

Fundación

**INTEGRALIA DKV**

Memoria 2018



- 3| Misión, visión y valores de la Fundación Integralia DKV**
- 4| Carta de Cristina González, Directora de la Fundación Integralia DKV**
- 5| Perfil de los equipos, centros y programas de cooperación**
- 6| Evolución del equipo**
- 7| Inserciones**
- 8| Escuela Integralia**
- 9| Desarrollo del equipo**
- 10| Servicios**
- 11| Visitas y actos**
- 12| Impacto de Integralia en los medios de comunicación**
- 13| Programas de Cooperación Internacional al Desarrollo**
- 14| Hitos del 2018**
- 15| Informe económico**



1

## Misión

La **inclusión sociolaboral** de personas con discapacidad y enfermedades crónicas/ degenerativas, con prioridad en la alta discapacidad y con dificultades para incorporarse al mercado laboral.

2

## Visión

Un mundo donde se respetan los **derechos de las personas con discapacidad** en todas sus dimensiones: en el acceso a la educación y al empleo, y en su desarrollo personal y bienestar.

3

## Valores



# UN AÑO DE MUCHOS LOGROS



**2018** ha sido un año de grandes retos para **Integralia**. Fundada en el año 2000 bajo el liderazgo inspirador del **Dr Josep Santacreu**, nuestro Presidente y CEO de **DKV Seguros**, Integralia ha ido creciendo de forma sostenida y sostenible hasta lo que somos hoy. Un equipo que en 2018 llega a las **492 personas en toda España** en 7 centros – Madrid, Sant Just Desvern, Zaragoza, Jerez, Dénia, Badajoz y Terrassa – y a los 3500 beneficiarios.

Quiero destacar lo que ha marcado nuestra agenda y ha sido significativo durante 2018. La Fundación llega a su mayoría de edad, lo que nos ha llevado a analizar el contexto que nos condiciona y visionar el futuro a través de la elaboración del **Plan Estratégico 2018-2023** que por la naturaleza de nuestros servicios -contact center, formación, marketing digital, consultoría- nos fuerza a adaptarnos a la transformación digital y a ofrecer **servicios de valor añadido** buscando la complementariedad con otros actores.

Nuestra apuesta por el crecimiento en alianzas –en Badajoz con **Europe Assistance** que alcanza los **30 empleados** y en Terrassa con la **Mútua de Terrassa** que llega a los **67 empleados**- se confirma como una estrategia ganadora y de mayor impacto social por su efecto multiplicador en empleo.

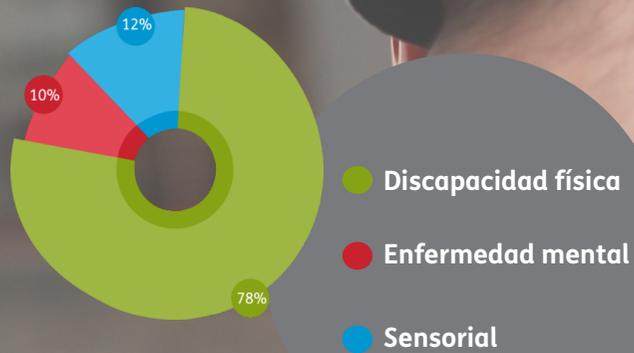
El medio para garantizar la empleabilidad de las personas con capacidades diferentes es la formación y, en nuestro caso, la **Escuela Integralia**. A lo largo de 2018 se realizaron **13 cursos** con un total de **140 alumnos** que ha permitido la **inserción laboral de 85 personas**, 67 en los centros de Integralia y 18 en empresas. Hemos sido también uno de los centros formativos de referencia de la **Red Incorpora** de Obra Social “la Caixa” impartiendo **formación en competencias digitales** –marketing digital y Word press- lo que nos permite contribuir a la lucha contra la brecha digital del colectivo de personas con discapacidad.

Nuevas empresas e instituciones muy reconocidas como **Metrovacesa, Casa Batlló, EADA, Mercer, Grupo Motiva** han confiado sus servicios a Integralia. A destacar que el **Programa de Cooperación al desarrollo** que impulsamos en alianza con organizaciones sociales locales y empresas en **Perú, Colombia e India** ha contribuido a la **formación de 545 personas con discapacidad** y de **colectivos vulnerables** y a la **inserción laboral de 367**.

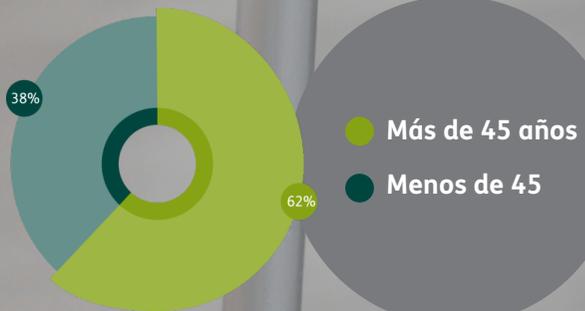
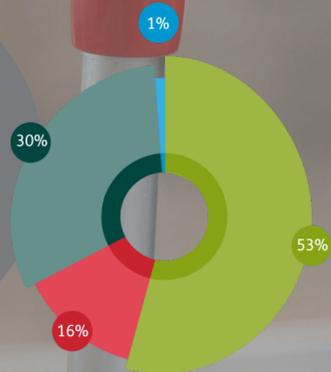
Un año de cambios y retos en el que solo me queda por **agradecer a todas las personas que formamos Integralia y a las instituciones colaboradoras** que hacen posible que podamos seguir mejorando la vida de las personas con discapacidad 18 años después.

**Cristina González Hipólito**  
Directora de la Fundación Integralia DKV

## Perfil de los equipos



- Inferior al 45%
- Superior al 65%
- Entre 45 y 65%
- Sin discapacidad



## Centros en España



## Programas de Cooperación



Perú



Colombia

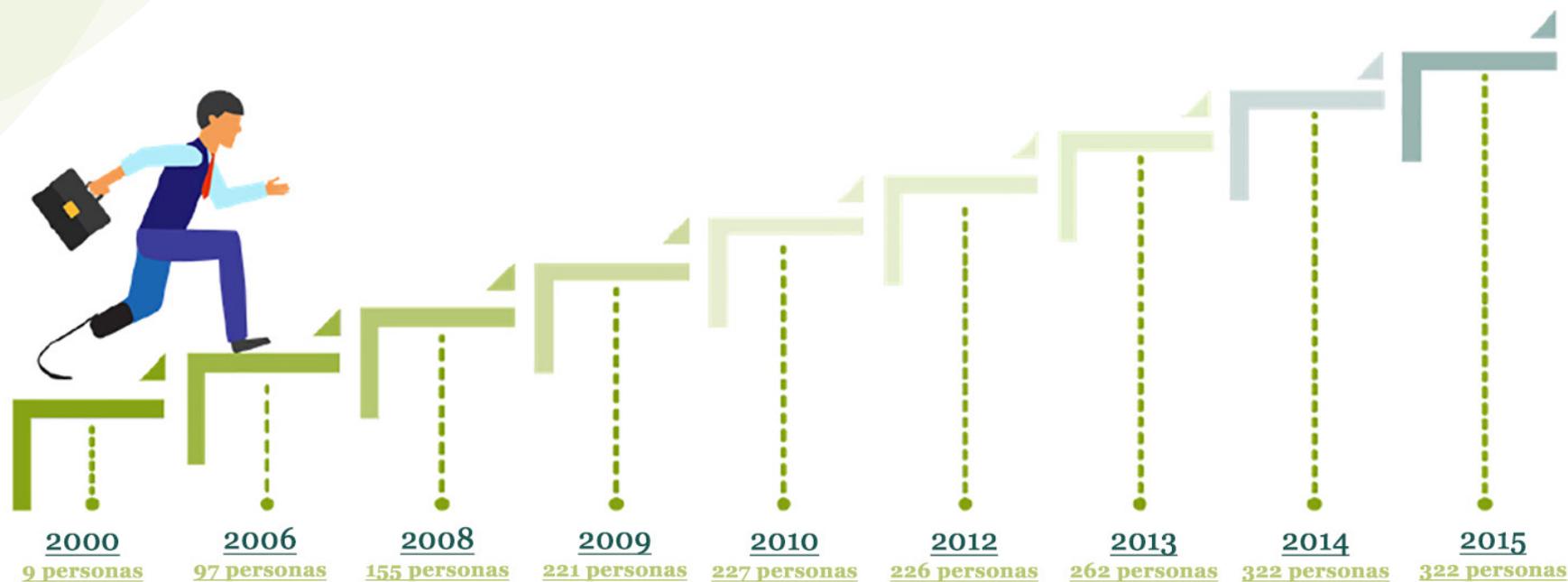


India

## Evolución del Equipo



**2018**  
492 personas





# 18 TRÁNSITOS EN EMPRESAS

Los **siete centros especiales de empleo** de la Fundación Integralia DKV funcionan como un **punto de partida hacia las empresas**. El objetivo es siempre que la persona con discapacidad pueda **formarse en nuestros centros** de empleo, **adquirir experiencia** y **dar el salto a un trabajo** en un entorno laboral normalizado.

Para este objetivo se apoya en uno de los pilares fundamentales de la Fundación: **La Escuela Integralia DKV**. Todas las incorporaciones que se realizan en Integralia, tanto en nuestros centros como en otras empresas, atraviesan un itinerario que comienza con la formación, y es por ello que en 2013 se creó la figura de la Escuela Integralia como un **elemento indispensable** donde la persona con discapacidad adquiere las **competencias** necesarias para incorporarse al **mercado laboral**.

Además, nuestros técnicos de la **Unidad de Apoyo Personal y Social (USAP)**, facilitan el tránsito al empleo normalizado mediante el acompañamiento en la empresa. De este modo, la persona obtiene **seguridad** y la empresa tiene una referencia experta en discapacidad que facilite la **adaptación** al puesto de trabajo.



**162**  
INSERTADOS  
**DESDE**  
ESCUELA  
**+ BOLSA**  
+ CONTRATACIÓN  
**DIRECTA**

144 INTEGRALIA 

18 EMPRESA  
ORDINARIA 

La **Fundación Integralia DKV** considera la formación como una herramienta determinante que apoya el fin fundacional: la integración laboral de personas con discapacidad. **Mediante la formación, se ayuda a construir y enriquecer a las personas** en una faceta que por distintos motivos no ha sido accesible a gran parte de la población con discapacidad y que representa un freno en su desarrollo profesional y personal. **La Escuela Integralia nace en 2013** con el objetivo de ofrecer formación y, a su vez, como una respuesta a las exigencias del mercado y también de sus propios clientes. Es una **segunda oportunidad para aquellas personas con discapacidad sobreenvenida** que llevan años buscando empleo por su dificultad de acceso al mercado laboral. También supone una **oportunidad** para quienes precisan de una **formación especializada** que facilite su **inclusión laboral**.



*“A mi la Escuela Integralia me dio la vida. Hacía tiempo que no era feliz. Ahora puedo decir que soy feliz”*

**Domingo Rodríguez**  
Operador en Fundación Integralia DKV



**PERSONAS**  
248



**CURSOS**  
13



**HORAS**  
208

## PLANES DE FORMACIÓN



**PERSONAS**  
747



**ACCIONES FORMATIVAS**  
208



**HORAS**  
1.100

## FORMACIÓN CONTINUA

El **desarrollo profesional y personal** de las personas que forman **Integralia** -tanto las personas que prestan servicio como equipo técnico- se articulan a través de dos áreas: los **planes de formación** y la **formación continua**.

**Compromiso y responsabilidad, inteligencia emocional y liderazgo, gestión de clientes difíciles, outplacement** (orientación al empleado con el objetivo de la reinserción laboral), **mejora de la expresión oral y escrita, marketing digital, gestión de redes sociales**, son algunos de los contenidos de los planes de formación.

Las acciones de formación continua están diseñadas para **formar al equipo en un mayor conocimiento del servicio con el que operan** (en una formación continua), así como otras competencias necesarias para el empleo.



**NUEVOS CLIENTES**



## Premios y reconocimientos



**Premios SERES por el proyecto en Pachacútec (Perú).**

**Premio Solidarios ONCE Aragón: categoría empresa.**



**Candidatos al Premio Aragoneses del Año. Categoría Valores Humanos.**

**Certificación ISO 9001:2015 en todos los centros.**



## Visitas y actos destacados



**Ultramarathon Anantapur en India con la Fundación Vicente Ferrer**



**Jornada de puertas abiertas MINHAP para explicar el servicio 060.**



**Visita de Su Majestad la Reina Doña Sofía al centro de Madrid.**



**12º aniversario de trabajo conjunto con Oxam Intermón.**



**Visita del alcalde de Sant Just Desvern Josep Perpinyà.**



**Asistencia en la XI Feria de Empleo y Discapacidad en Madrid.**

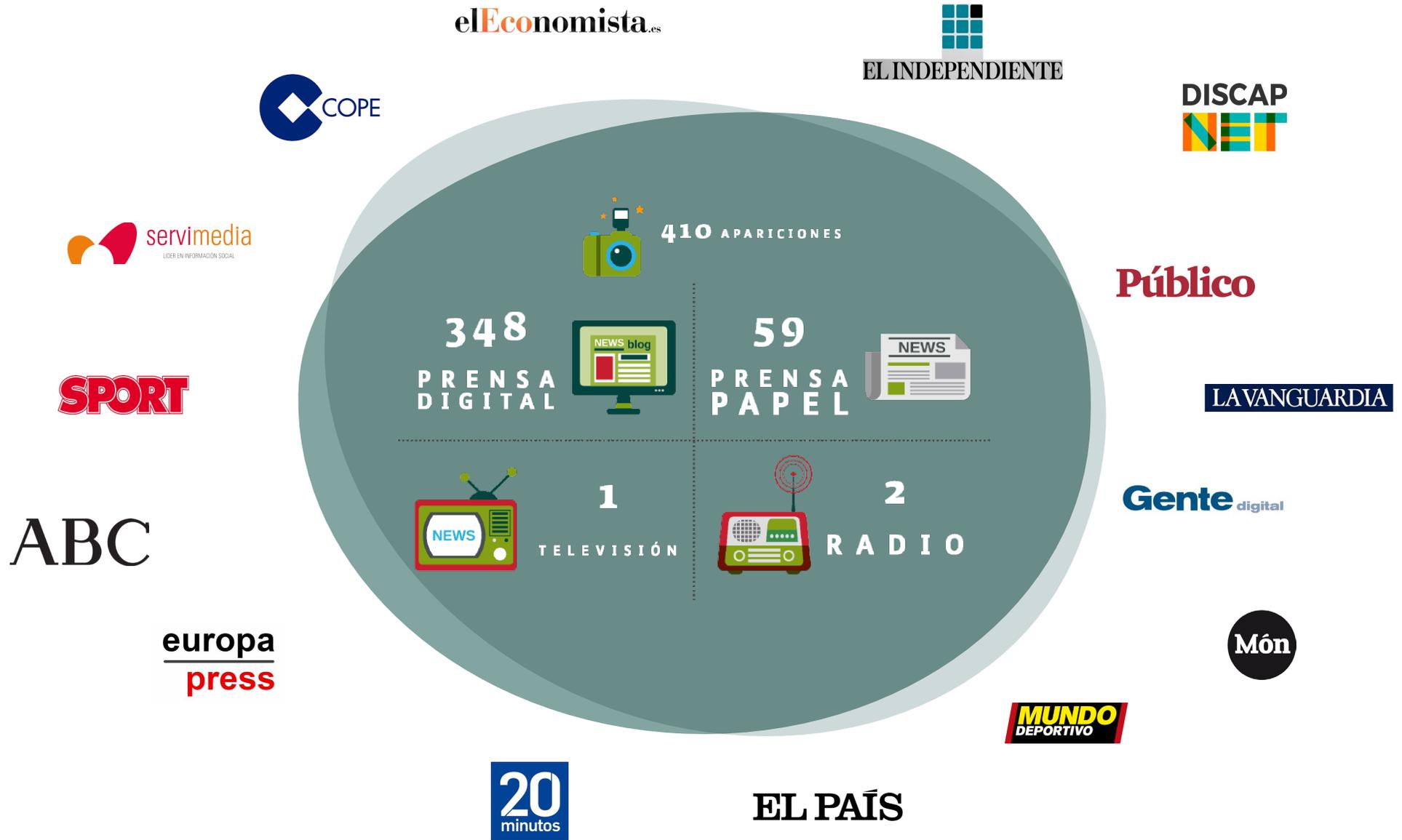


**Visita de D. Ignacio Egea, Vicepresidente 2º de la Fundación Repsol.**



**Directivos de Between en Madrid.**

Presencia en medios de comunicación





Perú

Seguimos con la alianza del **grupo Fundades** (Fundación para el Desarrollo Solidario), junto a quienes inauguramos la primera aula de formación permanente en Comas en el marco del proyecto **PerúIntegral2**, donde Integralia aporta a los alumnos la capacitación, el desarrollo de habilidades sociales, la asistencia técnica e intermediación laboral a personas con discapacidad y población vulnerable con el objetivo de facilitar su **inserción laboral**. Además, se han firmado **4 convenios** con distintas organizaciones para facilitar la inserción laboral de personas con discapacidad.



India

Desde septiembre se está dando apoyo online, tanto al equipo de discapacidad llamado **“Skill Development Training Program”** como a los profesores. Se ha implantado el modelo de inclusión de Integralia (con algunas modificaciones adaptadas al contexto sociocultural) para los **cursos** -mayoritariamente de idiomas Español, Francés e Inglés- que se realizan con el equipo de discapacidad. Se han buscado empresas y ONG’s que apoyen la inclusión laboral de personas con discapacidad y se ha elaborado material específico para realizar las **visitas empresariales**.



Colombia

En Colombia se han realizado **proyectos de inclusión** tanto en Bogotá como en Medellín aplicando las 2 modalidades con las que ya se trabajó en periodos anteriores: **cursos cortos de 120 horas** apoyados por las cajas de compensación local (Cafam y Comfenalco) y **cursos técnicos de un año de duración** -6 meses teóricos y 6 prácticos- junto con el **SENA** (Servicio Nacional de Aprendizaje). Estos cursos tienen la ventaja fundamental de que **los alumnos tienen un contrato laboral de aprendizaje** desde el primer día de formación.

## Programas de Cooperación al Desarrollo



*“No me siento una persona con discapacidad. Ahora puedo ir donde quiera y hacer lo que quiera”*

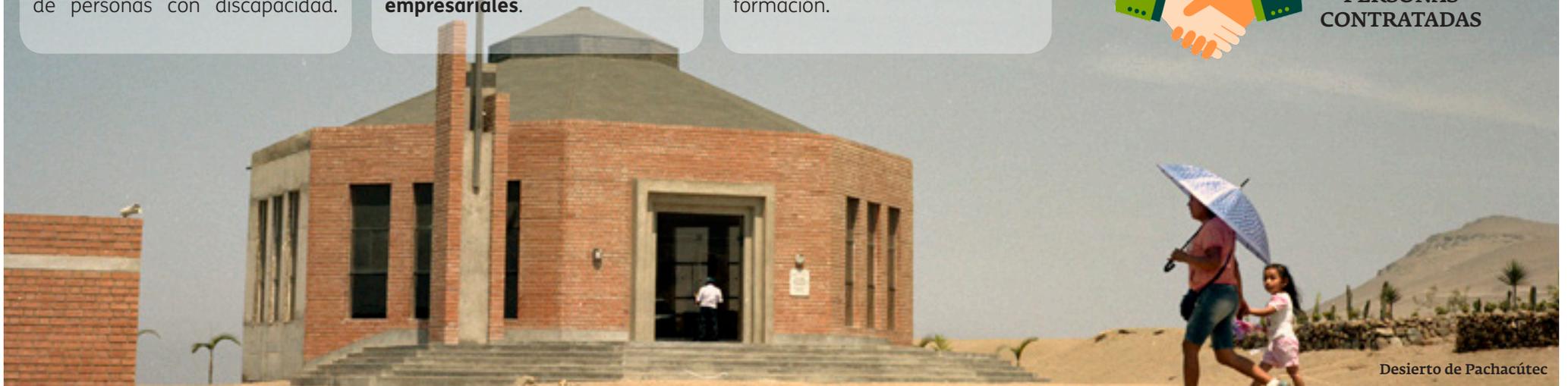
**Ramadevi**  
Beneficiaria en India



**1.295**  
PERSONAS FORMADAS



**903**  
PERSONAS CONTRATADAS



Desierto de Pachacútec

### CONSOLIDACIÓN DE LA FUNDACIÓN INTEGRALIA

La Fundación Integralia DKV tiene ya un equipo de **492 personas** repartidas en sus **7 centros de trabajo**. Además, se ha alcanzado la cifra de **3.500 beneficiarios** en los **19 años** de vida que tiene la Fundación.

### REALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

En 2018 se ha realizado el plan estratégico **Horizonte 2025**, que nos reta durante los próximos 4 años a mejorar el modelo operativo, **ampliar servicios** de Contact Center, convertirnos en agencia digital y poner el foco en crear un **modelo facilitador de inserción** en la empresa.

### INTEGRALIA EN LA RED "INCORPORA" DE "la Caixa"

Uno de los acuerdos de colaboración más relevantes es el realizado con la **Obra Social "la Caixa"**, para incorporarnos en la **RED INCORPORA**, gracias a cual Integralia ha realizado **2 cursos** para personas con discapacidad: uno de **Marketing Digital** en Madrid y otro de **desarrollo Wordpress** en Zaragoza, quedando por realizar otro curso de **Contact Center** para este 2019.



### RECERTIFICACIÓN DE LA ISO

Todos los centros de Integralia han conseguido el **certificado ISO 9001:2015 de Gestión de la Calidad**, una distinción que certifica su apuesta por la calidad y la mejora continua en la atención al cliente.

### ÉXITO DE LA ESCUELA INTEGRALIA DKV

Éxito de la Escuela Integralia con **140 alumnos**, de los que 85 acceden al empleo, lo que supone un **60% de tasa de inserción**. 67 de estos alumnos se insertaron en los centros de la propia Fundación Integralia DKV y los 18 restantes en la empresa ordinaria.

### IMPACTO EN LOS PROGRAMAS DE COOPERACIÓN

Se llega a los **1.300 beneficiarios** en los programas de cooperación internacional al desarrollo en **Perú, Colombia e India**, de los cuales 903 han obtenido un empleo.

### IMPLANTACIÓN DE OFFICE 365

Enmarcado en el proceso de **digitalización del equipo**, que mediante esta herramienta puede **trabajar en la nube y de forma colaborativa** con las nuevas aplicaciones que ofrece **Office 365** como Sharepoint, Yammer, Onedrive, etcétera.

### CRECIMIENTO DE LOS CENTROS EN ALIANZA

**Incremento de actividad** en los centros en alianza: **Integralia Vallés** con 67 empleados e **Integracall Extremadura** donde con **Europe Assistance** se llega a los 30 empleados.



### DIVERSIFICACIÓN DE CLIENTES

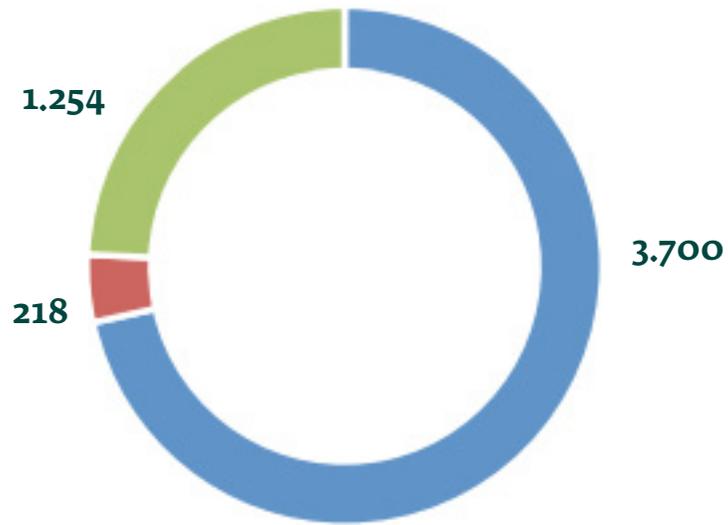
Se ha **ampliado la lista de servicios y de clientes**, no solo en el sector sanitario, sino también en otros sectores y realizando un servicio de alto valor añadido como **Mercer, Metrovacesa, Casa Batlló, EADA**, etc...



### CAMBIO DE CENTRO A SANT JUST DESVERN

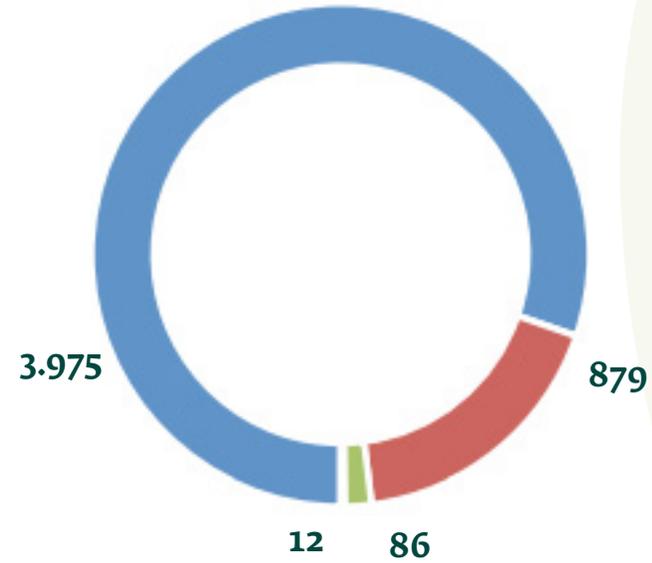
Traslado de **Centro Especial de Empleo (CEE) del Prat** a la **nueva ubicación de Sant Just Desvern**. Se inició un plan de acción para el traslado y se trabajó junto a la Alcaldía de Sant Just Desvern y Sant Joan Despí para facilitar nuestra presencia en el municipio y garantizar la accesibilidad de las inmediaciones del edificio para las personas de nuestro equipo con movilidad reducida, así como numerosas plazas de aparcamiento adaptadas. Además la Fundación se ofrece a ambos municipios como **entidad de referencia de la zona** en la contratación de personas con discapacidad.

## INGRESOS 2018



- Subvenciones
- Otros ingresos de explotación
- Importe neto de la cifra de negocios

## GASTOS 2018



- Gastos de personal
- Otros gastos de explotación
- Amortizaciones
- Gastos financieros

# Fundación **INTEGRALIA DKV**

## **Sant Just Desvern**

Calle de la Constitución, 3  
08960 Sant Just Desvern  
Tlf.: 93 479 75 01  
Fax.: 93 479 75 14

## **Madrid**

Avda. Concha Espina 63  
28016 Madrid  
Tlf.: 91 724 74 23

## **Zaragoza**

Integralia Digital Global  
Calle Avenida María Zambrano, 31,  
50018 Zaragoza  
Tf: 976289472

## **Badajoz**

Fundación Integracall  
Calle Paseo Fluvial, 15,  
06011 Badajoz  
Tf: 915149900

## **Denia**

Fundación Discapacall  
Calle Partida Beniablà, s/n,  
03700 Denia  
Tf: 966429012

## **Terrasa**

Integralia Vallés  
Carrer Sant Antoni, 32,  
08221 Barcelona  
Tf: 937365041

## **Jerez**

Calle Equiluz, 2,  
11402 Cádiz  
Tf: 956356195

## Instituciones Colaboradoras

