros clientes, junto a nuestro proveedor de asistencia psicológica.
? Creamos el ?equipo NPS?, formado por gestores de prestaciones y proveedores para revisar las encuestas de satisfacción a clientes y proponer acciones de mejora

HOGAR:
? Evaluamos la red pericial para su mejora y continuar su vinculación con DKV, realizando nuevas incorporaciones.

? Consolidamos el control del fraude en colaboración con las empresas reparadoras.
? Impulsamos un modelo de incentivación de las empresas reparadoras a través del equipo de gestión en base a resultados (NPS, Satisfacción del Cliente y Costes Medios).

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

28.1. Información adicional.

A través la metodología LBG, un método sencillo que aporta datos fiables sobre las contribuciones, logros e impactos de la Acción Social Empresarial, medimos la contribución de nuestros principales proyectos de acción social.

Además, podemos recoger las aportaciones de nuestros grupos de interés y clasificar los proyectos según el impacto en las metas de los ODS.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

29.1. Información adicional.

Somos conscientes del papel de las empresas en la transición hacia modelos de negocio más sostenibles con el planeta y responsables con las personas.
La ciudadanía espera que las empresas seamos capaces de ofrecer soluciones a los principales retos globales y adquieren una mayor conciencia de su poder como consumidores para exigir compromisos y acciones en este sentido.
Desde DKV queremos responder a esas expectativas trabajando en algunos de los principales desafíos a los que nos enfrentamos como humanidad y que repercuten de forma directa en nuestra salud.
Nuestro propósito se materializa en nuestras cuatro causas activistas con las que queremos contribuir a crear un mundo más sano y justo para las personas a través de:
1. La alimentación saludable y lucha contra la obesidad infantil
2. El bienestar de las mujeres
3. La inclusión de personas con discapacidad
4. El cuidado del medioambiente

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su

participación e implicación activa?

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

30.1. Información adicional

En DKV promovemos que nuestros grupos de interés se involucren en actividades de responsabilidad, y por ello desarrollamos programas para cada uno de ellos, como por ejemplo:
? Programa de voluntariado corporativo con empleados.
? Foro de diálogo anual con grupos de interés: evento con representantes de todos los GGII para tratar temas estratégicos.
? Movimiento Medialia DKV: programa que pretende fomentar una mediación más sostenible.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

31.1. Información adicional

Nos centramos en la comunicación de nuestras acciones más relevantes de acción social, como es el tema de la lucha contra la obesidad infantil, con un plan de comunicación para aumentar la sensibilización de la población. Del mismo modo, hacemos seguimiento de los impactos en redes sociales mediante herramientas de análisis en medios, y repercusiones en prensa.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

32.1. Información adicional

La protección del medioambiente es un ámbito estratégico para DKV, ya que la salud del planeta está directamente vinculada con la salud de las personas. Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestra gestión medioambiental y trabajamos para avanzar en esta materia, en línea con la nueva Normativa Medio Ambiental, Energética y Facility Management (FM) del Grupo DKV Seguros, aprobada en 2023 por el Comité de dirección.
Esta política define el marco para integrar la protección ambiental en las operaciones establecidas para DKV y sus filiales y definir los principios de actuación para la gestión

ambiental, la conservación de los recursos y la preservación de nuestros ecosistemas. Los principios básicos de la política son:
?Cumplir con la legislación y normativa legal aplicable a nuestra actividad, así como otros requisitos que voluntariamente sean suscritos por la compañía.
?Prevenir la contaminación, mediante la implantación de las medidas de mejora para la protección del medioambiente, la lucha contra el cambio climático y favoreciendo, en la medida de lo posible, la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes.
?Incorporar criterios medioambientales y de eficiencia energética en nuestra actividad, así como en la gestión de las instalaciones, con un modelo de gestión orientado a minimizar los impactos ambientales derivados del consumo de recursos naturales.
?Colaborar en proyectos de mejora ambiental, energética, y de Facility Management (FM) a través de iniciativas voluntarias, patrocinios, publicaciones y seminarios.
?Implantar esta política como referente para establecer programas de gestión ambiental, energética y de desempeño FM que faciliten el cumplimiento de los objetivos y metas del Grupo DKV.
?Sensibilizar al equipo humano para que la protección y conservación del medioambiente, fuentes de energía, así como de los activos que sean parte de nuestra cultura organizativa.
?Difundir la política entre los grupos de interés.
?Difundir la investigación sobre el impacto del medioambiente en la salud.

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

Economía circular

34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

34.1. Información adicional

En DKV, utilizamos materiales reciclados, reciclamos nuestros residuos y consumimos energía procedente de fuentes renovables. Al ser una empresa de servicios, y no fabricantes de producto, estamos limitados a la hora de introducir de nuevo nuestros residuos en la fabricación de producto. No obstante, dentro de la ISO 14001/EMAS tenemos un procedimiento donde se indica que todo se recicla. En 2023 reciclamos:
-Papel
-Pilas
-Toner
-Residuos biosanitarios
-RAEES (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

35.1. Información adicional.

Los principios ambientales de DKV se materializan en un sistema de gestión enfocado en los siguientes ámbitos de actuación:
?Analizar los datos de actuación ambiental, identificar y valorar los aspectos medioambientales significativos.
?Establecer los objetivos, metas y líneas de actuación estructurados en un programa medioambiental que aseguren el control de los aspectos ambientales y la mejora continua del sistema.
?Identificar los requerimientos legales de aplicación para DKV.
?Concienciar y formar a los equipos y colaboradores de DKV a través de distintos canales de comunicación.
?Acreditar nuestro desempeño con certificaciones medioambientales como la ISO 14001, EMAS, ISO 50001, ISO 45001.
En el ámbito de la gestión ambiental, también contamos con una unidad de Medio ambiente, englobada dentro del departamento de Compras y servicios generales, responsable de prevenir los posibles riesgos ambientales en los que DKV pueda incurrir.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

1 - Ofrecer productos y servicios de calidad
2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
3 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
9 - Capacitar a las personas de la empresa
10 - Disponer de presupuesto

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

9

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Entre las fortalezas de DKV está el acompañamiento y escucha de las necesidades de sus grupos de interés Llevamos años estableciendo relaciones y canales de escucha con nuestros grupos de interés, como el Foro de diálogo abierto, que en 2023 cumplió 10 años, en el que representantes de nuestros públicos se reúnen de forma presencial con varios directivos de DKV para debatir temas estratégicos de la compañía.
Además, la capacidad de dar respuesta a las necesitades de nuestros públicos, nos ha permitido adaptarnos a nuevas realidades y desarrollar soluciones como la telemedicina. Gracias a su ecosistema de salud digital, la compañía ha ofrecido a sus clientes un servicio continuado a lo largo de los años y durante las crisis.

39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

A pesar de llevar varios años poniendo el foco en el desarrollo de productos con criterios ASG, todavía nos queda camino por recorrer y seguimos buscando maneras de innovar para desarrollar soluciones para colectivos desfavorecidos.
.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Sí

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.