

VI. Informe de gestión

1. Bases para la formulación del Estado de Información No Financiera

De conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, el Consejo de Administración de Grupo DKV (en adelante, DKV) emite el presente Estado de Información No Financiera (EINF) de DKV Seguros y Reaseguros, Sociedad Anónima Española (Sociedad Unipersonal) y Sociedades Dependientes para el ejercicio de 2020 como anexo al Informe de Gestión consolidado que se presenta con las cuentas anuales consolidadas. Este informe es de carácter público y puede ser consultado en la web corporativa <https://dkvseguros.com/>

Tal y como se muestra en el Anexo I, “Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre”, el Estado de Información no Financiera se prepara conforme a GRI seleccionados. Para seleccionar a los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI), se ha analizado la materialidad de los requerimientos de la ley considerados relevantes para el negocio.

Para realizar el estudio de materialidad se han aplicado los “Principios para determinar el contenido de la memoria” de Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo al Estándar GRI 101: Foundation. Este procedimiento se basa en la identificación de asuntos analizando diversas fuentes y recursos y en la posterior priorización tanto desde el punto de vista externo de los grupos de interés de DKV (más de 1.800 encuestas realizadas) como desde la visión interna de DKV (entrevistas a directivos). Estos han sido los asuntos identificados en 2020, por orden de relevancia:

1. Transformación digital
2. Experiencia cliente y transparencia
3. Ética empresarial e integridad
4. Contribución a la comunidad
5. Productos sostenibles
6. Protección de datos y ciberseguridad
7. Gestión del talento
8. Promoción del bienestar en la sociedad
9. Igualdad y diversidad
10. Relación con mediadores
11. Relación con Proveedores de seguros y servicios generales
12. Gestión ambiental y estrategia climática
13. Relación con profesionales sanitarios
14. Seguridad y Salud ocupacional

El alcance de la información reportada en 2020 se corresponde a: DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., Unión Médica La Fuencisla, S.A., ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A., ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A., DKV Servicios y Marina Salud, S.A. Debido a la diferencia entre los modelos de negocio y criterios de consolidación utilizados en estas sociedades, la información relativa a las primeras cuatro se reporta bajo la denominación DKV y la última sociedad bajo los apartados denominados Marina Salud. Con respecto al alcance geográfico, la información reportada incluye España y Andorra (a no ser que se indique lo contrario).

En 2019, El alcance de los datos excluye a la sociedad DKV Servicios (excepto en la información fiscal) y las operaciones llevadas a cabo por DKV Seguros y Reaseguros en Andorra (excepto en el apartado ambiental y los beneficios obtenidos).

Información general

Introducción

El año 2020 ha estado trágicamente marcado por la pandemia global causada por un nuevo coronavirus detectado en China a inicios de año y que rápidamente se extendió por todo el mundo. La COVID-19, nombre que se le dio a este virus, ha provocado cerca de 1 millón de muertes en el planeta y de manera colateral una crisis económica sin precedentes por la velocidad y profundidad de los impactos en el crecimiento económico. En España, se espera un desplome del PIB del -12% y una subida del paro hasta el 16,5% según las últimas estimaciones de FUNCAS. Los tipos de interés continuaron en sus mínimos históricos mientras las Bolsas mundiales se comportaban de manera desigual. El S&P 500 subía un 15%, el DAX alemán un 3,5%, y por el contrario, el CAC-40 francés bajaba un -7% y el IBEX-35 un -15%. La prima de riesgo española se mantenía al cierre en los 62 puntos básicos (65 a final de 2019) tras un significativo repunte al inicio de la pandemia. En este complicado entorno, el Grupo DKV en España ha conseguido alcanzar sus objetivos.

El Grupo DKV forma parte de ERGO, uno de los mayores grupos aseguradores europeos, propiedad al 100% de Múnich Re AG y está conformado por:

- DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., dedicada fundamentalmente al seguro de salud y riesgos personales complementarios.

- Unión Médica La Fuencisla, S.A., dedicada también al seguro de salud.
- ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A. dedicada al seguro de vida.
- ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A., con actividad en el ramo de hogar.
- Marina Salud, S.A. participada en un 65% por DKV y en un 35% por Ribera Salud, que presta la cobertura sanitaria a la población residente en el área 13 de la Comunidad Valenciana, en virtud del contrato de gestión de servicios públicos por concesión firmado con el Gobierno Valenciano para un periodo de 15 años. La Sociedad presta sus servicios en el Hospital de Denia, así como en 4 centros de salud integrados, 8 centros de salud y 37 consultorios, todos ellos sitios en la comarca de la Marina Alta, en la Comunidad Valenciana.

Uno de los tres ejes clave del Plan Voluntad es “Ser la compañía preferida por sus actuaciones responsables”. Por eso, la iniciativa estratégica de Negocio Responsable se centra en responder mejor a las expectativas éticas, sociales y medioambientales de los grupos de interés de DKV.

En 2020 se ha seguido impulsando el proyecto, con 45 acciones del Plan Negocio Responsable 2020 (NR), cuya misión es conseguir que los grupos de interés reconozcan a DKV como una empresa responsable al relacionarse con ellos y que les aporta un valor diferencial en sus expectativas éticas, sociales y medioambientales más relevantes, contribuyendo de esta manera al crecimiento sostenible del negocio. A estas acciones, se han sumado otras 49 más no previstas en plan para hacer frente a las nuevas expectativas de los grupos de interés relacionadas con la COVID-19.

Para lograr una mayor integración con el negocio, se ha pasado de desarrollar proyectos impulsados por el departamento de Responsabilidad Empresarial a proyectos vinculados a la estrategia de cada área, y en los que el nuevo Departamento de Negocio Responsable adopta el rol de facilitador o impulsor según sea necesario.

Se han ejecutado diez planes de NR liderados por cada responsable de área, con un cuadro de indicadores para medir el progreso en su implementación y evaluar si los proyectos responden a las expectativas de los grupos de interés.

En 2018, para facilitar la comunicación del esfuerzo realizado por todas las áreas en la iniciativa estratégica, se establecieron nueve compromisos para 2020, sobre los que se ha estado trabajando, y cuyo desempeño ha sido el siguiente:

Objetivos y estrategias de la organización

En 2020 ha finalizado el plan estratégico, denominado Plan Voluntad, diseñado para el periodo 2016-2020, que define así la misión de la Compañía: “En DKV contribuimos a la mejora de la salud y el bienestar de las personas a través de seguros y soluciones excelentes, de forma responsable”. La propuesta estratégica que subyace sigue siendo la de crecimiento rentable, porque se considera que el crecimiento es a medio y largo plazo la única vía para ser rentables. El reto es crecer por encima del mercado, obteniendo además una mejora anual del beneficio recurrente.

	COMPROMISOS	DEFINICIÓN	CONSECUCCIÓN	OBJETIVO 2020
1. LA GESTIÓN RESPONSABLE	Compromiso de lenguaje claro	Incentivaremos a la fuerza de venta valorando su transparencia gracias al uso del lenguaje claro.	70%	100%
	Compromiso con el planeta	Conseguiremos una reducción del CO ₂ del 80% y de 71% en papel, desde 2004 CO ₂ .	100%	CO ₂ : 80% / Papel 71%w
	Compromiso de precio garantizado	Garantizamos al 100% de los clientes de contratación particular que no aplicaremos subidas individuales de precio en sus pólizas por mucho que se utilicen.	100%	fuerza

	COMPROMISOS	DEFINICIÓN	CONSECUCIÓN	OBJETIVO 2020
2. LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS	Compromiso con los hábitos saludables	Impulsaremos hábitos de vida saludables en, al menos 130.000 personas gracias a la app gratuita 'Quiero cuidarme', una herramienta de mejora de comportamientos dirigida a toda la población.	100%	130.000
	Compromiso con la prevención	Promovemos actividades de diagnóstico precoz, dirigidos al menos a un tercio de los asegurados de salud.	95%	33% de clientes inscritos
	Compromiso contra la obesidad infantil	Impactaremos anualmente a más de 1 millón de personas promoviendo la prevención de la obesidad infantil en España.	100%	1.M/ANUAL
3. SOLUCIONES INNOVADORAS DE FORMA RESPONSABLE	Compromiso de Póliza Vitalicia	Garantizamos que no rescindiremos el contrato en el 100% de las pólizas de salud individuales con más de tres años de antigüedad.	100%	100%
	Compromiso de simplicidad	Suprimiremos al menos el 30% de las autorizaciones para pruebas médicas.	75%	30%
	Compromiso de respeto hasta el final	Ofreceremos servicios de componente social como el Ecofuneral, con el que el cliente podrá planificar su funeral en 100 ciudades, para facilitar la toma de decisiones a seres queridos.	100%	100%

La estrategia de Marina Salud se basa en la prestación del servicio sanitario buscando la máxima calidad para el paciente, así como la eficiencia en el uso de los recursos. Para ello, la Sociedad cuenta con tecnología avanzada y equipamiento innovador. Asimismo, en el interior de la organización se fomenta el uso de las más novedosas técnicas diagnósticas y terapéuticas y, a su vez, se busca mantener los estándares de calidad mediante el fomento de procesos de mejora continua.

Gestión sostenible de los riesgos

Conscientes de la relevancia de una gestión sostenible de los riesgos, y en línea con los recientes cambios regulatorios del sector, la compañía ha desarrollado un sistema de gestión cuya principal misión es analizar e informar a los órganos de gobierno sobre la evolución de los riesgos a los cuales está expuesta.

Gobierno y responsables

El Consejo de Administración es el responsable último de la gestión de riesgos. La evaluación interna anual de riesgos y solvencia, así como los informes trimestrales de riesgos correspondientes al segundo y cuarto trimestre de cada año, se someten a discusión en el seno del Consejo de Administración valorándose impactos potenciales, riesgos y oportunidades.

El Comité de Dirección es el responsable de la gestión de los riesgos en la actividad 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.

Sistema de gestión

Comprende las funciones de gobierno corporativo que establece el segundo pilar de Solvencia II (gestión de riesgos, actuarial, cumplimiento normativo y auditoría interna). Estas funciones de gobierno interactúan entre ellas con el fin de lograr una gestión integrada de los riesgos:

- Función de gestión de riesgos: Informa a los órganos de gobierno y al regulador sobre la evolución del perfil de riesgo de la compañía y lleva a cabo la gestión activa de la solvencia.
- Función actuarial: Valida la idoneidad de las provisiones técnicas.
- Función de cumplimiento normativo: Vela por el cumplimiento de la normativa legal vigente y de la regulación interna para asegurar un correcto gobierno corporativo.
- Función de auditoría interna: Evalúa la idoneidad de las operaciones y el correcto funcionamiento del sistema de gobierno de la compañía.

Anualmente se realiza una evaluación de la eficacia del sistema de gobierno de la compañía.

Riesgos asociados a las características del negocio asegurador

Para la identificación de riesgos, la compañía analiza los factores internos y externos que puedan influir en la consecución de los objetivos estratégicos. En este ámbito, el diálogo con los grupos de interés es un elemento importante a la hora de detectar tanto riesgos como oportunidades. El perfil de riesgo de la compañía se centra en seguros personales que conllevan un uso frecuente de las coberturas contratadas (visitas a especialistas, pruebas diagnósticas, hospitalizaciones, etc.). Los seguros de salud añaden el riesgo asociado a la evolución de los modelos de protección social en un contexto de envejecimiento de la población y, a su vez, la oportunidad de dar respuesta a las nuevas necesidades que surgen asociadas al bienestar y la salud. Otros factores claves de riesgo son los cambios tributarios en la sanidad privada, la evolución del sector sanitario privado y el marco regulatorio de la sanidad. Por su parte, los seguros de decesos suponen una exposición a cómo evolucione la esperanza de vida de las personas.

Los seguros de salud están expuestos a diversos riesgos externos. Los factores de riesgo ambientales tienen una influencia directa en la salud de las personas. Entre ellos, se pueden destacar los episodios de contaminación atmosférica que agravan enfermedades asociadas al sistema respiratorio aumentando el uso de las urgencias hospitalarias y el consumo de farmacológicos. Por otra parte, el cambio climático supone otra amenaza para la salud de las personas. La proliferación de eventos meteorológicos extremos, las olas de calor o la evolución de las temperaturas inciden en cómo muchas enfermedades se desarrollan y transmiten. Además, la mayor frecuencia de tormentas y lluvias torrenciales suponen un incremento sobre la siniestralidad de hogar. Existen elementos suficientes que mitigan el impacto de dichos efectos ambientales, tales como el Consorcio de Compensación de Seguros, el reaseguro o las campañas de prevención.

El efecto de la COVID-19 sobre los seguros de salud ha provocado una reducción de la actividad asistencial ordinaria en favor de la asistencia hospitalaria de pacientes infectados por el virus. A su vez, ha potenciado la digitalización del proceso asistencial y el uso de la telemedicina. Además, los proveedores médicos han visto muy reducida su actividad durante el estado de alarma. Por otro lado, en los seguros de decesos se ha visto incrementada la tasa de mortalidad, mientras en los seguros de subsidio se ha experimentado un aumento de la frecuencia de uso de los mismos.

La compañía presta una especial atención a la gestión de los riesgos operacionales, dado que fallos en los procesos de gestión en seguros con un nivel de especialización como salud acaban por afectar negativamente a la relación con el cliente.

Los riesgos reputacionales aumentan y obligan a una mayor vigilancia y atención, en especial en redes sociales, en un contexto en el que hay un mayor acceso a la información y conectividad que da lugar a nuevas realidades de comunicación y difusión de información.

Otro de los riesgos más relevantes en la compañía es el relativo a la ciberseguridad, en particular tras la extensiva situación de teletrabajo de los empleados durante la pandemia, así como por el avance significativo en la digitalización de la compañía. Se ha definido una política de ciberseguridad y actualizado el procedimiento de gestión de incidencias y respuesta ante incidentes de seguridad que se ha validado con Múnich Re. También, se lleva a cabo un plan anual de refuerzo de concienciación del personal de la compañía a través ataques controlados de phishing, así como de información educacional para la prevención de dichos riesgos, entre otros.

Política de inversión prudente

El riesgo de crédito, en su vertiente financiera, se encuentra limitado por la aplicación de políticas de diversificación y la exigencia de calificación crediticia mínima de 'BBB' (Standard & Poor's) para las nuevas compras de activos de renta fija, revisando las rebajas posteriores de rating de manera individualizada.

El riesgo de tipos de interés, en el mercado de renta fija, se atenúa a través de una adecuada gestión conjunta de los activos y pasivos.

Resultados del ejercicio 2020

El resultado antes de impuestos del Grupo DKV ha alcanzado los 56,7* millones de euros, un 20% superior al del año anterior (47,5*). El volumen de primas del Grupo devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 877 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 7% sobre el año anterior. Por su parte, DKV Seguros y Reaseguros S.A, ha obtenido un resultado bruto de 53,1 millones de euros. El volumen de primas de la Sociedad devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 726 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 9% sobre el año anterior.

* Los resultados obtenidos en Andorra no son materiales, por lo que no se desglosa la cifra total entre España y el principado.

COVID-19

La pandemia por Covid-19 está teniendo un alto coste en vidas y ha supuesto un distanciamiento social que modifica radicalmente muchos aspectos de la vida cotidiana de las personas. En esta situación la compañía ha mantenido los niveles de servicio y de atención a sus clientes potenciando los canales no presenciales como la telemedicina para permitir el acceso a la asistencia sanitaria.

El plan de continuidad de negocio de la empresa ha funcionado satisfactoriamente. Se ha generalizado el teletrabajo sin afectar a los procesos críticos en ningún momento. Asimismo, la compañía ha lanzado una serie de iniciativas encaminadas a minimizar el impacto negativo de la pandemia en sus clientes, mediadores, proveedores, e incluso en la población española en su conjunto facilitando información médica sobre la enfermedad de manera gratuita gracias a la colaboración desinteresada de muchos de sus colaboradores médicos.

Por otro lado, esta pandemia está teniendo un efecto muy negativo en la situación económica de nuestro país con decrecimiento del PIB, aumento del desempleo y

desequilibrios en los presupuestos públicos. El proceso de vacunación marca el camino a una progresiva normalización si bien la profundidad y duración de la crisis económica todavía no se puede precisar todavía.

Durante el año 2020 el ramo de Asistencia Sanitaria ha visto reducida su siniestralidad por diversas causas relacionadas con la pandemia: las limitaciones a la movilidad, las medidas de higiene personal y la tensión soportada por los servicios sanitarios han tenido como consecuencia la reducción de la prevalencia de determinadas patologías y el aplazamiento de parte de la actividad no urgente. Por el contrario, los ramos de Enfermedad y Decesos han incrementado significativamente su siniestralidad a causa de la pandemia.

Hechos posteriores

No existen hechos posteriores de relevancia.

Perspectivas para el año 2021

La prolongada incertidumbre sobre la evolución de la pandemia y sus consecuencias económicas obligan a ser extremadamente cautelosos. El económico no mejorará al ritmo esperado previamente y el entorno para la actividad aseguradora no se considera que vaya a mejorar de manera significativa, acentuándose la fuerte competencia existente en el sector de la 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.

Información fiscal

El gasto por Impuesto sobre Sociedades ha ascendido en 2020 a 14.267.526,00 € para el Grupo DKV, y a 12.833.706,26 € para la sociedad dominante.

En 2019, el gasto por Impuesto sobre Sociedades ascendió a 11.404.429,22 € para el Grupo DKV, y a 10.099.722,12 € para la sociedad dominante.

No se han recibido subvenciones públicas en el ejercicio (al igual que en 2019).

Investigación y Desarrollo

El Grupo DKV Seguros ha desarrollado las actividades que el Plan Voluntad plantea a través del Departamento I+D Productos y Servicios, buscando mejorar y ampliar sus líneas de productos para adaptarlos a las nuevas necesidades del mercado.

Acciones propias

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

2. Gobierno corporativo y mecanismos de integridad

2. A. DKV

El modelo de Gobierno Corporativo se rige por las directrices establecidas por la matriz a través de una serie de políticas y normativas internas de obligado cumplimiento sobre temas de Cumplimiento, Gobernanza y Asuntos Corporativos. Estas normas se han asumido y adaptado a la estructura y organización de DKV. Este compendio de políticas y normas cumple con los requerimientos establecidos en la Directiva Solvencia II y la Ley de Ordenación y Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR) y su Reglamento de desarrollo (ROSSEAR).

Consejo de Administración

Es el órgano de gestión y representación de la sociedad “DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.” (Sociedad Unipersonal) y está compuesto por un mínimo de tres y un máximo de doce consejeros, que son designados o reelegidos por la Junta General, cumpliendo con las exigencias de aptitud y honorabilidad definidas en Solvencia II. Anualmente, los miembros del Consejo declaran sus potenciales conflictos de interés.

Principales funciones

- Facultades de gestión y representación, ejerce todos los derechos y asume las obligaciones relacionadas con la actividad legal y económica del Grupo.
- Definición, seguimiento y gestión de la estrategia e iniciativas a seguir.
- Aprobación anual de las políticas corporativas y normas de primer nivel, y del informe de gobierno corporativo, así como de las cuentas anuales, y del informe de gestión que incluye el estado de información no financiera. El Consejo nombra a un Presidente, un Secretario y un Consejero Delegado y establece los Comités que considere necesarios. Los Consejeros ejercen sus cargos por un período de seis años y pueden ser reelegidos una o más veces por idéntico periodo.

Categorías de Consejeros

- Ejecutivos: Realizan funciones de dirección en la sociedad o su grupo, cualquiera que sea el vínculo jurídico que mantiene con ella.
- Dominicales externos: Representan al accionista.
- Independientes externos: Designados por sus condiciones personales y profesionales, pueden desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la sociedad o su grupo, sus accionistas significativos o sus directivos.

Toma de decisiones

El Consejo de Administración se reúne con la frecuencia que el Presidente considera apropiado, al menos una vez al trimestre. Los requisitos de las reuniones sobre el anuncio de convocatoria, quórum, orden del día, deliberación y adopción de acuerdos están regulados en los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración.

Por otro lado, las decisiones en materia medioambiental o social se toman en conjunto en el Consejo, dentro de las cuestiones relacionadas con la aprobación de los planes estratégicos. Concretamente, el plan de negocio responsable, así como el código de conducta y la definición de los valores y compromisos de la compañía reflejan claramente la inclusión dentro de la definición estratégica de las cuestiones extra financieras más relevantes para la compañía tanto en materia ambiental como social y de integridad. Además, el Consejero Delegado, así como el Presidente de la compañía aprueban los contenidos del Informe de Sostenibilidad y garantizan que se han tratado los temas materiales (asuntos clave para la compañía por su relevancia tanto para el negocio como para sus grupos de interés). Además, el Consejero Delegado forma parte del Comité de Negocio Responsable de la compañía.

Por otro lado, debido al Sistema de Gestión Ética de la compañía, el Consejo es informado a través del Responsable de Cumplimiento Normativo de todos los temas críticos en relación con la ética que puedan surgir en la compañía.

De manera trimestral, el Consejo recibe actualizaciones del desarrollo del plan de responsabilidad empresarial y reputación. También el Consejo de Administración recibe actualizaciones periódicas de los indicadores clave de la compañía y estos incluyen indicadores de responsabilidad y reputación para distintos grupos de interés. Por ejemplo, se incluye la nota según RepTrak que ponen los clientes cuando se les pregunta sobre si DKV “está interesado en ellos” o la nota en MERCÓ Responsable.

Además, se hace un estudio anual que también se presenta al Consejo (o al menos al Consejero Delegado) de reputación que permite ver cómo se valoran las acciones de RSC por parte de los grupos de interés.

La estructura, funciones y procedimientos del Consejo de Administración se establecen en el Reglamento del Consejo, cuya composición está disponible en la página web de la entidad.

Retribución del Consejo de Administración

La retribución media devengada por los miembros del Consejo de Administración en 2020 ha sido de 132.599,99 € en concepto de sueldos y salarios (de 137.381,90 € en 2019), 4.768,17 € como remuneraciones en especie (4.778,57 € en 2019), y 30.000,00 € en honorarios de consejeros y otros conceptos (22.500,00 € en 2019). Siendo hombres la totalidad de los consejeros.

Uno de los miembros del Consejo de Administración, el Consejero Delegado de DKV Seguros tiene vinculado su desempeño en temas extra financieros a la retribución variable.

Formación

Por la experiencia y los retos a los que está enfrentado el sector, los miembros del Consejo son expertos en lo relativo a temas sociales, éticos y medioambientales desde una perspectiva especialmente referida a los retos extra financieros del sector asegurador en España, que suele tratarse en las diferentes reuniones del consejo a través de las presentaciones o exposiciones que puedan hacerse. Por otro lado, si se identifican nuevas necesidades de formación, se programan.

Comité de Dirección

Órgano cuya misión es definir, vigilar y conducir las estrategias y líneas de acción del Grupo DKV. El Comité de Dirección está orientado a la consecución de los objetivos financieros y no financieros establecidos por el Consejo de Administración, con la finalidad de asegurar la continuidad de la empresa en el largo plazo. Está presidido por el Consejero Delegado, Josep Santacreu Bonjoch.

Principales funciones

- Garantizar la viabilidad del negocio
- Fijar el marco estratégico y garantizar su comprensión en la organización
- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos

- Crear una organización efectiva y eficiente
- Desarrollar el talento y el liderazgo
- Definir y potenciar la cultura corporativa

Toma de decisiones

El Comité de Dirección se reúne con la frecuencia que estime apropiada el Consejero Delegado, preferentemente quincenalmente. Las reuniones se realizan de modo presencial o por teleasistencia, alternando entre las sedes de Barcelona y Zaragoza. La toma de decisiones se realiza, en la medida de lo posible, por consenso. Cuando no hay una postura unánime o existe un conflicto que afecta al núcleo de negocio, el Consejero Delegado tiene la responsabilidad de decidir. En casos urgentes, las decisiones se pueden tomar por escrito y sin sesión en forma circular (en el sentido establecido por el artículo 248.2 de la Ley de Sociedades de Capital), es decir, sin celebrar sesión del órgano, sino mediante votación separada de sus miembros, por ejemplo, por correo electrónico.

El Consejero Delegado es el nexo entre los dos órganos máximos de la compañía, con la responsabilidad de informar al Comité de Dirección de los asuntos relevantes tratados en el Consejo de Administración, así como reportar al Consejo de los temas aprobados en el Comité.

Retribución del Comité

Se define por el accionista único, Grupo Munich Re, dentro de su política retributiva.

Las retribuciones medias de los miembros del Comité de dirección ascienden a 197.431,52 € (193.479,55 €, en 2019), siendo ocho de ellos hombres con una retribución media de 204.518,82 € (204.117,27 € en 2019 siendo siete hombres) y dos mujeres con una retribución media de 169.082,35 € (156.247,54 € en 2019 siendo dos de ellas mujeres). Asimismo, la Sociedad tenía obligaciones en materia de pensiones con los miembros de su Consejo de Administración y alta dirección formalizadas en una póliza de seguros cuya prima devengada en el ejercicio ascendía a 69.993,94 € (50.752,98 € en 2019).

El Comité de Compensación de Munich Re aplica, de acuerdo con Solvencia II, la política de LTIP (Long Term Incentives Plan) para los componentes del Comité de Dirección y funciones claves (Riesgos, actuarial, cumplimiento, auditoría interna) en la que se establecen incentivos variables vinculados con la sostenibilidad y el negocio responsable.

Mecanismos de integridad y ética

La ética en DKV es impulsora de la excelencia profesional y corporativa. Está basada en el comportamiento de las personas y en su responsabilidad personal, ya que forma parte de la evaluación de su desempeño profesional. La compañía 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, cómo 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.

Las principales novedades del año 2020 han sido las siguientes:

- Aprobación de las siguientes políticas para adaptarnos a los estándares establecidos por la matriz en relación a Solvencia II:
 - Política de Externalización
 - Política de Gestión de Riesgos
 - Política de evaluación del riesgo propio de solvencia (ORSA)
 - Política de Gestión de Capital
 - Política de Gestión de crisis y emergencias
 - Directiva de auditoría interna, Reglamento de auditoría y Términos de referencia.
- Se ha actualizado el modelo de prevención penal de la compañía mediante:
 - Aprobación de nueva versión Plan de Prevención penal,
 - Comité de Cumplimiento,
 - Análisis de riesgos,
 - Canal externo de denuncias

- Nombramiento del Responsable de Blanqueo de capitales y de FATCA/CRS (aplicable solo a ERGO Vida)
- Se han realizado acciones formativas en Prevención blanqueo de capitales, derecho de la competencia y sobre el Código de Conducta y principales materias de cumplimiento para las nuevas incorporaciones en la compañía.

Regulación específica del sector

La actividad aseguradora en España se desarrolla en un entorno altamente regulado, en el que DKV es supervisada por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), perteneciente al Ministerio de Economía, Industria y Competitividad (MEIC).

DKV también se ve afectada por la regulación en el ámbito europeo, en especial por la Directiva Comunitaria Solvencia II (2009/138/CE) cuyo objetivo principal es mejorar el control y medición de los riesgos a los que están expuestas las aseguradoras. Fija también la obligación de enviar a la DGSFP información exhaustiva sobre la evolución de la compañía y exige la aplicación de normas de buen gobierno.

Solvencia II se apoya sobre tres pilares fundamentales:

- Pilar I: Medida de activos, pasivos y capital
- Pilar II: Proceso de Supervisión
- Pilar III: Requerimientos de transparencia

Otra de las normativas a las que están sujetas las entidades aseguradoras en el ramo vida es la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo, en virtud de la cual se somete a auditoría externa la eficacia del sistema de prevención de blanqueo de capitales.

Como compromiso adicional, el sector va más allá de la regulación con diferentes iniciativas de autorregulación en cuestiones diversas. DKV se ha adherido de manera voluntaria a las iniciativas de autorregulación lideradas por UNESPA, patronal del sector, que hacen referencia al control interno, el gobierno corporativo, la transparencia, la publicidad, el buen gobierno en materia de discapacidad, internet e información previa a la contratación de seguros de salud, decesos, resolución de reclamaciones.

En cuanto a cuotas y asociaciones sectoriales se anima a las unidades de Negocio a afiliarse a organismos, incluyendo afiliaciones personales de empleados a organismos locales y/o nacionales e internacionales de seguros, de comercio y a asociaciones profesionales, siempre que estas actividades

tengan un impacto positivo directo o indirecto sobre el negocio y no impliquen ningún riesgo para la reputación de la compañía. Algunos de estas asociaciones son: Fundación IDIS, ICEA, UNESPA, DIRCOM, DIRSE, Círculo de Empresarios, Cámaras de comercio, Red del Pacto Mundial, Respon.cat, UOC, Esade Creápolis, Asociación de salud digital, etc. El importe satisfecho como cuotas institucionales ha sido de 204.126 euros en 2020 (204.906 euros en 2019).

Las donaciones en 2020 a entidades sin fines de lucro han ascendido a 756.231 euros (393.279 en 2019). Se incluye la donación extraordinaria que se hizo al fondo solidario de UNESPA para proteger al sector sanitario ante la pandemia, y ascendió a más de 500.000 Euros.

Derechos humanos

DKV es una de las empresas fundadoras de la Red Española del Pacto Mundial. Esta adhesión compromete a difundir y contribuir a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para responder al Principio 2, no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos, DKV cuenta con canales internos y externos para que los grupos de interés puedan denunciar casos de posibles violaciones de los derechos fundamentales.

Además, la política de compras de DKV exige la adhesión de los proveedores a nuestros principios éticos y sociales y el proceso de homologación incluye criterios de cumplimiento medioambientales, laborales y sociales.

En 2020 no se ha recibido ninguna denuncia en relación a los derechos humanos (0 denuncias en 2019). En caso de recibir alguna denuncia se sigue el protocolo establecido en el sistema de gestión ética, que está a disposición de todos los empleados en la intranet de la empresa..

2. B. Marina Salud

Por parte de Marina Salud, las principales políticas por las que se rige la Sociedad son las siguientes:

ÁMBITOS	POLÍTICAS / COMPROMISOS	DESCRIPCIÓN
Corrupción y soborno	Código de conducta	El Código de Conducta especifica los compromisos de la Sociedad y los empleados.
	Compromiso antifraude	El Plan de Prevención de Delitos establece mecanismos para garantizar la integridad.

Consejo de Administración

El gobierno de la Sociedad, de conformidad con los estatutos de la Sociedad, protocolizados en la escritura de constitución de la misma, y debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Alicante, se rige por las directrices establecidas por órgano de gestión y representación de la misma, esto es, el Consejo de Administración. Su número no puede ser inferior a seis ni superior a once, estando actualmente compuesto por ocho consejeros, que son designados o reelegidos por la Junta General.

Entre las principales funciones del Consejo de Administración cabe mencionar la facultad de gestión y representación de la Compañía, pues ejerce todos los derechos y asume las obligaciones relacionadas con la actividad legal y económica. Asimismo, se encarga de la definición, seguimiento y gestión de la estrategia e iniciativas a seguir, así como de la

aprobación anual de las políticas corporativas y las cuentas anuales e informe de gestión el cual incluye un estado de información no financiera.

El Consejo nombra a un Presidente, un Secretario y un Consejero Delegado y establece los Comités que considere necesarios que, al menos deben tener lugar una vez al mes, salvo en agosto o cuando haya previsto un Consejo. Puede nombrarse también a un Vicepresidente y a un Vicesecretario, figura esta última que sí ha sido designada. Los Consejeros ejercen sus cargos por un período de cinco años y pueden ser reelegidos una o más veces por idéntico periodo. Tanto para el ejercicio 2019 como 2020, los miembros del Consejo compuesto por siete hombres y una mujer no han recibido importe alguno en concepto de retribución.

El Consejo de Administración se reúne con la frecuencia que el Presidente considera apropiado, al menos una vez al trimestre. Los requisitos de las reuniones sobre el anuncio de convocatoria, quórum, orden del día, deliberación y adopción de acuerdos están regulados en los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración.

Por otro lado, las decisiones en materia medioambiental o social se toman en conjunto en el Consejo, dentro de las cuestiones relacionadas con la aprobación de los planes estratégicos.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el órgano cuya misión es definir, vigilar y conducir las estrategias y líneas de acción de Marina Salud. Está orientado a la consecución de los objetivos financieros y no financieros establecidos por el Consejo de Administración, con la finalidad de asegurar la continuidad de la empresa en el largo plazo.

Las funciones del Comité de Dirección son garantizar la viabilidad del negocio, evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos, crear una organización efectiva y eficiente, desarrollar el talento y el liderazgo, así como definir y potenciar la cultura corporativa. En el ejercicio 2020, el importe de las retribuciones medias recibidas por la Alta Dirección, compuesta al 31 de diciembre de 2020 por dos hombres y una mujer, ascienden a 135.013 euros (136.256 euros en 2019, que estaba compuesto por tres hombres). No se reporta la remuneración media por sexo por motivos de confidencialidad.

El Comité de Dirección se reunirá con la frecuencia que estime apropiada el Consejero Delegado, preferentemente quincenalmente. La toma de decisiones se realiza, en la medida de lo posible, por consenso. Cuando no hay una postura unánime o existe un conflicto que afecta al núcleo

de negocio, el Consejero Delegado tiene la responsabilidad de decidir.

Mecanismos de integridad y ética

Marina Salud cuenta con un Código de Conducta que marca las pautas de conducta en el desarrollo de la actividad propia de todos los profesionales que trabajan en la organización, tanto en la relación con los pacientes y usuarios como entre los propios profesionales y demás grupos de interés. Su objetivo es establecer y difundir los valores que desde la empresa se promueven. En el mismo se establecen la misión, visión, valores y principios de la Compañía.

La Sociedad cuenta con un procedimiento de evaluación del comportamiento ético de los empleados, esto es, el Código Ético del Programa Compliance. En caso de detectarse actuaciones de cualquier empleado contrarias a los intereses de la Sociedad, se llevará a cabo un Expediente Informativo que podrá dar lugar a consecuencias disciplinarias.

Asimismo, en el ejercicio 2016 se constituyó el Comité de Bioética Asistencial del Departamento de Salud de Denia. Se trata de un órgano consultivo e interdisciplinar al servicio de los profesionales, pacientes y usuarios de los centros sanitarios que analiza y asesora en la resolución de conflictos éticos que puedan surgir en la labor asistencial. Su objetivo es mejorar la dimensión ética de la práctica clínica y la calidad de la asistencia sanitaria. Sus decisiones no son vinculantes y se encuentra regulado por la Orden 8/2016 de 23 de noviembre de la Consellería de Sanidad.

Como mecanismo para conservar la integridad y luchar contra la corrupción y el soborno, Marina Salud cuenta con un Plan de Prevención de Delitos. La integridad y el respeto a las normas éticas en el desarrollo de la actividad empresarial, así como la observación y obediencia a las Leyes y Políticas internas, son valores fundamentales de Marina Salud. La Compañía está comprometida en la exigencia a los miembros de los órganos de administración y representación, al personal, y en su caso a las empresas y personas que se relacionan habitualmente con ella a través de cualquier tipo de vínculo, de una estricta obediencia a los valores éticos, normas internas y a los principios que la inspiran. El Plan de Prevención de Delitos se elabora como una de las medidas necesarias de organización y control para prevenir la violación de la normativa aplicable e impedir la eventual comisión de ilícitos penales en Marina Salud, tales como el blanqueo de capitales. En este sentido, el mencionado plan detalla los mecanismos de control existentes en la Sociedad orientados a mejorar la responsabilidad social corporativa y la prevención de delitos.

En el caso de la contratación de profesionales sanitarios, se incluye en contrato aspectos como garantizar la

seguridad de los datos personales y el cumplimiento de la confidencialidad.

Marina Salud colabora con la Federación del Círculo de Empresarios de la Marina Alta, de ámbito comarcal y compuesta por asociaciones empresariales de diversos sectores. El importe de la aportación en 2020 asciende a 1.500 euros, mismo importe en 2019.

Derechos humanos

Marina Salud promueve y cumple con las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva y la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. La actividad desarrollada por la empresa no conlleva riesgos potenciales con relación a los derechos humanos que sean distintos de los referidos explícitamente en este informe, como pueden ser el trabajo infantil, el trabajo forzoso u obligatorio o los derechos de los pueblos indígenas. Sin embargo, con el fin de evitar comportamientos que puedan vulnerar los Derechos Humanos, la Sociedad cuenta con procedimientos mediante los que los profesionales pueden canalizar de forma interna las posibles irregularidades observadas. En caso de recibirse denuncias por tales irregularidades, la Sociedad iniciará las acciones de instrucción e investigación necesarias para resolver la situación. En este sentido, durante los ejercicios 2020 y 2019 no se han recibido denuncias por parte de los profesionales y tampoco se han detectado casos de corrupción.

Marina Salud colabora con la Federación del Círculo de Empresarios de la Marina Alta, de ámbito comarcal y compuesta por asociaciones empresariales de diversos sectores. El importe de la aportación en 2020 asciende a 1.500 euros, mismo importe en 2019.

3. Medio Ambiente

No se incluye ninguna provisión por contingencias relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente porque el Grupo considera que no se halla expuesta a ningún riesgo específico que pudiera derivarse de la normativa legal vigente.

3. A. DKV

La Política Medioambiental y Energética de DKV

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,

sociales y de gestión ética en su actuación. La protección del medio ambiente es una de las vertientes del programa de responsabilidad empresarial de DKV, que forma parte de la propia estrategia de la empresa y que ha cristalizado en la política medioambiental y energética de la compañía.

Si bien la actividad del sector asegurador no tiene un alto impacto ambiental sobre el entorno, la dirección de DKV en su compromiso con la mejora continua, la prevención de la contaminación y la lucha contra el cambio climático define esta política como elemento clave de su sistema de gestión, teniendo como principal premisa el cumplimiento de los siguientes principios:

- Cumplir con la legislación medioambiental y energética aplicable a la actividad de DKV, así como otros requisitos ambientales que voluntariamente son suscritos por la compañía.
- Prevenir la contaminación, mediante la implantación de las medidas de mejora correspondientes para garantizar la protección al medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y favoreciendo en la medida de lo posible la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes y sostenibles con el medio ambiente.
- Incorporar criterios medioambientales y de eficiencia energética en la 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 y energética a través de iniciativas voluntarias, patrocinios, publicaciones y seminarios.
- Implantar esta política como referente para establecer programas de gestión ambiental y energética que faciliten el cumplimiento de los objetivos y metas medioambientales y energéticas.
- Sensibilizar a los empleados para que la protección y conservación del medio ambiente y de las fuentes de energía sea parte de la cultura organizativa.
- Difundir esta política medioambiental y energética entre todos los grupos de interés (clientes, proveedores, colaboradores, etc.).
- Promover la investigación sobre el impacto del medio ambiente sobre la salud.

Descripción del sistema de Gestión Medioambiental

DKV asume como objetivo el cumplimiento de los compromisos en materia de medio ambiente adquiridos por el Comité de Dirección en su política ambiental, siendo proactivo y contribuyendo a la prevención y minimización de los impactos ambientales de la actividad de DKV. Para lograrlo, fundamenta su actuación a través de:

- Analizar los datos de actuación ambiental, identificar y valorar los aspectos medioambientales significativos.
- Identificar los requerimientos legales que aplican en DKV.
- Establecer los objetivos, metas y líneas de actuación estructurados en un Programa Medioambiental (EKOplan) que aseguren el control de los aspectos ambientales y la mejora continua del sistema.
- Concienciar y formar a los empleados y colaboradores de DKV, a través de diferentes plataformas, páginas web e intranet corporativa.
- Acreditar con certificaciones medioambientales como la ISO 14001, etc.

Descripción de los aspectos ambientales significativos

DKV identifica y valora las repercusiones ambientales de sus actividades directas e indirectas, tanto en condiciones normales, anormales, o de emergencia, a través de un método propio según el cual identifica los aspectos ambientales y el impacto de sus actividades y servicios. En 2020 solo han resultado significativos los aspectos directos:

- Generación de residuos: Se ha aumentado la generación de residuos de tóner y pilas con respecto a 2019 ya que durante el año anterior no se realizó ninguna recogida de estos dos residuos y si se han realizado en el año 2020

La Unidad de Medio Ambiente, englobada dentro del Departamento de Compras y Servicios Generales, se compone de 3 personas las cuales se encargan de prevenir los posibles riesgos ambientales en los que el Grupo DKV pueda incurrir.

Consumo de energía

Durante el año 2020 el Grupo DKV ha consumido 2.240,73MWh de los cuales el 99,46% es suministrada como energía verde con garantía de origen. Únicamente se

consume un 0,54% de energía convencional que proviene de fuentes no renovables derivado del consumo energético de la oficina de Andorra ya que en esta oficina no hay opción de comprar energía renovable.

DKV Seguros ha asumido también el cumplimiento voluntario de la Norma Internacional ISO 50001, así como su certificación y verificación externa. La ISO 50001 es una norma que establece los requisitos para instalar un Sistema de Gestión Energético con el que desarrollar e implantar su política energética, así como a gestionar aquellos elementos de sus actividades, productos o servicios que interactúan con el uso de la energía (aspectos energéticos) con el fin de conseguir una herramienta de mejora continua en el uso de la energía y un uso más eficiente con la consiguiente reducción de costes. Al amparo de esta norma se han ido implantando medidas de eficiencia energética como son:

Medidas para la reducción de consumo eléctrico:

- Compra de la energía verde desde julio de 2015.
- Eliminación masiva de los archivos digitales innecesarios de los servidores para reducir el consumo energético
- Proyecto EKOsucursales en reformas de las actuales oficinas o en nuevas, el cual engloba las siguientes medidas:
 - Instalación de iluminación de alta eficiencia y tecnología LED.
 - Instalación de climatización con coeficientes de rendimiento de alta eficiencia.
 - Instalación de sistemas de ventilación con recuperación de calor.
 - Utilización de materiales sostenibles.

Como fuentes caloríficas se utilizan el gas natural, la energía y las calderas de biomasa. En el año 2020 se consumieron 21.114,97m³ de gas (23.454,78m³ en 2019) y 114.980 kg de pellet. (2019: 109.020 kg).

ENERGÍA	2019	2020
Consumo total de electricidad (MWh)	2.608,28	2.240,73
Consumo de electricidad no procedente de energía verde (MWh)	13,28	12,09
Consumo de electricidad procedente energía verde (MWh)	2.595,10	2.228,63
Porcentaje de electricidad procedente de energía verde (%)	99,49	99,46
Consumo de gas natural (MWh)	250,94	228,88
Consumo de gas natural (m3)	23.454,78	21.114,97
Consumo de pellets (Kg)	109.020,00	114.980,00
Consumo de combustible en la flota de vehículos (MWh)	158,74	115,72

El consumo de pellet únicamente se realiza en la Torre DKV de Zaragoza y el consumo de gas en la sede de Madrid (Avda. Concha Espina) y en la Torre DKV de Zaragoza.

La forma de recabar los consumos de gas se realiza mediante la cifra de consumo que consta en la facturación que emite la compañía energética. El factor de conversión utilizado para transformar el consumo de gas de m3 a kWh es el que se indica en la factura de consumo del proveedor. El factor de conversión utilizado para transformar el consumo de combustible de L a kWh se ha obtenido de Defra de los años correspondientes.

Para conseguir el consumo de pellet se basa en los kilos suministrados en cada pedido realizado.

Consumo materias primas

Agua

Durante el año 2020 el Grupo DKV ha consumido 4.085,30 m³ proveniente del abastecimiento general y es para uso sanitario (lavabos) y limpieza de instalaciones.

La generación de aguas residuales son aguas asimilables a domésticas y son vertidas al alcantarillado público de acuerdo con la legislación establecida. Con un 96% de empleados teletrabajando durante el confinamiento y manteniendo posteriormente un 66-70% de teletrabajo, el consumo de agua se ha reducido de manera significativa.

Medidas para la reducción de agua:

- de doble descarga y grifos con perlizadores.

RECURSOS NATURALES	2019	2020
Consumo total de Agua de toda la empresa (m3)*	5.756,59	4.085,30
Agua de consumo embotellada a nivel de toda la empresa (litros)	40.752,00	15.483,00
Consumo diario de agua por empleado (litros/empleado/día)	30,70	19,35
Consumo total de papel (tm)	158,95	122,34

*Respecto al consumo de agua, debe considerarse que los consumos correspondientes a la última factura han sido estimados por carecer de la información en la fecha de elaboración del presente informe.

Papel

Medidas para la reducción de papel:

- Cambios en la política de compras del papel (recycled + FSC and TFC).
- Ediciones digitales de los cuadros médicos, CD, internet, móvil, etc.
- Impresoras colectivas, con obligación de impresión a doble cara y en calidad borrador.
- DKV ha lanzado Quiero cuidarme Más, la plataforma más completa de salud digital. Añade funcionalidades como la receta electrónica privada, la integración de DKV Club Salud y Bienestar y la posibilidad de realizar consultas virtuales con los médicos del cuadro.
- Proyecto de contratación digital.
- DKV ha activado la firma a distancia a través del móvil para las nuevas contrataciones.

Economía circular y prevención de residuos

Dentro del programa medioambiental se tiene muy en cuenta la reducción de los residuos que genera la compañía y por ello se han implantado nuevas acciones como la eliminación de los aparatos que funcionen a pilas o la sustitución de las impresoras tradicionales por otras en las que el tóner es reciclado y reciclable.

Todos los residuos generados se gestionan adecuadamente mediante un gestor autorizado de tratamiento de residuos.

Medidas para la reducción de residuos:

- Eliminación de aparatos que funcionen a pilas.
- Cambios en el material de oficina: entre las medidas incorporadas se encuentran la sustitución de pilas por otras recargables o la eliminación de plásticos de un solo uso.
- Cambio de impresoras tradicionales por otras en las que el tóner es residuo no peligroso.

GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS	2019	2020
Reciclado de aparatos electrónicos y eléctricos (kg)	1.025,00	0,00
Volumen de residuos biosanitarios (litros)	8,00	3,10
Residuos de papel (kg)	13.282,60	9.863,00
Residuos de pilas (kg)	0,00	86,00
Residuos de toners (kg)	0,00	172,00
Gasto en gestión de residuos (EUR)	23.893,30	19.645,60
Residuos generados por empleado y día (kg)	0,08	0,05

Cambio climático

Desde sus inicios DKV ha centrado su política medioambiental en el cambio climático principalmente por dos motivos: El cambio climático tiene consecuencias a corto, medio y, sobre todo, a largo plazo en el negocio de DKV, ya que tiene efecto sobre la salud de las personas. También afecta de forma impactante al corazón del negocio de los accionistas, entre otros, a causa del incremento de la frecuencia de los fenómenos climáticos extremos y su impacto económico.

Como prueba del compromiso que DKV tiene con la salud del planeta y su protección, durante el año 2020, se ha lanzado la campaña “Activistas de la Salud” en la que apela directamente a la sociedad a involucrarse de manera directa en causas como el cuidado del medio ambiente, la inclusión de las personas con discapacidad, la alimentación saludable, la lucha contra la obesidad infantil y el bienestar de la mujer.

Además, durante este mismo año se ha lanzado el nuevo plan estratégico “Planeta Salud” y DKV da un paso al frente en la lucha contra el cambio climático. Dentro de este plan está previsto en calcular las posibles implicaciones financieras asociadas a posibles riesgos del cambio climático.

Estos son los compromisos 2020-2030:

1. Ser la primera aseguradora del país climático-positiva.
2. Compensar todas las emisiones generadas por la empresa desde su creación (1932).
3. Calcular y ayudar a reducir las emisiones generadas por nuestros grupos de interés.
4. Desarrollar productos, soluciones y servicios innovadores frente al cambio climático.
5. Plantar al menos un millón de árboles hasta el año 2030.
6. Impulsar emprendedores y startups que trabajan en soluciones de salud ambiental.
7. Apoyar a la ciencia en la difusión de la investigación del impacto del cambio climático sobre la salud.
8. Combatir la desinformación y las fake news sobre ciencia, salud y cambio climático.
9. Introducir el impacto climático y el vector ambiental en el cálculo del riesgo nuestros seguros de salud.
10. Fijar objetivos ambientales y climáticos para todos los directivos de DKV.

Huella de carbono

Teniendo todos estos objetivos en mente la compañía decidió utilizar la huella de carbono como indicador, es un excelente aglutinador de todas las mediciones existentes y permite conocer el impacto medioambiental de una compañía de un modo sencillo.

Siempre se han intentado implantar acciones que ayuden a reducir los consumos y por ello también las emisiones de CO₂. Estas son algunas de las medidas implantadas con el fin de reducir las emisiones de alcance 3 causadas por los viajes son:

- Todos los empleados disponen de herramientas como Teams o Skype para evitar desplazamientos.
- Fomento del uso de videoconferencia. Hay cuatro ciudades con sistemas de videoconferencia instalados.
- Uso obligatorio del AVE en vez del avión.

- Vehículos híbridos para la flota comercial o con clasificación energética A ó B según el IDAE para los directivos
 - Siempre que sea posible la contratación de los vehículos de alquiler se realiza con un modelo de bajas emisiones
 - Fomento del coche compartido de los empleados para los desplazamientos al centro de trabajo adjudicando plaza de parking (Torre DKV de Zaragoza)
- Debido a la implantación de todas estas medidas de reducción de consumos y emisiones (cambios en las políticas de compra de papel, utilización de los medios de transporte más sostenibles posibles, contratación de vehículos híbridos para la flota comercial, contratación de energía verde, programa EKO sucursales, etc.) DKV se encuentra en un punto en el cual es muy difícil reducir su huella de carbono y por esto los objetivos de reducción son muy conservadores. Con motivo de aumento del personal en teletrabajo, los viajes en 2020 se han reducido significativamente debido a la imposibilidad de viajar.

HUELLA DE CARBONO (TN CO₂EQ)*	2019	2020
ALCANCE 1		
Consumo de gas natural	52,66	41,66
Uso de gases refrigerantes en aire acondicionado	40,08	12,53
ALCANCE 2		
Consumo de energía eléctrica	5,45	3,75
ALCANCE 3		
Desplazamiento en avión	70,4	28,64
Desplazamiento en tren	19,54	5,58
Desplazamiento en la flota de vehículos DKV	51,29	37,1
Desplazamiento en coches de alquiler	13,36	7,69
Desplazamiento en coches propios	156,49	74,28
Por el desplazamiento de los trabajadores a su lugar de trabajo	594,45	245,40
Teletrabajo**	ND	76,53
Consumo de papel	175,23	138,48
Consumo de agua	6,06	4,3
Transporte y tratamiento de residuos generados	0,32	8,26***
Emisiones por bienes y servicios adquiridos	39,83	25,28
Emisiones por actividades relacionadas con el combustible y la energía	5,82	6,49
Emisiones por transporte y distribución aguas arriba (valija)	9,04	6,78
Viajes de negocios (taxis)	3,56	2,12
TOTAL		
Total emisiones CO ₂ (t CO ₂ eq)	1.243,58	724,87

Emisiones calculadas de acuerdo al GHG Protocol. Los factores de emisión provienen principalmente de DEFRA, la Oficina Española de Cambio Climático y de Ecoinvent.

*Se ha calculado según el factor de emisión de la comercializadora (market-based approach).

** Se ha realizado una estimación de los consumos en los hogares de los empleados que han realizado teletrabajo durante el año 2020, para hacerlo se ha multiplicado el consumo medio del año 2020 de luz, gas y agua de un hogar (datos sacados del IDAE) por el % de personas que estaban en teletrabajo. Este consumo medio se ha regularizado a 8 horas de trabajo y se le ha restado los días de vacaciones, a estos consumos medios anuales le ha aplicado el factor de emisión correspondiente.

*** La diferencia se debe al tratamiento de los residuos de tóner generados en 2020, ya que en 2019 no se generó este residuo.

Involucración de los grupos de interés

DKV cree firmemente que la actividad responsable de una compañía va mucho más allá de su política interna de ahorro energético o de gasto de papel y por ello pone en marcha iniciativas para involucrar y concienciar a sus grupos de interés:

- Para los clientes, DKV pone a su disposición productos plenamente sostenibles y acorde con el respeto al medio ambiente, como el caso de las pólizas ERGO Ecohogar y ERGO Ecofuneral.

Además, DKV ha lanzado diferentes apps para ayudar a sus clientes a reducir su huella de carbono evitando desplazamientos.

- Con los empleados, a través del programa EKOamig@s, empleados voluntarios en todos los centros ejercen de referentes para contagiar a sus compañeros para actuar de forma respetuosa y responsable con el planeta.

Además, se organizan acciones de voluntariado corporativo de distinta índole, entre ellas, acciones de plantación de árboles o recogida de basura en playas o riveras de los ríos.

- Para la sociedad en general se lanza anualmente el Observatorio DKV de Salud y Medio Ambiente, una iniciativa de DKV y la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) cuyo objetivo es el estudio y análisis de las últimas investigaciones realizadas en materia de salud y medio ambiente. En él, se analizan extensamente algunos temas identificados como de estudio por el programa SCALE de la Unión Europea

También se llega al público general a través de la Revista DKV 360, que tiene como objetivo abordar los retos sociales y medioambientales a los que, de forma individual o colectiva, nos enfrentamos en el SXXI.

- Campaña “Activistas de la salud”: el movimiento que reclama más compromiso con la salud propia y la del planeta.

3.B. Marina Salud

Por su parte, Marina Salud mantiene una constante preocupación por el crecimiento sostenible mediante la integración de criterios ambientales, de ahorro y eficiencia energética, sociales y de gestión ética en su actuación.

Asimismo en Marina Salud la prevención de los riesgos ambientales compete al departamento de Infraestructuras, el cual está compuesto por tres personas. Entre sus funciones se encuentran la prevención de riesgos ambientales, la optimización de recursos energéticos, así como la gestión responsable de residuos. Marina Salud no realiza procedimientos de evaluación ambiental. Por el momento no dispone de certificaciones ambientales, estando en la estrategia de la Sociedad en el medio plazo la obtención de la certificación ISO 14001.

Consumo de energía

Con el propósito de alcanzar un mayor nivel de sostenibilidad, durante el ejercicio 2020 Marina Salud ha implantado determinadas medidas, tales como el cambio de parte de la luminaria a dispositivos de alta eficiencia y tecnología LED o el seguimiento de las temperaturas de consigna e impulsión tanto en la generación de frío como calor para incrementar la eficiencia energética y así disminuir el impacto en el medio ambiente. Asimismo, respecto a la utilización de energías renovables, Marina Salud cuenta con placas solares térmicas propias para abastecer de agua caliente al hospital de Denia. A través de la herramienta CHEQ4 aprobada por el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía, se ha estimado que en 2020 la utilización de placas solares térmicas ha reducido las emisiones en 46.109 kg de CO₂.

CONSUMO DE ENERGÍA	2019	2020
Consumo eléctrico dentro de la organización (MWh)	9.033	8.653
Consumo de gas dentro de la organización (MWh)	4.354	4.133
Consumo de gasóleo dentro de la organización (MWh)	N/D	92,33
Total consumo energía (MWh)	13.387	12.879

El factor de conversión utilizado para transformar el consumo de gas de m³ a Mwh es el que se indica en la factura de consumo del proveedor. Respecto al gasóleo, es el primer ejercicio que se reporta esta información. El factor de conversión utilizado es de 10,26kWh por litro de gasóleo.

Respecto al consumo eléctrico, debe considerarse que los importes correspondientes al mes de diciembre han sido estimados por carecer de la información en la fecha de elaboración del presente informe. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que se excluyen 34 consultorios y 1 centro de salud en los que Marina Salud no gestiona las facturas, siendo dicho consumo poco representativo frente al total. Asimismo cabe mencionar que el gas se utiliza en las instalaciones del Hospital de Denia para la obtención de agua caliente sanitaria así como en la cocina del propio hospital.

Durante el ejercicio 2020 se han llevado a cabo medidas para mejorar la eficiencia del consumo eléctrico. Asimismo, con motivo de la COVID-19, la actividad ha disminuido respecto a 2019 puesto que en los periodos con mayor impacto del virus, siguiendo los protocolos del Ministerio de Sanidad y la Conselleria de Sanidad, la actividad quirúrgica programada así como las consultas externas se han reducido al mínimo esencial.

Consumo de agua

En el ejercicio de su actividad Marina Salud emplea agua proveniente de la red de abastecimiento de agua potable.

AGUA	2019	2020
Consumo de agua dentro de la organización (m ³)	50.893	51.163

El consumo de agua correspondiente al último mese del ejercicio y de dos centros de salud se ha estimado en función de los consumos reales de los meses anteriores. Por otro lado, puesto que Marina Salud no gestiona las facturas de determinados centros de salud y consultorios, en la información que contiene la tabla anterior se excluyen 3 centros de salud y 36 consultorios, no siendo dichos consumos significativos respecto del total.

Cambio climático

Marina Salud es consciente del consumo de energía necesario para llevar a cabo su actividad y, por ende, del impacto que produce en el medio ambiente. En este sentido, el consumo de combustibles fósiles y eléctricos ha ocasionado durante los ejercicios 2020 y 2019 las emisiones de dióxido de carbono que figuran a continuación:

	2019	2020
HUELLA DE CARBONO ALCANCE 1: COMBUSTIBLES FÓSILES (t CO₂eq)		
Consumo gas natural	883,87	752,19
Consumo gasoil	ND	22,20
Uso de gases refrigerantes	ND	424,29
HUELLA DE CARBONO ALCANCE 2: ELECTRICIDAD		
Electricidad	2.438,86	1.730,65
HUELLA DE CARBONO ALCANCE 1+2 (*)	3.322,73	2.929,33

Para la obtención de la huella de carbono se han empleado los factores de emisión publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica. Asimismo el cálculo del alcance 2 se ha realizado mediante market-based approach de acuerdo al GHG Protocol.

* El sistema de reporte empleado en 2020 ha permitido obtener los consumos de gasoil y gases fluorados y así ampliar el alcance del cálculo de la huella de carbono.

Marina Salud no cuenta con objetivos formalizados de reducciones de emisión. No obstante, para combatir el cambio climático y reducir cada año las emisiones indicadas en la tabla superior, se han implantado una serie de medidas que fomentan el ahorro energético. Entre las mismas, cabe destacar la utilización eficiente de iluminación y la incidencia en la mejora continua.

Consumo de materias primas

Dada la actividad de la Sociedad, los productos consumidos son fundamentalmente fármacos y material sanitario. En este sentido, y con el objeto de conseguir la optimización de recursos tanto físicos como económicos, Marina Salud implementa mejoras de forma continua para alcanzar la gestión eficiente y así evitar el uso excesivo de sustancias y materiales que puedan ser perjudiciales para el medio ambiente. Respecto a los desechos que puedan derivarse del consumo de materiales empleados en la actividad, éstos se gestionan de forma responsable, tal y como se menciona en el siguiente apartado. A continuación, se muestra el consumo de productos farmacéuticos y material sanitario de los ejercicios 2020 y 2019:

CONSUMO DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MATERIAL SANITARIO	2019	2020
Consumo productos farmacéuticos	18.173.049	18.132.422
Consumo productos hematológicos	514.735	465.827
Consumo material sanitario	8.543.365	8.162.266
Total consumos	27.231.149	26.760.515

GESTIÓN RESPONSABLE DE RESIDUOS	2019	2020
Emissiones evitadas (Tn CO ₂)	30	21
Consumo plástico evitado (Tn)	18	12
Plástico no enviado a vertedero (m ³)	46	32

RESIDUOS GENERADOS	2019	2020
Residuos no peligrosos (Tn)	411,65	433,57
Residuos peligrosos (biosanitarios) (Tn)	209,79	229,27

Economía circular y prevención de residuos

Dada la relevancia de los residuos generados por su actividad, la Sociedad cuenta con un Plan de Gestión de Residuos Intracentro cuyo objeto es garantizar la salud de la población y de sus trabajadores, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales mediante la confección de una planificación que avala la seguridad y asepsia en la clasificación, recogida y traslado de los residuos hasta las plantas de transferencia y/o tratamiento y eliminación.

El Plan elaborado se enmarca en la normativa legal de referencia, tanto europea, nacional como autonómica. Según lo indicado en el Reglamento regulador de la Gestión de Residuos Sanitarios aprobado por el Decreto 240/1994, de 22 de Noviembre del Gobierno Valenciano, los residuos producidos en los centros de actividades sanitarias se dividen en cuatro grupos, estando estipulado el tratamiento otorgado a cada grupo de residuos en el Plan de Gestión de Residuos.

Con el fin de evaluar la eficacia de la implantación del Plan de Gestión de Residuos Intracentro se realizan determinadas acciones con la periodicidad indicada. Mediante éstas se estudian los indicadores los cuales sirven, a su vez, para la implantación de nuevos objetivos relacionados con la gestión de residuos. Las acciones de control llevadas a cabo se realizan de forma semestral por un representante de la comisión de residuos.

Durante el ejercicio 2020, la Sociedad ha contratado a una empresa externa para la gestión de residuos. La misma se compromete en su política de calidad y medio ambiente a dar un estricto cumplimiento tanto a los requisitos legales y/o reglamentarios aplicables, como a cualquier norma de carácter voluntario relacionada con los aspectos ambientales y los peligros para la seguridad y salud en el trabajo a la que decidiera acogerse.

A pesar de que en el ejercicio 2020 ha habido menor actividad, la generación de residuos no se ha visto reducida debido a los desechos generados por la COVID-19.

TIPO RESIDUO (TN)	2019	2020	TRATAMIENTO	PORCENTAJE REVALORIZADO
Envases contaminados	0,54	0,38	Reciclado de plástico tras su descontaminación	100,00%
Baterías	0,06	0,00	Reciclado de metales	100,00%
Pilas usadas	0,11	0,11	Reciclado de metales	80,00%
Placas radiológicas	0,07	0,00	Reciclado de metales	50,00%
Toner	0,60	0,67	Recuperación de tóner	50,00%
Biosanitario	180,23	202,61	Esterilización	0,00%
Citostaticos	18,78	16,76	Valorización energética	100,00%
No Halogenados	0,14	0,32	Valorización energética	100,00%
Filtros contaminados	0,18	0,19	Valorización energética	100,00%
Medicamentos caducados	0,85	0,90	Valorización energética	100,00%
Reactivos Laboratorio	0,02	0,00	Valorización energética	100,00%
Soluciones Acuosas	8,21	7,33	Valorización energética	100,00%
Residuos no peligrosos	411,65	433,57	Vertedero	0,00%
Total residuos tratados	621,44	662,84		

4. DKV DEP PERSONAS

Enfoque de gestión

La estrategia de la gestión de personas es respetuosa con los valores de DKV y está basada en cuatro ejes de actuación:

- Cuidar a los empleados e incrementar el nivel de compromiso de los profesionales con el proyecto empresarial.
- Contar con el equipo de profesionales más competente del mercado.
- Identificar, desarrollar y recompensar la contribución individual de los profesionales.
- Alcanzar el nivel de calidad de los servicios prestados acorde con los requerimientos estratégicos.

Las prioridades del compromiso de DKV con sus empleados, y por tanto desde el departamento de Personas son: compartir la cultura de la organización, la formación en valores, interés en el desarrollo personal y desarrollo profesional en la compañía, desarrollar un estilo de liderazgo propio y alineado a la estrategia, promoción del voluntariado corporativo y fomento de la diversidad, así como ser una empresa saludable, familiarmente y socialmente responsable.

Los empleados del Grupo DKV, DKV Servicios y Andorra ascendían a 848 a 31/12/2020 y el promedio anual ascendía a 826. A continuación, se muestran los desgloses de datos empleados:

Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional

EMPLEADOS POR GÉNERO	2019	2020
Nº de mujeres	460	519
Nº de hombres	294	329

EMPLEADOS POR EDAD	2019	2020
Menores de 30 años	35	54
Entre 30 y 50 años	398	452
Mayores de 50 años	321	342

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2019	2020
Dirección	81	43
Técnicos /directores de sucursal	235	323
Administrativos/Gestión/Otros	438	482

Datos de empleados a 31 de diciembre. Los datos de 2019 no incluyen los empleados de DKV Servicios ni de DKV Seguros en Andorra. Los empleados de Andorra son 4 tanto para el año 2019 como para el 2020. El resto son todos empleados del Grupo en España.

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

		2019	2020
Indefinido	T. completo	701	733
	T. parcial	18	56
Temporal	T. completo	29	54
	T. parcial	6	5

Datos de empleados a 31 de diciembre

Los datos de 2019 no incluyen los empleados de DKV Servicios ni de DKV Seguros en Andorra. Los empleados de Andorra son 4 tanto para el año 2019 como para el 2020. El resto son todos empleados del Grupo en España.

Promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad y clasificación profesional (2020)

EDAD	CLASIFICACION LABORAL	MUJERES				HOMBRES				TOTALES
		TEMPORAL		INDEFINIDO		TEMPORAL		INDEFINIDO		
		TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	
Menores de 30 años	Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Técnicos/directores de sucursal	2	0	9	1	0	0	2	0	14
	Administrativos/Gestión/Otros	11	0	4	1	5	0	1	0	22
Entre 30 y 50 años	Dirección	0	0	4	0	0	0	6	0	10
	Técnicos/directores de sucursal	0	1	57	47	1	0	68	0	174
	Administrativos/Gestión/Otros	12	2	156	31	2	0	47	1	251
Mayores de 50 años	Dirección	0	0	5	0	0	0	28	1	34
	Técnicos/directores de sucursal	0	0	36	3	1	0	81	4	125
	Administrativos/Gestión/Otros	0	1	115	8	1	0	70	1	196

Remuneraciones medias y brecha salarial

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD Y GENERO	2019			2020		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Menores de 30 años	22.659,50	26.884,23	23.451,64	25.788,00	25.097,00	25.631,52
Entre 30 y 50 años	34.062,98	50.095,15	38.783,11	35.976,00	49.287,00	40.005,80
Mayores de 50 años	41.040,88	68.492,73	55.589,49	42.836,00	71.619,00	58.334,19
TOTAL	35.703,63	60.272,83	45.293,23	37.487,47	61.090,50	46.831,81

REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y GENERO	2019			2020		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Dirección	110.816,16	154.043,32	145.397,89	116.422,02	161.754,52	152.267,58
Técnicos/directores de sucursal	45.518,50	55.824,14	50.761,72	48.360,28	60.067,68	54.254,28
Administrativos/ Gestión/Otros	27.581,62	33.765,89	29.020,62	30.021,13	35.964,22	31.703,59
TOTAL	35.703,63	60.272,83	45.293,23	37.487,47	61.090,50	46.831,81

En 2019, se ha reportado la retribución fija media de los empleados.

En 2020, se incluye además la variable en el cálculo de las remuneraciones medias

DESPIDOS (PERSONAS)	CLASIFICACION LABORAL	2019		2020	
		MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Menores de 30 años	Dirección	0	0	0	0
	Técnicos /directores de sucursal	0	0	0	0
	Administrativos/Gestión/Otros	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	Dirección	0	0	0	0
	Técnicos /directores de sucursal	1	2	2	0
	Administrativos/Gestión/Otros	3	0	5	0
Mayores de 50 años	Dirección	0	1	0	1
	Técnicos /directores de sucursal	3	1	0	4
	Administrativos/Gestión/Otros	1	2	10	1
	TOTAL	8	6	17	6

Se incluyen todos los tipos de despidos.

Conciliación y diversidad

Se gestionan las políticas de diversidad a través del Plan de Igualdad y del programa EFR, en los que se trabaja por una mejora continua en la igualdad, diversidad y conciliación en la empresa.

La empresa ofrece más de 85 medidas de conciliación a sus empleados. Además, está certificada con el sello de Empresa Familiarmente Responsable con la calificación B+, es firmante de carácter de la diversidad y este año se ha renovado el compromiso con la gestión de la diversidad en DKV.

Ante la situación de la pandemia por la COVID-19 las medidas de conciliación han sido un respaldo muy importante para cuidar y proteger a los empleados. El teletrabajo ha sido clave para cuidar al equipo con un 96% de empleados teletrabajando durante el confinamiento y manteniendo posteriormente un 66-70% de teletrabajo. Las medidas de apoyo psicológico, organización del tiempo de desconexión y medidas relacionadas con el cuidado emocional y apoyo a las familias han dado respuesta a las necesidades de 2020.

Se quiere fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso en la organización, en la que se valora el talento sin importar su identidad, género y orientación sexual y dar a conocer estas políticas a la sociedad. En este ejercicio se ha reafirmado el compromiso con la defensa del papel de la mujer en la sociedad, adhiriéndose al Pacto Mundial de las Naciones Unidas por la igualdad de género Target Gender Equality. Se ha comenzado a participar como socios de #RedEWI, red de empresas de seguros que certifica que DKV es una empresa que trabaja para conseguir la igualdad y participa en los estudios del sector, y se ha firmado los Principios de Conducta para las Empresas de la ONU a favor de las personas LGBTI.

Las políticas de diversidad en relación a edad se materializan en medidas para sensibilizar a todo su equipo en el conocimiento y la riqueza de trabajar diferentes generaciones en la misma organización. El compromiso de DKV con la inclusión de personas con discapacidad en su equipo y con la especial colaboración que se mantiene con la Fundación DKV Integralia.

TIPO DE JORNADA*	2019	2020
Jornada reducida mujeres	37	34
Jornada reducida hombres	0	2

Para empleados con contrato a tiempo completo que solicitan reducción (son todas por cuidado de hijos)

BRECHA SALARIAL- POR CLASIFICACIÓN LABORAL (REMUNERACIÓN FIJA)	2019	2020
Directores generales	ND	ND
Directores de departamento	11,5	12,86
Mandos intermedios y Especialistas	15,36	13,25
Responsables de equipo, técnicos y otros.	14,01	17,87
Comerciales, técnicos junior.	3	5,66
Gestores	4,3	6,07
Administrativos	3,1	1,07
BRECHA GLOBAL PROMEDIO	ND*	33,39

Fórmula= (remuneración media hombres – remuneración media mujeres) / remuneración media hombres *100. Se tiene en cuenta la retribución fija del personal a 31-12-2019 y 31-12-2020 teniendo en cuenta el % de jornada. En la categoría de directores generales, no hay mujeres.

*El año anterior, no se calculó la brecha de todo el grupo

BRECHA SALARIAL- POR CLASIFICACIÓN LABORAL (REMUNERACIÓN FIJA + VARIABLE)	2020
Directores generales	ND
Directores de departamento	11,1
Mandos intermedios y Especialistas	19,86
Responsables de equipo, técnicos y otros.	21,7
Comerciales, técnicos junior.	6,9
Gestores	7,3
Administrativos	2,6
BRECHA GLOBAL PROMEDIO	38,64

Es el primer año que se publica esta tabla. Fórmula= (remuneración media hombres – remuneración media mujeres) / remuneración media hombres*100. Se tiene en cuenta la retribución fija de las personas a 31-12-2020 más la variable. En la categoría de directores generales, no hay mujeres.

Se trata de la “Brecha sin ajustar”: Mide la diferencia porcentual bruta en salario medio entre hombres y mujeres, independientemente de las diferencias existentes entre ambos colectivos, nivel de responsabilidad y del puesto de trabajo.

Este dato puede generar confusión y llevar a conclusiones erróneas, como la idea equivocada de que toda diferencia salarial es causada por discriminación de género.

En nuestro caso los principales factores que influyen en la existencia de diferencias salariales entre hombres y mujeres son:

1- La distribución de la fuerza de trabajo se basa en una fuerte presencia de posiciones administrativas que se ocupan en mayor peso por mujeres, lo que contribuye a incrementar las diferencias salariales.

2-Otro aspecto que también influye es la edad y la antigüedad de los empleados. Afectan directamente y la brecha salarial es mayor cuanto mayor es la edad de los trabajadores

DIVERSIDAD	2019	2020
Personas con discapacidad en plantilla DKV	14	17
Personas con discapacidad en plantilla Fundación DKV Integralia	483	429
Número de nacionalidades en DKV	9	11
Número de empleados extranjeros en DKV	6	15

Diversidad en el Consejo de Administración

La gestión de la diversidad en el Consejo de Administración depende del accionista propietario de DKV, que es quien nombra a los consejeros. La política de la gestión de la diversidad se encuentra disponible en la web de Múnich Re: <https://www.munichre.com/en/company/corporate-responsibility/employees.html>

Formación

El año 2020 ha sido un año atípico en el que se ha tenido que reinventar el Plan de Formación que se tenía inicialmente diseñado, que era presencial.

Debido a las medidas de seguridad, se han convertido todas las acciones formativas a partir de mitad de marzo en formato virtual, realizando formación elearning, en aula virtual o blended, logrando en la mayoría de los casos una participación y asistencia incluso mayor que en formatos presenciales.

Las acciones formativas principales han versado sobre las líneas estratégicas de la compañía para seguir siendo un apoyo a la transformación digital, ágil e innovadora de DKV (por ejemplo, con acciones formativas sobre gestión de proyectos, gestión del cambio, diseño estratégico, ciberseguridad...) y con formación técnica específica para los distintos departamentos.

En relación con habilidades y competencias se ha diseñado varios itinerarios de formación combinando módulos e-learning y webinars en directo, a los que se ha apuntado más de la mitad de los empleados.

Se ha realizado también un Censo Digital para tener una imagen global de los conocimientos y habilidades digitales de los empleados y con el objetivo de diseñar una formación personalizada por puesto y necesidad para mejorar dichas competencias digitales.

El gran proyecto de Formación durante el 2020 ha sido el lanzamiento de la Universidad DKV que ha recibido una gran acogida con 340 personas inscritas (entre empleados, red comercial, familiares de empleados y compañeros de Integralia y DAS).

Ha comenzado con varias titulaciones:

- Dentro de Power MBA (Power MBA Experto en Negocio, E-commerce, Digital Marketing y Power MBA Future Leaders)
- En colaboración con UNIR se han creado 2 titulaciones nuevas a medida: Experto Universitario en Experiencia de Cliente y Experto Universitario en Seguros
- El proyecto sigue creciendo y se prevén nuevas titulaciones para 2021.

También se ha realizado, desde el inicio de la pandemia, 23 webinars en directo para todos los empleados, con temas inspiradores, de motivación ante la situación actual al inicio, también relacionados con la Universidad DKV en verano y en el último trimestre dentro del proceso de Reflexión Estratégica.

HORAS DE FORMACIÓN NO COMERCIAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL*	2019	2020
MUJERES		
Dirección	421	378
Técnicos/Directores de sucursal	4.322	4.631
Administrativos/Gestores/Otros	5.739	4.581
HOMBRES		
Dirección	1.601	1.274
Técnicos/Directores de sucursal	5.105	4.170
Administrativos/Gestores/Otros	3.316	2.169

Horas presenciales y no presenciales.

Organización del trabajo y órganos de representación

La organización del tiempo de trabajo en DKV se basa en acuerdos con la representación legal de los trabajadores, sobre todo en cuanto al horario de trabajo. Además, existen horarios especiales por conciliación recogidos en el “Programa Óptima”, así como en este mismo plan se recoge la flexibilidad de entrada y mejora de algunos de los permisos recogidos en el convenio de referencia.

<https://dkvseguros.com/empresa-responsable/noticias/2018/11/dkv-sigue-trabajando-por-sus-politicas-de-igualdad-y-conciliacion>

Los representantes legales de los empleados son 20 que están repartidos por todo el territorio: 10 en Zaragoza, 5 en Barcelona, 1 en Valencia, 1 en Tarragona, 1 en Lérida, 1 en Palma Mallorca, 1 en San Sebastián, 1 en DKV Servicios Sant Just Desvern, 1 en DKV Servicios Algeciras.

El 100% de empleados están cubiertos en acuerdos de negociación colectiva.

En cuanto a los sistemas de previsión social para la jubilación, se aplica lo que establece el nuevo convenio estatal del sector seguros.

Existen dos sistemas: un incentivo económico por jubilación (art. 61 del convenio) o un seguro de aportación definida (art. 62 del convenio). A lo largo del año 2018 los empleados con antigüedad anterior a 31-12-2016 eligieron uno de los dos sistemas. Los empleados con antigüedad posterior a 31.12.2016 estarán siempre en la opción del seguro de aportación definida (art. 62 del convenio).

Sistema de gestión de empresa saludable, nuevo modelo SIGOS

En línea con la estrategia de la compañía y como parte del ADN, DKV apuesta por la prevención y cuidado de la salud y bienestar de toda su organización, así como de de sus grupos de interés, haciéndoles partícipes del alcance.

Los principios que rigen las líneas de actuación se recogen en la Política de Empresa Saludable:

- Se considera la salud de los empleados un factor competitivo fundamental para un desarrollo sostenible de la compañía. Y se asegura que los entornos de trabajo saludables son esenciales para mejorar la productividad y la competitividad.

- Se tiene el compromiso de proteger y promover los ambientes de trabajo saludables, así como el de promover la salud en el ámbito extralaboral en función de las características epidemiológicas de los colectivos con los que la empresa se relaciona.
- Participación, colaboración y compromiso activo de todas las personas que integran Grupo DKV, construyendo entre todos una organización segura y saludable.
- Cumplimiento de las disposiciones legales y normativas en materia de salud, seguridad y bienestar aplicables, y de otros requisitos que Grupo suscriba relacionados con los ambientes de trabajo saludables.

El Sistema de Gestión de Empresa Saludable, aunque tuvo sus inicios en el anterior Modelo de Empresa Saludable de AENOR y que se certificó en el año 2014 como la primera empresa del sector asegurador y la primera empresa de la comunidad de Aragón también está en proceso de adaptación en base a la evolución de las necesidades actuales de la sociedad sobre el nuevo modelo SIGOS (Sistema de Gestión de Organización Saludable). El nuevo modelo es acorde con la realidad de las empresas y las organizaciones, va más allá de la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud de los trabajadores y se extiende hasta el estilo de vida personal y familiar, pasando por la cultura adecuada para ser una organización saludable y así llegar hasta la sociedad de manera global. Se busca lograr así una nueva estrategia de liderazgo centrada en el bienestar y la sostenibilidad alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Además, el sistema de gestión de empresa saludable sigue los estándares de la Ley de Prevención de riesgos laborales y la próxima adaptación a la norma ISO 45001, que reemplazará a la OHSAS 18001, siendo auditado y certificado por la entidad auditora AENOR. Está gestionado internamente a través de un Servicio de Prevención Mancomunado, que asume las cuatro especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología aplicada y Vigilancia de la Salud.

Se cuenta además con el apoyo de las figuras legales representativas en materia preventiva como son los delegados de prevención de Zaragoza, Valencia, Lérida, Palma de Mallorca, Tarragona y San Sebastián, así como los delegados de Prevención de DKV Servicios en los centros de Sant Just y Espacio de Salud en Puerto de Algeciras y los Comités de Seguridad y Salud de Torre DKV y Sant Just Desvern; así como la figura de los interlocutores en aquellos centros sin representación legal. En ambos casos son el nexo entre el Servicio de Prevención Mancomunado y cada uno de los centros de trabajo.

Hay que destacar que el día 1 de enero del año 2020, el sistema de gestión en materia preventiva de DKV Servicios se ha incluido en el Servicio de Prevención Mancomunado de Grupo DKV.

Si bien uno de los temas que ha ocupado la gran parte de la gestión del Servicio de Prevención a lo largo del año 2020 ha sido el estado de pandemia mundial provocado por la COVID-19.

En el interés de la Compañía de ayudar y proteger a toda la organización, así como a sus familiares más cercanos se considera como una obligación desde el inicio de la pandemia ofrecer todas las garantías de seguridad y salud para el desarrollo de las tareas, vitales para la continuidad del negocio. No hay mayor valor que las PERSONAS que forman parte de ella.

Con unas directrices muy claras por parte del CEO se determinó para garantizar la salud y seguridad de toda la organización el paso al modelo de teletrabajo en un 97% del total de la plantilla salvo dos procesos fundamentales que para dar continuidad al negocio tuvieron que trabajar in situ en sus centros de trabajo. Supuso un esfuerzo muy importante pero finalmente se consiguió en el menor tiempo posible.

Desde el Departamento de Personas y su Servicio de Prevención se ha pretendido dar respuesta a todas las necesidades que han ido surgiendo y siempre que así se requería contando con la involucración de todos los representantes legales. En estos meses una fluida comunicación ha sido muy importante para poder avanzar. Se ha estado y se seguirá estando a disposición de todos para valorar todas las nuevas medidas de mejora que se puedan plantear.

Por citar las principales medidas puestas en marcha desde el Servicio de Prevención Mancomunado:

- Determinar el aforo máximo y distribución de los puestos de trabajo según criterios de distancia de seguridad y en espacios comunes, accesos, ascensores, cafetería,
- Formación online a directores de sucursales y responsables de departamentos sobre EPI,s (mascarillas, guantes) y medidas de prevención implantadas según tipología de centro. Así como a toda la organización.
- Formación presencial grupal e individual en Torre DKV en las incorporaciones, sobre guantes, mascarillas, residuos, etc.
- Información sobre materias preventivas y de primeros auxilios a toda la Organización (webinars, l@ net...).
- Elaboración y comunicación de las Guías para la vuelta al trabajo con seguridad frente a la COVID-19.
- Cartelería en los centros y espacios comunes.
- Formación e información sobre el uso de mascarillas y guantes vía herramientas de comunicación interna y videos.
- Comunicados relacionados con la COVID-19.
- Informar a toda la organización de los aspectos ergonómicos para tener en cuenta para la adaptación de los puestos: Consejos de salud para adaptar tu espacio doméstico al teletrabajo. Además, a través de un cuestionario online de autodiagnóstico se valoraron los principales aspectos preventivos: Formulario Checklist: Autoevaluación para el teletrabajo derivado de la COVID-19
- Análisis de necesidades en los puestos de teletrabajo (sillas, monitores, pantallas, teclados, ratón, equipos ergonómicos, ...) en colaboración con los departamentos de Organización y Sistemas y SS.GG, respectivamente.
- Planteamiento de cesión de equipos de trabajo (pantalla, silla, teclado y ratón) o compra con subvención de una parte del gasto por la compañía.
- Puesta en marcha el 3 de abril del programa on line "Te cuidamos en casa" con clases de yoga, pilates, actividades con niños y mayores, alimentación, podcast de bienestar y armonía, mindfulness, entre otros con el colaborador Aserhco. Cada día se publicaba un vídeo con actividades variadas a lo largo de la semana con el objetivo de llegar a todas las familias durante la etapa de confinamiento. Accesibles desde l@net y la comunidad de Empresa Saludable.
- Análisis y aplicación de medidas de prevención para garantizar la seguridad y salud en todos os centros de trabajo según los requisitos de Ministerio de Sanidad, así como los propios internos (Dirección, BCM, Servicio de Prevención, representantes legales, ...)
- Facilitar los equipos de protección individual (EPI's) en base a las necesidades (mamparas, mascarillas, guantes, gel hidroalcohólico...) así como determinar la compra de otras EPI's como guantes, mascarillas, gel hidroalcohólico y batas.
- Refuerzo de la limpieza y desinfección de los centros de trabajo en colaboración con SS.GG así como la gestión de cierre preventivo, desinfección y apertura de centros o espacios de trabajo ante casos positivos.

- Programa Te cuidamos en casa #LACULTURAENTUCASA, donde se ofreció con motivo de la celebración el 23 de abril de una serie de recursos culturales, literarios para mayores y pequeños con accesos gratuitos.
- Fisioterapia on line. Se podía contactar con fisioterapeutas, que atienden personalmente las consultas.
- Webinar Optimismo y gratitud. Tu vacuna ante la adversidad por la ponente Carmen Soler, colaborada del equipo de investigación WANT Prevención Psicosocial y Organizaciones Saludables y promotora de los Premios Hospital Optimista. Se realizó un análisis de los beneficios que aporta para las personas y las organizaciones el ser optimistas y agradecidos, su impacto en el bienestar y el desempeño desde las experiencias prácticas y la evidencia científica.
- Programa “21 días para poner en forma tus emociones” con el de plantearse un objetivo de mejora y ser constante durante 25 minutos, a lo largo de 21 días. Se pudieron seguir las sesiones en directo, en horario de 8.15 a 8.40h, o en diferido en la comunidad de Empresa Saludable. Se contó con la colaboración de Yoga sin fronteras, entidad sin ánimo de lucro y a la vez apoyando un proyecto social, colaborando con Fundación DKV Integralia ofreciendo sesiones adaptadas gratuitas a toda su organización.
- Detección de Trabajadores Especialmente Sensibles (TES) a la COVID-19
- Priorizar en función de patologías, el trabajo en remoto.
- Facilitar equipos como termómetros digitales y cámaras de temperatura en función del volumen de ocupación.
- Gestión con Laboratorios de Análisis Clínicos para la realización de pruebas COVID-19.
- Gestión de llamadas telefónicas, correos, wasap, mensajes... de toda la Organización.
- Gestión, control y seguimiento diario de los casos positivos, sospechosos, cuarentenas, consultas...
- Gestión de prescripciones de pruebas COVID-19 (PCR, Test Antígenos, Test Rápidos) en subcontratas, becarios, nuevas incorporaciones e Integralia.
- Realización de TEST rápidos de antígenos (saliva y frotis) en Torre DKV

Este año 2020 ha supuesto superar y afrontar grandes hándicaps teniendo en cuenta el impacto que la COVID-19 ha supuesto en la salud y economía de la sociedad. Ha cambiado el día a día de tal manera que las rutinas y hábitos se han redefinido o adaptado. Si bien desde el Servicio de Prevención se ha tenido claro que además de cumplimiento de las medidas indicadas desde los organismos oficiales se ha definido y planteado acciones adecuadas a la magnitud que requería la evolución de la pandemia, siempre primando la salud y seguridad de toda la organización y su entorno más próximo.

VALORES DE ACCIDENTALIDAD	2019	2020**
Índices %		
Índice de frecuencia Hombres	0	0
Índice de frecuencia Mujeres	1,329	0
Índice de gravedad Hombre	0	0
Índice de gravedad Mujeres	0,004	0
Índice de Incidencia Hombres	0	0
Índice de Incidencia Mujeres	2,176	0
Accidentes		
Duración media (días)	3	0
Accidentes laborales sin baja	9	1
Accidentes laborales con baja	5	4
Total accidentes Hombres	1	2
Total accidentes Mujeres	13	3
En jornada laboral	2	1
Nº de enfermedades profesionales detectadas	0	0

Índice de frecuencia: nº accidentes de trabajo con baja /nº horas trabajadas *1.000.000

Índice de gravedad: nº jornadas perdidas por accidente de trabajo/nº horas trabajadas*1.000

Índice de incidencia: nº accidentes en jornada de trabajo con baja/ nº trabajadores*1.000

**En el año 2020 se ha incorporado DKV Servicios ya que se ha integrado en el sistema de gestión del Servicio de Prevención Mancomunado. Los casos positivos de COVID-19 registrados no se han contemplado para el cálculo de los índices de accidentabilidad. Ha habido un accidente laboral sin baja, todos los accidentes laborales con baja en 2020 han sido in itinere.

ABSENTISMO	2019	2020
Número de horas de absentismo de la plantilla	43.201,41	45.187,08

Para la obtención de la información correspondiente a las horas de absentismo, se han considerado las ausencias por incapacidad temporal y accidentes de trabajo

4. B. Marina Salud

Por su parte, Marina Salud mantiene las siguientes prioridades del compromiso con sus empleados: compartir la cultura de la organización, la formación en valores, interés en el desarrollo personal y profesional en la Compañía y fomento de la diversidad, así como ser una empresa saludable y familiarmente y socialmente responsable.

El número medio de empleados en Marina Salud durante el ejercicio 2020 asciende a 1.194 empleados (1.096 empleados en 2019).

El número de empleados contratados en Marina Salud ascendía a 1.261 a 31/12/2020 (1.108 en 2019). A continuación, se muestran los desgloses de empleados a 31 de diciembre:

Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional

EMPLEADOS POR GÉNERO	2019	2020
Nº de mujeres	767	877
Nº de hombres	341	384

EMPLEADOS POR EDAD	2019	2020
Menores de 30 años	113	193
Entre 30 y 50 años	773	841
Mayores de 50 años	222	227

EMPLEADOS POR CATEGORÍA	2019	2020
Personal facultativo	320	346
Personal enfermería y técnicos sanitarios	626	730
Personal no sanitario	162	185

Datos de empleados a 31 de diciembre. Todos los empleados de Marina Salud se encuentran en España.

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

		2019	2020
Indefinido	T. completo	871	904
	T. parcial	21	21
Temporal	T. completo	199	317
	T. parcial	17	19

Datos de empleados a 31 de diciembre. Todos los empleados de Marina Salud se encuentran en España.

Durante el ejercicio 2020 se han llevado a cabo contrataciones temporales para reforzar la mayor actividad ocasionada por la COVID-19. Asimismo, el aumento en las contrataciones indefinidas respecto al ejercicio anterior se debe a la fidelización de la plantilla de profesionales que estaban cubriendo puestos estructurales.

Promedio anual de contratos por modalidad de contrato desglosado por sexo, edad y clasificación profesional (2020) *

EDAD	CLASIFICACION LABORAL	MUJERES				HOMBRES				TOTALES
		TEMPORAL		INDEFINIDO		TEMPORAL		INDEFINIDO		
		TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	
Menores de 30 años	Personal facultativo	6	0	1	0	5	0	0	0	12
	Personal enfermería y técnicos sanitarios	71	2	41	1	20	1	10	0	146
	Personal no sanitario	3	0	5	0	2	0	0	0	10
Entre 30 y 50 años	Personal facultativo	12	1	125	3	9	1	85	2	238
	Personal enfermería y técnicos sanitarios	73	3	263	1	29	0	99	1	469
	Personal no sanitario	13	1	70	0	1	0	39	0	124
Mayores de 50 años	Personal facultativo	1	0	30	1	3	1	40	2	78
	Personal enfermería y técnicos sanitarios	11	1	58	0	0	0	12	1	83
	Personal no sanitario	1	0	27	0	0	0	5	1	34

*Es el primer año que se publicó esta tabla. Los promedios se han calculado mediante FTE.

Las categorías profesionales anteriores incluyen las siguientes subcategorías:

- Personal facultativo: farmacéuticos, odontólogos, odontopediatras así como jefes y directores facultativos.
- Personal enfermería y técnicos sanitarios:
 - Técnico de cuidados auxiliar enfermería
 - Enfermería: enfermero/a, matrón/a, incluyendo coordinadores, supervisores y directores.
 - Técnico sanitario: logopeda, optometrista, fisioterapeuta, higienista dental, psicólogo, trabajador social y técnico sanitario.
- Personal no sanitario:
 - Administrativo: administrativos, técnicos no sanitarios y personal de apoyo.
 - Titulado medio: analista funcional, jefe no sanitario, coordinador no sanitario.
 - Titulado superior: jefe no sanitario, director no sanitario.

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

		2019		2020	
DESPIDOS (PERSONAS)	CLASIFICACION LABORAL	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Menores de 30 años	Personal facultativo	0	0	0	0
	Personal enfermería y técnicos sanitarios	0	0	0	0
	Personal no sanitario	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	Personal facultativo	0	0	0	0
	Personal enfermería y técnicos sanitarios	0	0	1	0
	Personal no sanitario	0	2	0	0
Mayores de 50 años	Personal facultativo	0	1	0	0
	Personal enfermería y técnicos sanitarios	0	1	0	0
	Personal no sanitario	0	1	0	0
TOTAL		0	5	1	0

En el cálculo de las indemnizaciones se ha considerado el salario percibido, tanto fijo como variable, en los 12 meses anteriores a la fecha de extinción del contrato.

Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor

		2019			2020		
REMUNERACIONES MEDIAS	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	
Menores de 30 años	18.755,59	16.646,95	18.260,19	29.233,68	29.228,89	29.232,61	
Entre 30 y 50 años	30.978,57	37.619,74	33.047,59	41.851,37	48.090,55	43.844,88	
Mayores de 50 años	33.287,93	57.343,36	41.631,48	42.696,19	76.498,60	53.934,99	
TOTAL	29.668,52	39.324,80	32.636,91	39.997,90	51.142,86	43.433,82	

REMUNERACIONES MEDIAS	2019			2020		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Personal facultativo	55.319,15	63.501,46	59.003,45	74.193,17	82.287,63	77.832,57
Personal enfermería y técnicos sanitarios	23.102,68	21.284,79	22.658,25	31.305,35	27.750,80	30.422,25
Personal no sanitario	20.481,87	31.738,29	23.689,01	26.909,45	40.286,63	30.685,98
TOTAL	29.668,52	39.324,80	32.636,91	39.997,90	51.142,86	43.433,82

Para el cálculo de las remuneraciones medias se han tenido en consideración las retribuciones reales de los profesionales percibidas en los periodos enero a diciembre de 2020 y 2019. En este sentido, se incluyen las retribuciones fijas y variables por conceptos salariales vinculados al puesto de trabajo, así como la retribución por incentivos que se percibe en el mes de febrero y corresponde al cumplimiento de los objetivos del año anterior. Por otro lado, ha habido un cambio de criterio en el cálculo de las remuneraciones de 2020 debido a una mejora en los sistemas de reporte que han permitido calcular la remuneración mediante el FTE

Asimismo, debe considerarse que en el cálculo de las remuneraciones medias de la categoría “personal no sanitario” se incluyen las retribuciones a los directivos no sanitarios.

BRECHA SALARIAL- POR CLASIFICACIÓN LABORAL	2019	2020
Personal facultativo	13	10
Personal enfermería y técnicos sanitarios	-9	-13
Personal no sanitario	35	33
BRECHA GLOBAL PROMEDIO	25	22

En la tabla anterior se muestra la brecha salarial de género por categorías profesionales. Para la obtención de la misma, el cálculo empleado se corresponde con la diferencia entre las remuneraciones medias de hombres y mujeres entre la remuneración media de hombre por cien, todo ellos según clasificación profesional.

Organización del trabajo

Las condiciones laborales y económicas de Marina Salud se regulan en el I Convenio Colectivo de la empresa publicada en el BOP de 8/4/2014. Estas condiciones afectan a la totalidad de los empleados contratados. En el Convenio se encuentran recogidos los aspectos relacionados con seguridad y salud laboral.

En relación con la organización del trabajo, en el 90 % de los servicios asistenciales prestados por la Compañía se realizan turnos de 12 horas, al amparo del art. 36 del Real Decreto Legislativo 2/2015 de 23 de octubre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y artículo 12 del Convenio Colectivo de Marina Salud. La Sociedad cuenta con una aplicación informática para la gestión de turnos de los empleados con la que los responsables de cada servicio y centro registran las jornadas y horarios de los profesionales.

En relación con la conciliación laboral, aunque Marina Salud no cuenta con una política de desconexión, sí establece determinadas iniciativas para la conciliación laboral. En este sentido en su III Plan de Igualdad de Oportunidades, Marina Salud se establece el objetivo de facilitar la conciliación de la vida familiar, laboral y personal de la plantilla ayudándoles a conseguir un equilibrio adecuado entre las necesidades personales y su desarrollo profesional dentro de la Empresa.

Asimismo, la Sociedad cuenta con el Comité de Empresa, formado por 23 delegados sindicales, de los que 5 son hombres y 18 son mujeres. Se trata del órgano de representación de los trabajadores que se ocupa de negociar las condiciones laborales y resolver los conflictos que puedan existir.

Seguridad y salud

El Comité de Seguridad y Salud Laboral es el órgano de participación en materia de Seguridad y Salud. Cuenta con una composición paritaria por parte de los representantes de empresa y de los trabajadores.

Salud y seguridad

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales es el conjunto de medios humanos y materiales necesarios para realizar las actividades preventivas, a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los profesionales del Departamento de Salud de Denia.

Marina Salud, con el fin de velar por la seguridad y salud de los profesionales del Departamento de Salud de Denia y en cumplimiento de la legislación al respecto, dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio que asume las especialidades de: Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y Psicología Aplicada y consulta de Salud laboral. El resto, Higiene Industrial y Medicina del Trabajo son asumidas por empresas externas especializadas en la materia.

Asimismo, la Sociedad cuenta con un Plan de Autoprotección el cual contempla acciones a llevar a cabo en caso ante cualquier tipo de amenaza para la seguridad de los empleados. Anualmente se imparte formación a la totalidad de los empleados con el objeto de difundir las acciones a ejecutar en caso de que exista riesgo para la seguridad de empleados y pacientes.

Con motivo de la COVID-19, durante 2020 la Sociedad ha establecido determinadas medidas preventivas para la protección de sus empleados tales como la elaboración de planes de contingencia y el establecimiento de instrucciones durante las estancias en salas de descanso y espacios comunes. Adicionalmente cabe destacar que el servicio de Prevención vela por el bienestar de los empleados y realiza cuantas pruebas para detectar el virus sean necesarias y lleva el seguimiento de los profesionales contagiados.

VALORES DE ACCIDENTALIDAD	2019	2020**
Índices %		
Índice de frecuencia Hombres	6,70	2,98
Índice de frecuencia Mujeres	3,73	3,26
Índice de gravedad Hombre	0,18	0,26
Índice de gravedad Mujeres	0,22	0,13
Índice de Incidencia Hombres	11,73	5,21
Índice de Incidencia Mujeres	6,52	5,70
Accidentes		
Total accidentes Hombres	23	27
Total accidentes Mujeres	74	53
Accidentes laborales sin baja	85	65
Accidentes laborales con baja	12	15
Accidentes In itinere	3	8
En jornada laboral	9	7
Días totales de baja	404	448
Número de enfermedades profesionales detectadas	0	0

Índice de frecuencia: n° accidentes de trabajo con baja /n° horas trabajadas *1.000.000

Índice de gravedad: n° jornadas perdidas por accidente de trabajo/n° horas trabajadas*1.000

Índice de incidencia: n° accidentes en jornada de trabajo con baja/ n° trabajadores*1.000

El cálculo de los índices de frecuencia y gravedad de accidentes han sido calculados excluyendo las bajas por recaída, así como las bajas ocasionadas por accidentes in itinere.

Para la obtención de la información correspondiente a las horas de absentismo, se han considerado las ausencias por incapacidad temporal y accidentes de trabajo.

ABSENTISMO	2019		2020	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Número de horas de absentismo de la plantilla	47.585	10.504	68.724	21.279

El total de horas de absentismo en 2020 ascendió a 90.003 horas mientras que en 2019 ascendió a 58.089 horas. El incremento de las ausencias en 2020 se corresponde con las bajas de los profesionales que han contraído la COVID-19.

Formación

La formación es uno de los compromisos clave de Marina Salud para el desarrollo profesional de sus empleados. Es por ello por lo que la Sociedad cuenta con un Plan de Formación en el que se identifican las necesidades formativas de los profesionales. Mediante la detección de necesidades se pretende descubrir cuáles son las carencias u oportunidades de mejora de los trabajadores, que pueden ser respaldadas por la formación continuada y que repercuten sobre su desempeño en el puesto de trabajo y su desarrollo profesional.

Para la confección de los planes de formación, también se tienen en cuenta los asuntos relacionados con la formación continuada provenientes de la evaluación del desempeño realizada por y para los profesionales.

Los objetivos del área de formación son los siguientes:

- Actualizar los conocimientos de los profesionales del departamento de Denia en sus respectivas disciplinas.
- Favorecer el desarrollo de las competencias de los profesionales.
- Apoyar en el conocimiento y aplicación de las nuevas normativas legales.
- Adquirir/actualizar conocimientos en materia de PRL y autoprotección en cumplimiento con la normativa vigente.
- Impulsar la investigación, el desarrollo y la innovación como proyectos de mejora.
- Contribuir a la motivación de los profesionales.
- Fomentar el liderazgo competitivo para ofrecer más y mejores cuidados a los pacientes.
- Fomentar el aprendizaje del manejo de nuevos equipos específicos.
- Mejorar la cumplimentación de la historia clínica, según las normas de estilo y legislación vigente.
- Contribuir a impulsar la producción científica e investigadora del departamento.
- Fomentar la implantación de los procesos internos y de comunicación, a través del uso de las tecnologías de la información.
- Respaldar las líneas estratégicas y los cambios organizativos emprendidos por Marina Salud.

HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2019	2020
MUJERES	10.756	7.928
Personal facultativo	2.701	1.757
Personal enfermería y técnicos sanitarios	5.775	4.638
Personal no sanitario	2.280	1.533
HOMBRES	4.450	2.426
Personal facultativo	2.008	1.138
Personal enfermería y técnicos sanitarios	850	612
Personal no sanitario	1.592	676

Se incluyen tanto las horas de formación presenciales como no presenciales y para todos los empleados de Marina Salud.

La actividad formativa se ha reducido en 2020 debido al impacto de la COVID-19. Puesto que la pandemia producida por el virus SARS-CoV-2 a nivel mundial ha cambiado los procesos de trabajo, la Sociedad ha replanteado la formación continuada a sus profesionales mediante la implantación de la modalidad e-learning a través del Plan de Virtualización de la formación.

Accesibilidad

Marina Salud tiene un compromiso con la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad y lo materializa en la planificación y gestión de sus procesos de trabajo, incluyendo criterios de respeto a estos derechos en la toma de decisiones. Esto se concreta tanto en medidas recogidas en los distintos documentos del sistema de gestión y sus planificaciones, como en las capacidades y sensibilización de todo su equipo humano y colaboradores, para buscar soluciones que contemplen el respeto de los derechos de las personas con discapacidad. También reafirma su compromiso con las acciones y programas con la especial colaboración que mantiene con la Fundación Discapacall, empresa cuyo objetivo principal es el de proporcionar a los trabajadores con discapacidad la realización de un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite la integración laboral de éstos en el mercado de trabajo.

En la nota 20 “Información sobre empleados” de la memoria que forma parte de las cuentas anuales del ejercicio 2020 se incluye información sobre el desglose por categoría de los empleados con discapacidad mayor o igual al 33%, siendo el número medio de empleados tanto en 2020 como en 2019 de 11 personas.

Igualdad

La Sociedad mantiene entre sus principios de gestión la protección de los derechos individuales de las personas que componen su plantilla estableciendo para ello pautas de comportamiento que lo garanticen. Esto es lograr en Marina Salud los objetivos de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar cualquier atisbo de discriminación por razón de sexo. A tal efecto se promueven y apoyan las medidas necesarias para conseguir la igualdad real en el seno de la Empresa, siendo este un principio estratégico de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición que establece la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

En cumplimiento del conjunto normativo mencionado anteriormente, Marina Salud cuenta con un Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres, realizado por los responsables de

Igualdad de Oportunidades y presentado ante la Comisión interna de Igualdad entre Mujeres y Hombres. El mismo contiene las propuestas de mejora recomendadas por la Conselleria de Bienestar Social del Gobierno Valenciano.

5. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

5. A. DKV

Compromiso de DKV con la Sociedad

En 2020, se ha seguido trabajando para conseguir una mejor alineación con la nueva estrategia corporativa que identifica como uno de sus tres pilares clave el Negocio Responsable, con el desarrollo de la responsabilidad empresarial más ligada al negocio. Lo que se pretende es alinear las iniciativas de acción social con lo que la sociedad espera de una empresa de seguros de salud responsable. Partiendo de la estrategia, hay varios proyectos de acción social como la Convocatoria de Ayudas, Proyectos para reducir la obesidad infantil, etc. que han sido revisados para que estén mejor alineados con las prioridades estratégicas, dando lugar al lanzamiento de DKV Impacta, una iniciativa de innovación social en salud que va más allá de la financiación de proyectos, ofreciendo a los profesionales de las entidades sociales y a emprendedores, acompañamiento, mentoría y formación en estrategia y modelo de negocio, usando diferentes metodologías de innovación. Al mismo tiempo, se ha dejado de colaborar con determinados proyectos no estratégicos, que no estaban directamente vinculados con salud o medio ambiente.

Se pueden consultar las principales actividades de acción social y patrocinios saludables en <https://dkvsalud.com/activistas-salud/>

En este año de pandemia, se ha lanzado además varios proyectos destinados a paliar los efectos de la COVID-19 en todos nuestros grupos de interés. Iniciativas como #medicosfrentealcovid, #ningunmayorsolo, la web Misaludemocional o la donación extraordinaria al fondo solidario de UNESPA para médicos han tenido un gran alcance. También se ha ampliado y adaptado iniciativas de negocio responsable para paliar la crisis de la COVID-19: voluntariados multistakeholder (#Mipersonamayor, #ConectándoteSeguro, Marcha solidaria virtual) y acciones COVID-19 en proyecto Medialia.

Diálogo con los grupos de interés

Una de las principales herramientas con las que cuenta la compañía es el Foro de diálogo abierto DKV que en 2020 ha celebrado su 7ª edición y se ha realizado en formato online. Es un evento anual de transparencia y acercamiento a los

grupos de interés en el que se expone, a los representantes de estos grupos, retos estratégicos a los que se enfrenta la empresa, el contexto en el que se producen, lo que hace la empresa en este sentido y una propuesta de preguntas para iniciar el diálogo.

En 2020, debido a la situación de pandemia y al nuevo formato, se ha abordado de forma exclusiva el tema de la relación con el cliente.

Al finalizar la sesión, el Consejero Delegado abre una sesión de preguntas y respuestas, en las que los participantes pueden preguntar libremente sobre los aspectos que consideren oportunos.

Aparte del foro, DKV dispone de otros medios para dialogar con sus GI. 2020 ha sido un año especial en el que aparte de los medios habituales de que disponemos (plataformas de innovación abiertas, encuestas, etc), DKV ha querido estar más cerca de nunca de sus clientes y para ello se han lanzado iniciativas como #AhoraTocaAyudar a través de la cual se ha contactado con más de 100.000 clientes, y posteriormente con #TocaSerMasResponsables que ha contactado con más 1.600 clientes para interesarnos por su salud y transmitirles seguridad y soluciones.

Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) y medición de impacto social

Se tienen identificados los proyectos relacionados con los ODS 3 y 13, cada proyecto tiene su presupuesto e indicadores propios del proyecto. El ODS 17 al ser más transversal cuesta más de cuantificar la relación, pero sin duda, todas las relaciones y actividad institucional de la compañía están aportando a este ODS.

En 2020, se ha mantenido la proporción de inversión en proyectos de acción social vinculados a salud.

Es también destacable la labor realizada con el Observatorio de Salud y Medio Ambiente que impacta ODS 3 y ODS 13 a la vez. En 2020 se ha lanzado una edición especial sobre salud y naturaleza: "Prescribir naturaleza". La nueva publicación actualiza la evidencia científica sobre la relación entre exposición a espacios verdes y efectos en la salud humana. También se adentra en distintas experiencias internacionales de prescripción de naturaleza, el valor de la infraestructura verde como recurso de salud y la creación del indicador de dosis de naturaleza individual. Con la revisión científica de ISGlobal, centro de investigación de salud referente en epidemiología ambiental.

DKV ha decidido pasar a la acción con cambios reales y concretos a favor de la calidad de vida y de un planeta saludable, que integran su nueva estrategia contra el

cambio climático 2020-2030 "Planeta Salud", explicado anteriormente.

Además, DKV está adherido a varios organismos externos para luchar conjuntamente para un mundo más sostenible: Pacto Mundial, Guías de Unespa, Un millón de compromisos por el clima, etc.

En 2020 se sigue con la adhesión al Grupo LBG (London Benchmarking Group) con el objetivo de sistematizar la medición del impacto de todos los proyectos de impacto social.

5. B Marina Salud

Por su parte, Marina Salud se encuentra comprometida con los pacientes y usuarios del Departamento de Salud de Denia, así como con sus profesionales y con la sociedad. Al cierre del ejercicio 2020 la población cápita del departamento asciende a 158.738 personas y, para prestar dicha atención, al cierre de 2020 se requieren 1.422 puestos de trabajo, incluyendo al personal de Consellería que desarrolla sus funciones profesionales en Marina Salud.

Los propósitos de la Compañía para la sociedad son los indicados a continuación:

- Ofrecer servicios de atención a la salud de alta calidad técnica y asistencial, con un proceso de innovación y mejora continua.
- Promover la mejora permanente de la calidad de la asistencia sanitaria y el uso racional de los recursos y gestionarlos con criterios de eficiencia y eficacia, garantizando la equidad de acceso.
- Fomentar el respeto al entorno y el medio ambiente. Promover políticas de ahorro energético y promocionar la educación para la protección del medio ambiente.
- Garantizar que el Departamento de Salud vela por la adecuación ética respecto a la publicidad, comercialización, prácticas competitivas y procedimientos socioeconómicos.
- Tener especial cuidado en dar transparencia a las relaciones con los proveedores.
- Promover y facilitar la investigación como fuente de progreso que repercutirá en una mejor atención sanitaria a la ciudadanía.

- Organización de jornadas informativas para la población del Departamento de Salud de Denia.
- Realizar el máximo esfuerzo para continuar prestando asistencia sanitaria de calidad en tiempos de la COVID-19 así como reducir, en la medida de lo posible y dadas las circunstancias, las listas de espera.

6. Proveedores

6. A DKV

En general, para todos los grupos de interés se dispone del Estatuto en que se describe qué se espera de los colaboradores: <https://dkvseguros.com/empresa-responsable/institucional/gestion-etica/estatuto-compromisos-eticos-pdf>.

A partir de 2021, existirá un nuevo proceso de homologación de proveedores.

Con relación a las compras generales (compras indirectas, no relacionadas con siniestros):

La Política de Compras de grupo DKV indica expresamente que deben cumplirse, entre otras, las siguientes normativas internas:

- Código de Conducta del Grupo DKV
- Estatutos de compromisos éticos con nuestros grupos de interés
- Proceso de homologación de proveedores

La homologación de proveedores considera en su Cuestionario de Evaluación Inicial, aspectos cuantificables en el proceso de contratación, tales como:

- Cumplimiento normativo
- Responsabilidad social y Negocio responsable
- Gestión medioambiental
- Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

Además, al cumplimentar este cuestionario, el proveedor lee y acepta el Estatuto de compromisos éticos con grupos de interés.

La homologación se completa con la comprobación de que el proveedor no aparece en la lista de sanciones financieras a nivel internacional.

Grupo DKV se propone que alrededor del 80% de los gastos generales proceda de proveedores homologados

Hasta la fecha el departamento de compras generales de DKV no ha realizado auditorías a sus proveedores.

Además:

Con mediadores y agentes, las contrataciones van reguladas por la nueva Directiva europea (IDD), que ya se está implementando en DKV. Hay dos aspectos a tener en cuenta: el primero concierne al obligado cumplimiento de la Ley de Contrato de Seguros, y por otro lado se cumple con el Código de Usos y el Pacto Ético del Seguro. Además, la Compañía está adherida a las buenas prácticas de Unespa, referentes a Salud y sobre el tratamiento de datos de tomadores, y a ampliación aprobada recientemente, acordada con Adecose y otras asociaciones de Corredores

A nivel interno, se dispone del decálogo de venta responsable para los mediadores. Además, a través del programa Medialia, se incentiva que los mediadores y agentes realicen acciones de negocio responsable con sus clientes y empleados. Por último, también se fomenta la contratación digital, concienciando sobre el efecto en el medio ambiente.

A los profesionales médicos se les incluye en el contrato aspectos como garantizar la calidad del servicio, el respeto a los DDHH, no discriminación a los pacientes, seguridad de datos personales y seguir principios éticos y deontológicos.

Las empresas funerarias y las empresas de reparación con las que se trabaja no están adscritas a los protocolos que siguen las empresas dependientes de servicios generales. A las empresas funerarias se les aplica unos protocolos de control propios (económicos, estructurales, y de calidad de prestación de servicio) incluidos en el proyecto SERVIFUN. Además, algunos proveedores funerarios cumplen los "Requisitos para la celebración de un ecofuneral" (de Fundación Tierra) para poder proveer el servicio del seguro DKV Ecofuneral. Con las entidades de reparación se establecen unos contratos en los que se incluyen todos los principios éticos de conducta que establece DKV. También se incluyen algunos requisitos para reducir el impacto ambiental de DKV EcoHogar, actualmente un 50% de la pintura aplicada en reparaciones es EU Ecolabel

6. B. Marina Salud

Por otro lado, la actividad económica de Marina Salud tiene su impacto tanto en proveedores privados como públicos, siendo estos últimos hospitales gestionados de forma directa por la Administración.

Con respecto a los proveedores de índole privada, Marina Salud mantiene relaciones comerciales con empresas reconocidas tanto a nivel nacional como internacional. No obstante, en la medida de lo posible trata de abastecerse de proveedores locales.

En términos generales se distingue entre proveedores de compras y proveedores de servicios. Marina Salud no realiza auditorías sobre cuestiones ambientales o sociales a sus proveedores. No obstante, sí es necesario el cumplimiento de determinados requisitos y condiciones en cada caso con el objetivo de garantizar el cumplimiento, por parte de los proveedores, de la legislación vigente y del Plan de Prevención de Delitos. En este contexto, el departamento de logística evalúa a los proveedores de medicamentos y material sanitario. Para ello se registran las incidencias con cada proveedor y se clasifican en función del número de incidentes y la gravedad de los mismos. Posteriormente se ponen en conocimiento del proveedor los problemas detectados y se les insta a que los corrijan. En caso de que no se solucionen los problemas comunicados, y siempre que las circunstancias lo permitan, se procede a la baja del proveedor.

7. Clientes

7. A. DKV

El Grupo DKV tiene el certificado de la ISO 9001 desde hace diez años y se renueva anualmente.

Además de sellos de calidad en su gestión, el Grupo DKV también tiene verificaciones que velan más directamente por el cliente, como, por ejemplo, la de Lenguaje Claro, donde se asegura que las comunicaciones escritas que parten de DKV hacia el cliente cumplen los requisitos de transparencia y lenguaje claro definidos en el Manual de comunicación del Grupo DKV y el código de buenas prácticas de UNESPA.

Una queja de un cliente da la oportunidad de ser mejores. Por ello, es fundamental escuchar a los clientes y mantener una comunicación abierta, ya que esto ayuda a detectar áreas críticas y anticipar las incidencias que puedan producirse, adecuar e incrementar servicios y rectificar actuaciones.

Se facilita al máximo los canales a través de los que los asegurados pueden contactar para trasladar su insatisfacción: presencialmente en sucursales, a través del contact center (por teléfono o correo electrónico), directamente en el Servicio de Defensa del Cliente vía mail, correo ordinario o a través del área de Cliente en la página web.

En estos contactos, para asegurar la identidad de la persona que se dirige a DKV, existe un protocolo específico y homogéneo en todos los canales de atención para corroborar los datos del cliente preguntándole información personal clave.

Por ejemplo, ante una llamada, si lo hace desde el teléfono registrado en la BBDD de DKV, automáticamente se identifica al cliente y se abre la ficha del mismo en CRM que conecta inmediatamente con sus datos.

Las quejas y reclamaciones, que son estudiadas en detalle, se reportan a las áreas implicadas, quienes igualmente analizan la información obtenida para mejorar sus procesos.

QUEJAS Y RECLAMACIONES DKV	2019	2020
Número de quejas y reclamaciones	3.631	5.496
Número total de quejas	1.734	2.765
Número total de reclamaciones	1.897	2.731

Tanto para 2019 como para 2020 el tiempo medio de respuesta de las quejas y reclamaciones ha sido de 11 días (el tiempo legal de respuesta es de 2 meses).

QUEJAS Y RECLAMACIONES CAM	2019	2020
Número de quejas y reclamaciones	63	36
Número total de quejas	3	8
Número total de reclamaciones	60	28

QUEJAS Y RECLAMACIONES UMLF	2019	2020
Número de quejas y reclamaciones	15	22
Número total de quejas	1	4
Número total de reclamaciones	14	18

DKV seguros publica anualmente el Informe Corporativo con toda la información que contiene este documento, de una manera ampliada.

7. B. Marina Salud

Los consumidores finales de la actividad llevada a cabo por Marina Salud son los pacientes atendidos en el Departamento de Salud de Denia. Uno de los principales compromisos de la Compañía es asegurar la calidad asistencial a los pacientes atendidos. En este sentido, Marina Salud cuenta con un departamento de calidad que controla, entre otros aspectos, las quejas y reclamaciones interpuestas por los pacientes que puedan no estar satisfechos con el servicio prestado. La política de calidad de la Sociedad busca la máxima calidad asistencial a los pacientes del Departamento.

Asimismo, la Compañía está sometida de forma periódica a auditorías de índole asistencial, solicitadas tanto por la Administración Pública, como efectuadas de forma voluntaria para la obtención de certificados de calidad. Marina Salud cuenta con el certificado ISO 9001:2015, cuya validez expira en el ejercicio 2021.

Adicionalmente, de acuerdo con la política y el compromiso con la transparencia, Marina Salud hace públicos sus principales indicadores asistenciales referidos a las demoras. Los datos, que se actualizan con periodicidad mensual, están referidos a la Lista de Espera Quirúrgica, LEQ, en las especialidades ofertadas y las demoras en Consultas Externas, también por especialidades. Los indicadores se muestran comparados con el último dato publicado por la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública y los del Ministerio de Sanidad, siendo los criterios que se establecen para confeccionar los indicadores de salud comunes en todos los departamentos valencianos.

QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS	2019	2020
Número de quejas recibidas	976	1.002
Número de agradecimientos recibidos	1.340	610

De las quejas recibidas en el ejercicio 2020, 347 corresponden a atención especializada, 532 a atención primaria, 105 a la actividad no asistencial y las 18 restantes se califican como No identificadas. El incremento de las quejas así como la disminución de los agradecimientos se debe fundamentalmente a la situación excepcional ocasionada por la COVID-19. Con el objeto de minorar las quejas de los pacientes, el departamento de Calidad cuenta con el proceso de mejora continua que asegura y supervisa la implementación de las acciones de mejora.

Asimismo, corresponde al personal del SAIP, Servicio de Atención e Información al Paciente, la recepción, custodia y tramitación de las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos que presentan los usuarios de los servicios sanitarios

Toda queja o sugerencia obliga a dar al interesado una respuesta adecuada y en tiempo. Para ello, el SAIP solicita que los responsables asistenciales interesados elaboren y remitan un informe en un plazo inferior a 10 días, detallando las circunstancias en las que se produjeron los hechos y/o las medidas correctoras inmediatas que, como consecuencia, hayan tenido que implementar. En caso de no recibir la respuesta en el plazo establecido, el SAIP lo eleva a la Dirección Asistencial/Gerencia, solicitando respuesta a la queja en un plazo de 5 días.

El SAIP contesta a la queja o sugerencia, en un plazo no superior a un mes desde su registro, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas. La respuesta se cursa mediante escrito con registro de salida, dirigido al interesado y firmado por el Comisionado de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública del departamento de Salud de Denia.

Con el objeto de salvaguardar a los pacientes y profesionales de las consecuencias ocasionadas por la COVID-19, Marina Salud ha establecido una serie de protocolos. Entre otros, cabe mencionar el control de acceso a pacientes mediante el que se establece una única entrada al centro en la que se controla la temperatura o la restricción de visitas a pacientes hospitalizados.

DKV seguros publica anualmente el Informe Corporativo con toda la información que contiene este documento, de una manera ampliada.

El Informe Corporativo con información de 2020 estará disponible en la web de DKV Seguros: <https://dkvsalud.com/informacion-corporativa/informe-corporativo/2020>

El Informe de Munich Re se puede encontrar en:

<https://www.munichre.com/en/company/corporate-responsibility/download-center.html>