

# Forbes

NADA PERSONAL, SÓLO NEGOCIOS

EL NÚMERO SIN BARRERAS



**79**<sup>Q</sup>   
DICIEMBRE  
2020 5€

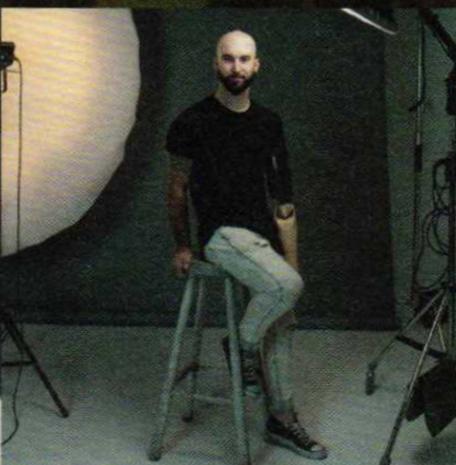
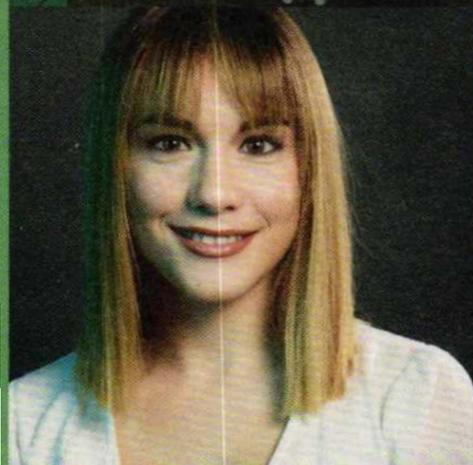
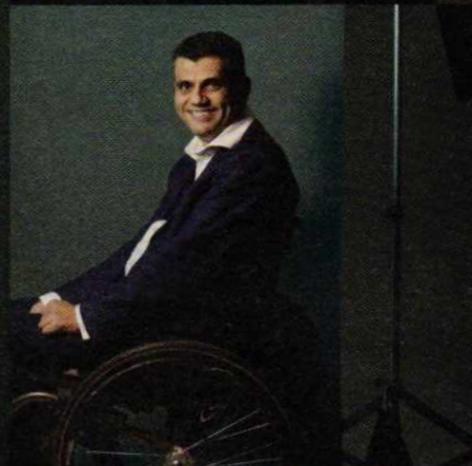
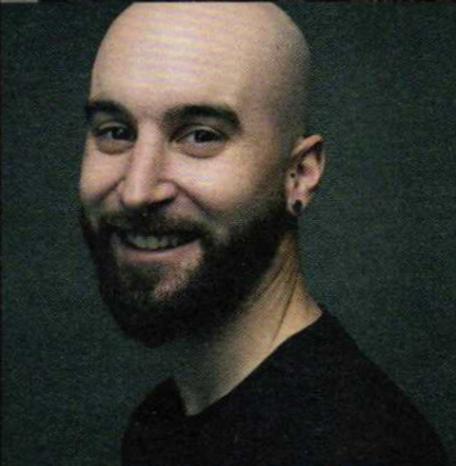
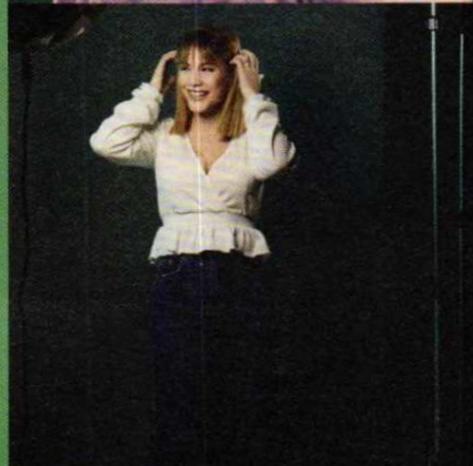
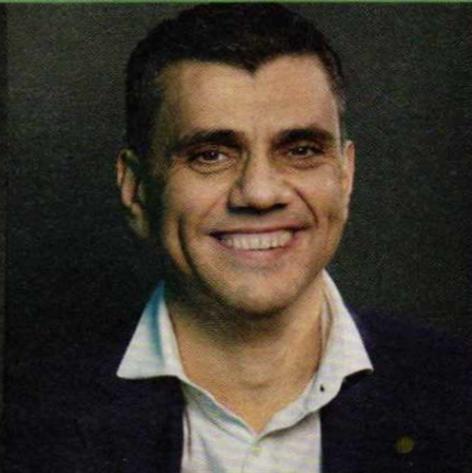


***DKV Y EL RETO  
DE LA PLENA INCLUSIÓN LABORAL***

**DKV y Fundación  
Integralia,  
comprometidos como  
agentes del cambio  
hacia un objetivo  
ambicioso: garantizar  
la plena inclusión en el  
mercado laboral  
de personas con  
discapacidad física,  
sensorial y orgánica.**

TEXTO  
ESTHER MOLINA

REALIZACIÓN Y FOTOGRAFÍA  
XAVI TORRES-BACCHETTA Y PABLO TRIBELLO





**ESTHER  
MARTÍNEZ**  
PEOPLE MANAGER  
DE BETWEEN TECHNOLOGY

## “LECCIONES DE HUMILDAD Y GENEROSIDAD QUE ME DEJARON SIN PALABRAS”

> “Siempre estaré agradecida a Integralia por su apuesta para que impulsara el proyecto de la Fundación en India, a pesar de mi discapacidad auditiva”, recuerda Esther, que cuenta con un 95% de pérdida de audición en cada oído sin sus audífonos. La India le cambió la vida cuando trabajó como cooperante al desarrollo en el programa de formación e inserción laboral de Integralia desde ciudades como Anantapur o Bangalore, junto a la Fundación Vicente Ferrer.

Se emociona echando la vista atrás hacia “sus chicos” (alumnos), hacia las clases de comunicación a las 14:30 h en plena ola de calor “motivándoles para situarles delante del espejo y ensayar las entrevistas o vivir sus procesos de selección a través de Whatsapp y Facebook antes de celebrar juntos cuando conseguían trabajo”, recuerda. Esther cree firmemente que este impacto es multiplicador en toda su familia. “Algunos de ellos me mandan fotos de las instalaciones de su empresa, de su equipo de trabajo, etc.”, añade Martínez, participe de las despedidas organizadas por el resto de sus compañeros y profesores cada vez que alguno de ellos conseguía trabajo fuera de sus urbes. Se les dedicaban unas palabras y les deseaban mucha suerte en su nueva etapa.

RR BACCHE



⇒ **Una compañía**, entidad o proyecto inclusivo supone una lanza estratégica para el tejido empresarial de cualquier país y una herramienta competitiva de cara al exterior. La consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) no resulta completa si no se asume la responsabilidad adquirida por los diferentes actores que se encuentran a los mandos de los poderes de decisión: Ejecutivo, empresas y organizaciones oficiales, a la hora de garantizar

un acceso digno al mercado laboral para las personas con algún tipo de discapacidad. Debería suceder sin recurrir a las medidas compensatorias o alternativas de la Ley General de Discapacidad.

Iniciativas consolidadas, como la Fundación Integralia DKV, contribuyen a mejorar la empleabilidad del colectivo, centrado en la lucha contra la brecha digital que excluye (de forma evidente) a las personas con discapacidad, en un contexto de

transformación digital de todos los sectores a través de la formación, el acompañamiento y el desarrollo de sus centros especiales de empleo, que para el consejero delegado de DKV y presidente de la Fundación Integralia, el Dr. Josep Santacreu, están diseñados para ser vías de tránsito: “Estamos identificando nuevos potenciales clientes, nuevos servicios y poniendo foco allí donde nuestros servicios son más valorados. También diversificando y luchando contra la →

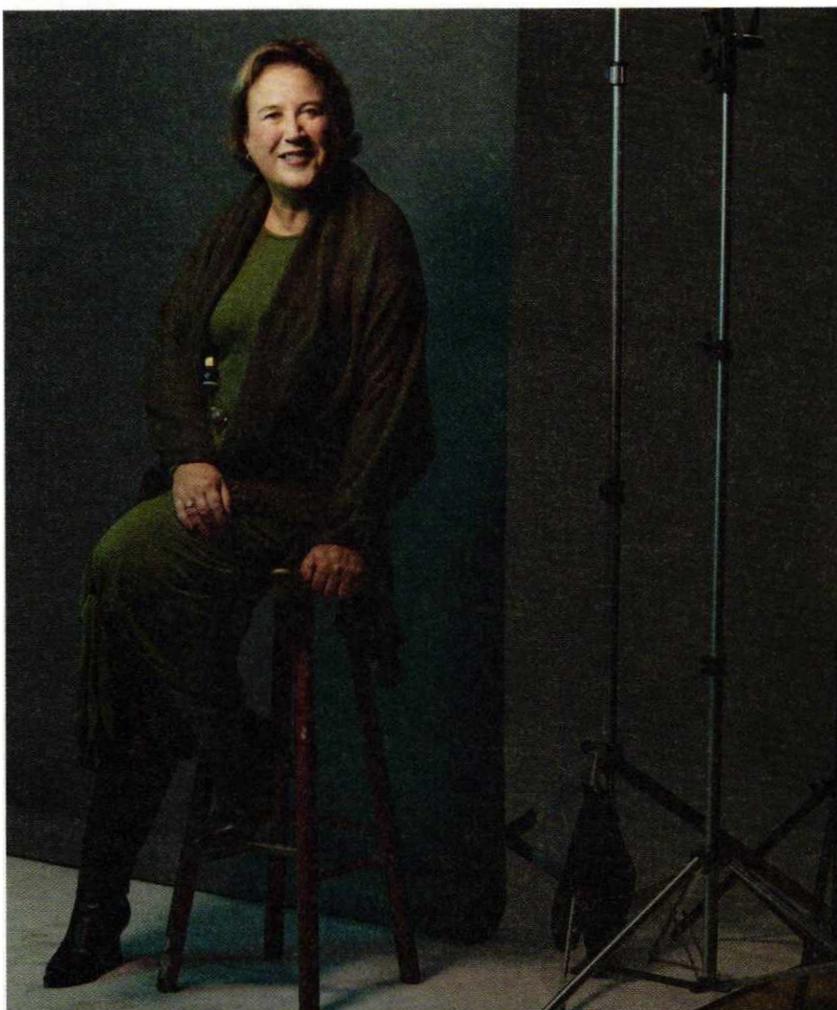
# MONTSE MATEO

DIRECTORA DE RRHH DE LA FUNDACIÓN INTEGRALIA

“EL TALENTO NO DISTINGUE DE EDAD, DE DISCAPACIDAD, GÉNERO O RAZA”

➤ **Antes de que el cáncer** irrumpiera en su vida y le generara una discapacidad, Montse fue directiva de Recursos Humanos en la cadena Starwood. Las barreras arquitectónicas para acceder a centros de formación o la falta de recursos económicos han sido impedimentos para que las personas con discapacidad hayan contado, tradicionalmente, con una adecuada formación; algo que ha afectado al resto del colectivo.

“Es importantísimo pasar a la acción y fomentar la inclusión de las personas con discapacidad a nivel laboral y social, para poderles ofrecer una mejor calidad de vida y bienestar”. Así de rotunda se muestra Montse Mateo cuando se le pregunta por la formación del sector. “Si bien pueden tener alguna limitación física o sensorial, las personas con discapacidad tienen grandes capacidades



y talento para desarrollar un buen trabajo y desarrollarse profesionalmente; si les hacemos itinerarios de desarrollo y formación pueden plenamente alcanzar puestos de responsabilidad”. Contar con equipos diversos enriquece al tejido empresarial y trabajar con personas que han superado

grandes retos personales nos hace ver la capacidad resiliente que todos poseemos. Montse considera que el talento de las personas no distingue de edad, de discapacidad, género o raza y es crucial pelear duramente por obtener un mundo más humano, con más capacidad e igualdad.

XAVI TORRES-BACCHETTA

→ brecha digital de nuestros equipos, a través de nuevos servicios de *testing* de aplicaciones, de servicios de negocio digital para diferentes empresas”, explica.

## PIONEROS DE LA INSERCIÓN

A lo largo de los 20 años de vida de DKV, su estrategia ha llevado por bandera la responsabilidad social corporativa, porque una compañía referente de los seguros de salud en nuestro país no podía evolucionar

sin poner en el centro su firme compromiso con la discapacidad. Una actividad alineada con los ODS, concretamente con los números 3 (salud y bienestar), 13 (acción por el clima) y 17 (alianzas para lograr dichos objetivos). En el caso de Integralia, suma una fuerte apuesta por la convocatoria de innovación social en salud y el estudio de hábitos que tienen que ver con la salud de personas con discapacidad, asumiendo también el 4 (educación de calidad), el 8

(trabajo decente y crecimiento económico) y el 10 (reducción de las desigualdades).

La Fundación DKV Integralia nace en el año 2000 como primer centro especial de empleo de la compañía, ubicado en El Prat de Llobregat, convirtiéndose así en el primer *contact center* de Europa atendido exclusivamente por personas con discapacidad. Se trata, por tanto, de una iniciativa de emprendimiento social pionera, convertida en piedra angular de su estrategia, que

**ALIANZAS Y RECONOCIMIENTOS DE FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA**

**ALIANZAS DEL MODELO DE INSERCIÓN DE FUNDACIÓN INTEGRALIA**

**Mútua Terra<sup>s</sup>a:**

La Fundación Integralia Vallès es una alianza entre la Mútua de Terrassa y la Fundación Integralia DKV, puesta en marcha en 2015. Está ubicada en Terrassa. Es uno de los centros con más crecimiento de empleos el último año. Realiza servicios de atención telefónica para la cita previa de las especialidades médicas de la Mútua Terrassa.

**EuroP Assistance:**

En 2012, gracias a un convenio firmado con Europe Assistance, se crea Integracall (Fundación Integralia en Badajoz), ubicada en las instalaciones de esta empresa y cuyo equipo tramita telefónicamente la asistencia a los asegurados en carretera, en el hogar, por rotura accidental o robo de terminales de móvil.

**Hospital Marina Salud:**

Discapacall es la Fundación Integralia en Denia, también creada en 2012. Realiza sus servicios dentro de las instalaciones del centro hospitalario Marina Salud. Se encarga de la cita previa a las diferentes especialidades médicas y a la atención primaria del Área 13 de Salud de la Comunitat Valenciana, gestionada por Marina Salud.



**PREMIOS RECIBIDOS POR FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA**

2004	Premio a la Calidad de la Generalitat de Catalunya
2007	Premio CERMI en la categoría de Inclusión Laboral
2010	Premio a la Innovación y Compromiso Social de la Empresa de la Fundación SERES
2015	Premio Internacional a la Excelencia en RSC por la IHF por la creación de Fundación Integralia Vallès y Premio APECCO al proyecto de RSC en Contact Center para Konecra e Integralia
2020	Premio Nacional ALARES en la modalidad de Centro Especial de Empleo

defiende que un negocio debe ser rentable pero, sobre todo, responsable, donde el impacto positivo cobra especial sentido a medida que avanzan los años.

En un principio, su modelo de inserción laboral daba empleo a 9 personas. Hoy en día, esta organización social gestiona 7 centros especiales de empleo en diferentes ciudades de nuestro país y ayuda de forma directa a 490 hombres y mujeres. Más allá del apoyo a la atención al cliente de DKV,

la empresa ha conseguido prestar este servicio a decenas de usuarios, entre los que se encuentran otras compañías, ONG y diferentes Administraciones Públicas. Junto a la financiación pública y las donaciones, se ha logrado que Integralia sea una entidad con capacidad para autofinanciarse al margen de su matriz (DKV), además de haber conseguido ampliar todas sus líneas de actividad, añadiendo conocimiento de negocio, marketing digital, consultoría junto a forma-

ción para la inserción laboral y *back office* (o gestiones de atención al cliente). Bajo el liderazgo del Dr. Josep Santacreu, su consejero delegado, se impulsa de forma significativa una Fundación para que, más allá de poder subcontratar un *contact center* externo o contar de forma directa con teleoperadores, esta atención telefónica sea gestionada por personas con discapacidad.

Desde su pistoletazo de salida, Integralia ha conseguido conformar un →

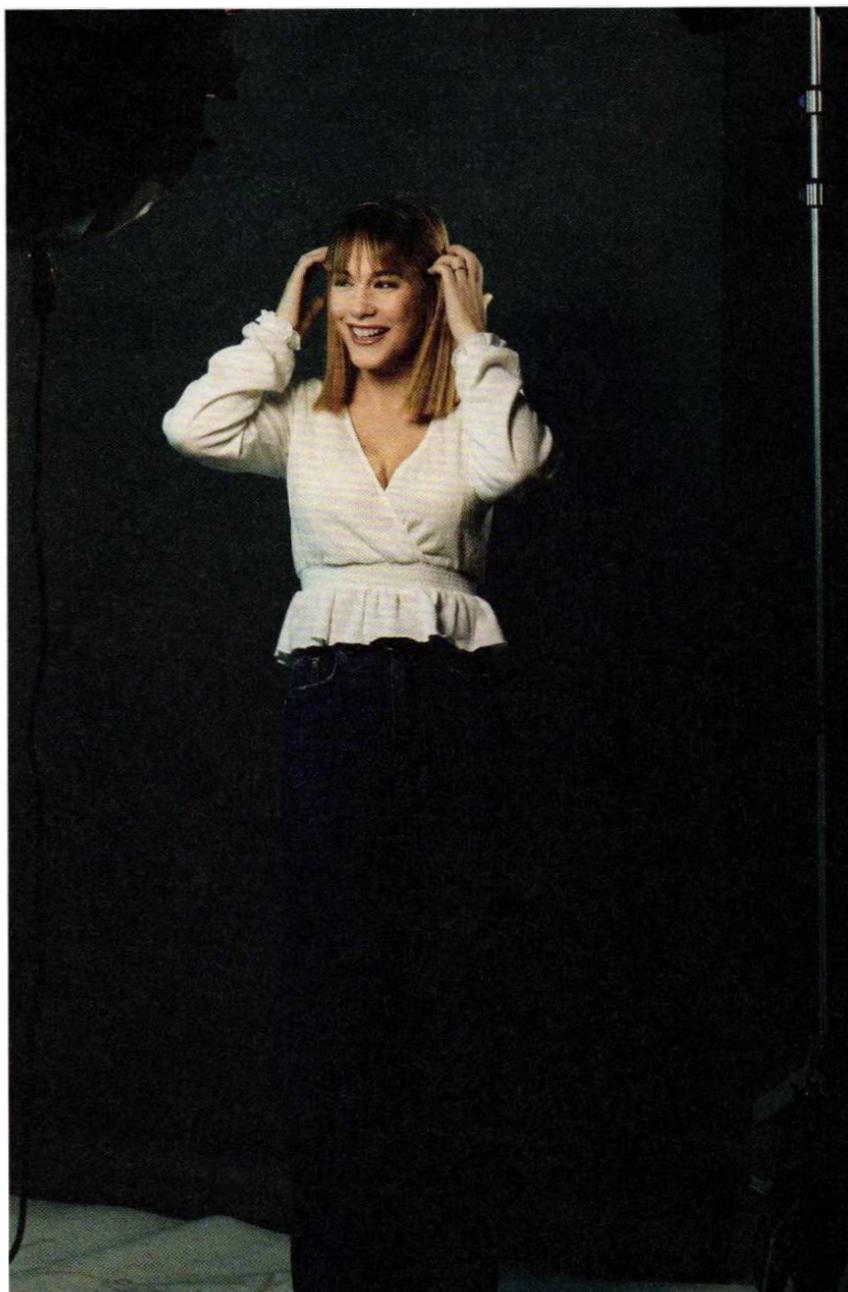
# JESSICA MATARÍN

OPERADORA DE LA FUNDACIÓN INTEGRALIA VALLÉS DENTRO DEL HOSPITAL MÚTUA DE TERRASSA

**“UN LUGAR DONDE VAS A TRABAJAR Y PUEDES CRECER DE MANERA PERSONAL”**

> **Fibrosis quística** es la enfermedad autoinmune con la que vive Jessica y que sin embargo no le ha impedido continuar formándose y desarrollando su trabajo desde la Fundación. En su caso, su trabajo se lleva a cabo en el Hospital Mútua de Terrassa. Para ella, es fundamental sentir una valoración al esfuerzo diario, un reconocimiento extensible más allá del lugar físico de trabajo, “donde puedes crecer a nivel personal y profesional, como fue mi caso”, recuerda Jessica, que comparte sus inquietudes a la hora de presentarse a la plaza de coordinación para terminar siendo seleccionada. “Pasar de operadora a coordinadora fue algo muy positivo para mi trayectoria”, opina. Matarín pone en alza las oportunidades que ofrece la Fundación a personas que, por circunstancias generadas a raíz de su discapacidad, no tienen facilidad para acceder al mercado laboral ordinario y formar parte de lo que podría considerarse un gran equipo.

XAVI TORRES-BACCHETTA



→ macroproyecto gestionado al 100% por personas con discapacidad, que ha afrontado los últimos 20 años creciendo de forma sostenible, bien mediante la apertura de nuevos centros, la ampliación de líneas de servicios, multiplicación del impacto social e impulso de programas de cooperación internacional al desarrollo. Una entidad sin ánimo de lucro cuya misión pasa por la inserción socio laboral de personas con discapacidad física, sensorial y orgánica

con prioridad en la alta discapacidad y con dificultades para incorporarse al mercado laboral, a través de la formación, el empleo directo e indirecto y los itinerarios personalizados.

## GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

El fortalecimiento de las políticas de gestión de la diversidad, hasta convertirse en agentes del cambio y de la transformación social, es crucial en la estrategia de

Integralia, que pone a disposición de otras empresas su experiencia en el terreno de la inserción laboral de estas personas. Un modelo replicable, escalable, de alto impacto social por parte de la Fundación, con centros que disponen de características claramente diferenciadoras en cuanto a volumen de clientes o beneficiarios y que, sin embargo, comparten un único modelo de inclusión, con la formación ocupando un lugar preferente.

## Ley General de la Discapacidad (LGD)

Según el VIII Informe sobre exclusión social presentado por la Fundación Foessa el pasado año, existen 6 millones de personas en condiciones de vulnerabilidad que podrían dar el paso definitivo a la exclusión social, en caso de producirse un empeoramiento de la economía. A su vez, durante el primer semestre del año, se ha producido el primer descenso en la contratación de personas con discapacidad desde el año 2012. Entre enero y junio, se han firmado 38.176 contratos, un 34,7% menos que en el mismo periodo de 2019. Una caída superior a la registrada en la contratación de la población a nivel general, que ha sido del 33,6%.

Situados en el contexto actual, conviene refrescar qué es y a qué obliga la Ley General de derechos de las personas con discapacidad o Ley General de Discapacidad (LGD), según el Real Decreto Legislativo 1/2013, del 29/11, como norma básica de los derechos de las personas con discapacidad que además la adapta a la Convención

Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. El 7 de abril de 1982, la Ley ya regulaba la obligación de reservar el 2% de las contrataciones a favor de trabajadores con discapacidad dentro de una empresa pública o privada a partir de los 50 empleados.

En 1998, la ley 50/1998 del 30/12, introdujo la posibilidad de que, excepcionalmente, los empresarios obligados al cumplimiento de la referida cuota de reserva pudieran quedar exentos, total o parcialmente, de la misma, a través de dos vías. Pero, ¿es posible quedar exento de la cuota de reserva del 2%? Sí, siempre que se produzca una compra de bienes y servicios a un Centro Especial de Empleo o a un trabajador autónomo con discapacidad; la constitución de un enclave laboral o la donación o acción de patrocinio a favor de una fundación cuyo objetivo social sea la formación, la inserción laboral y la creación de puestos de trabajo. Integralia, en su afán por apoyar a las empresas en constante transformación social con voluntad de integrar la diversidad en sus organizaciones, fomenta el cumplimiento de la LGD mediante acuerdos

de colaboración con otras instituciones. Es el caso de Catenon, a través del cual la multinacional de búsqueda de profesionales tendrá a su disposición los servicios de Integralia para el cumplimiento de la Ley General de la Discapacidad o la Cámara Alemana, que firmó, en abril de 2019, un acuerdo para promover la inclusión laboral de personas con discapacidad. Y aun así, el 75% de las empresas españolas siguen sin ser capaces de asimilar la contratación de personas de este colectivo de forma ágil, con una legislación en firme sobre la mesa que se remonta a los últimos 40 años y que en su versión actual (de 2013), prevé multas que pueden alcanzar el millón de euros, por su incumplimiento.

Fundación DKV Integralia ha sido protagonista de la evolución de los agentes del cambio social. Hasta la fecha, los últimos 20 años han contemplado más de 4.000 beneficiarios, más de 330 casos de inclusión en la empresa convencional, más de 1.200 contratados en todo el mundo.

## + PROGRAMAS DE + COOPERACIÓN AL DESARROLLO

Perú, Colombia o la India han sido testigos del potencial de los Programas de Cooperación al Desarrollo de la Fundación Integralia DKV que aportan experiencia en materias formativas, facilitando la contratación en las empresas colaboradoras. Desde 2012, buscan transferir conocimiento en competencias para el empleo, orientado a la comunicación y técnicas de *contact center*, para fortalecer (de manera institucional) a las entidades que trabajan con personas con discapacidad. En este sentido, podemos extraer datos del estudio de *Inserta*, que mide el impacto que tiene el empleo de la Fundación Integralia en el sector, a través de una encuesta realizada a personas que trabajan dentro de la misma. Se desprende que el 72% de

los encuestados reconoce que han mejorado su situación económica y la estabilidad de sus ingresos, junto a un 94% que aseguran que la Fundación ofrece siempre (o a menudo) oportunidades de desarrollo profesional.

“Para nosotros, el proyecto más importante que hemos realizado en España ha sido Integralia, lo comprobamos en las organizaciones con las que la Fundación está colaborando”, afirma Josep Santacreu, presidente de Integralia y consejero delegado de DKV, que destaca cómo la Fundación es un ejemplo vivo de que las empresas pueden generar más valor para la sociedad a la vez que ofrecen un servicio de calidad a sus clientes.

Un proceso educativo que suma, construye y enriquece a los individuos en una faceta que, por distintos motivos, no ha sido accesible a la población con alguna discapacidad y que generacionalmente ha supuesto un freno en su desarrollo profesional y personal. Porque es la formación, junto al acompañamiento individualizado, lo que se antoja indispensable a la hora de hablar de una verdadera inserción laboral de personas con discapacidad, que a su vez

fomentó, en 2013, el nacimiento de la Escuela Integralia.

La Escuela Integralia tiene el foco puesto en que estas personas adquieran competencias para el empleo que favorezcan su inclusión, por lo que, una vez realizada esta primera formación, los beneficiarios sean capaces de obtener un empleo en los centros de trabajo de la misma Integralia, donde pueden continuar su itinerario profesional adquiriendo experiencia laboral para

encontrar, finalmente, un empleo en otra compañía que les permita seguir desarrollándose en un entorno laboral normalizado.

En este punto, es importante recordar que en su hoja de ruta, la Fundación Integralia tiene marcado con luces de neón el correcto cumplimiento de la Ley General de la Discapacidad, que obliga a las empresas de más de 50 empleados a mantener una cuota reservada a estas personas del 2% y que actualmente es incumplida por el 75% de las →

# PATRICIA CIFUENTES

COORDINADORA DE OPERADORES EN  
FUNDACIÓN INTEGRALIA MADRID

“ENSEÑAR Y AYUDAR  
A LOS COMPAÑEROS  
QUE VAN LLEGANDO”

BE  
LLO  
LLO

► “No se cumple la normativa por desconocimiento y los que la conocen no quieren contratar a personas con discapacidad”, así de drástica se muestra Patricia, que sufre acondroplasia, con respecto a la Ley General de los Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGD). Hace referencia a las barreras arquitectónicas. “El metro de Madrid no está al 100 % adaptado para personas que van en silla de ruedas, con andador, muletas etc. y carecen de ascensores, de escaleras mecánicas, los vagones no están adaptados, te encuentras con un escalón entre el tren y el andén”, señala como ejemplo. Cree que las personas con discapacidad tienen un mayor nivel de implicación y valora muy positivamente enseñar y ayudar a los compañeros que van llegando a la Fundación, pero también a los que continúan trabajando y necesitan una formación. “Con sus vivencias, sus experiencias y sobre todo las historias personales que hay detrás de cada uno. Integralia me cambió la vida hace 11 años cuando empecé como teleoperadora”, agradece.



→ compañías, según el Barómetro de Deloitte, donde la Fundación ha incorporado dos preguntas acerca del grado de aceptación de la misma (concretamente, en la página 29). Según recoge el informe, las empresas tienen dificultades a la hora de contratar personas con algún tipo de discapacidad, de hecho, el 66% reivindican la complejidad de adaptar el perfil a la actividad de la compañía mientras un 22% señalan las necesidades de adaptación de accesibilidad física al centro

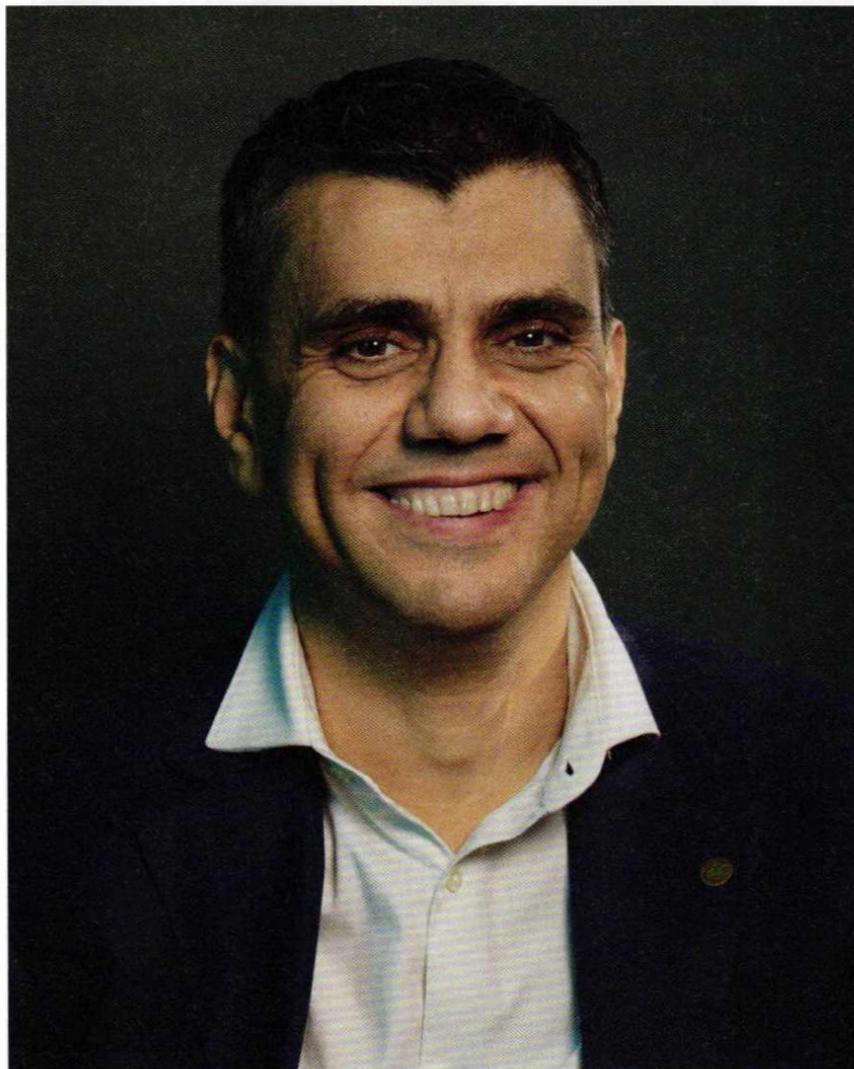
de trabajo, sin olvidar un 21% de los encuestados que pone de manifiesto las barreras existentes para encontrar fuentes de reclutamiento adecuadas.

Llama la atención un 13% que considera un impedimento la falta de formación adecuada del que se traduce ese 8% restante que pone en duda el correcto rendimiento y desempeño en sus funciones que podrían tener las personas con discapacidad en su jornada laboral. La crisis económico sani-

taria generada por la covid-19 ha puesto de manifiesto, entre otros factores, que existe una brecha digital por la que las personas con discapacidad encuentran barreras cuando pretenden acceder a las nuevas tecnologías, uno de los principales elementos de inclusión socio laboral.

## BRECHA DIGITAL, FORMACIÓN

Según datos desprendidos del informe ‘Tecnología y Discapacidad’ elaborado por



## JAVIER DE OÑA

SUBDIRECTOR Y DIRECTOR DE  
DESARROLLO DE NEGOCIO DE LA  
FUNDACIÓN INTEGRALIA

► Hace 20 años, un accidente generó una tetraplejía a Javier y a su vez fue el detonante para su incorporación a la Fundación Integralia como operador telefónico. Es experto en *contact center* y en inserción laboral. Está

## “DESARROLLAMOS LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y PERSONALES”

convencido de que los empleos de las personas con discapacidad suelen ser más sensibles a los ciclos de la economía, por diversos factores “como la baja formación del colectivo, temporalidad de los contratos y, lamentablemente, la situación generada por la covid-19 no va a ser una excepción”, cuenta.

Destaca las competencias transversales generadas desde la Fundación que al final se necesitan en cualquier empleo, para generar confianza en uno mismo, sin la cual es complicado “transmitir confianza a los demás y en consecuencia, incorporarte al mercado laboral”. Javier comparte cómo desde Integralia consiguen que los individuos sean conscientes de sus propias habilidades laborales y lo mucho que pueden aportar a las empresas: “Que la sociedad deje de centrarse en lo que no podemos hacer, para ensalzar de lo que sí somos capaces y dejar de limitar nuestras propias aptitudes”, reafirma.

XAVI TORRES-BACCHETTA

la Fundación Adecco, un 42% afirma que le resulta “muy complejo y avanzado su uso”, seguido de un 32% con problemas de accesibilidad, al no poder manejar ciertos dispositivos a causa de incompatibilidades ocasionadas por su discapacidad. Además, un 20,6% no confía en lo digital y siente temor a convertirse en víctima de algún fraude, mientras que un 15,9% carece de recursos económicos para invertir en la compra o alquiler de nuevas tecnologías.

Los muros existentes a la hora de acceder a las nuevas tecnologías, en un mundo que gira sin remedio hacia lo digital, abocan a este sector a la exclusión. La búsqueda de empleo se realiza predominantemente online y alternativas como el trabajo en remoto solo son viables si se dan a través de la tecnología.

Por ello, la Fundación DKV Integralia apela, de nuevo, a la responsabilidad de todos los ámbitos con capacidad de deci-

sión. Al Gobierno y las Administraciones Públicas, en su papel de regulador de las medidas que favorezcan la inclusión socio-laboral, pero también al sector empresarial que cumple una función fundamental implicándose en la inclusión de colectivos en riesgo de exclusión social, sin olvidarnos de las entidades del tercer sector y al propio colectivo de las personas con discapacidad, que no pueden (ni deben) bajar los brazos para revertir una situación que, a día de →

## CHRISTIAN SILVA

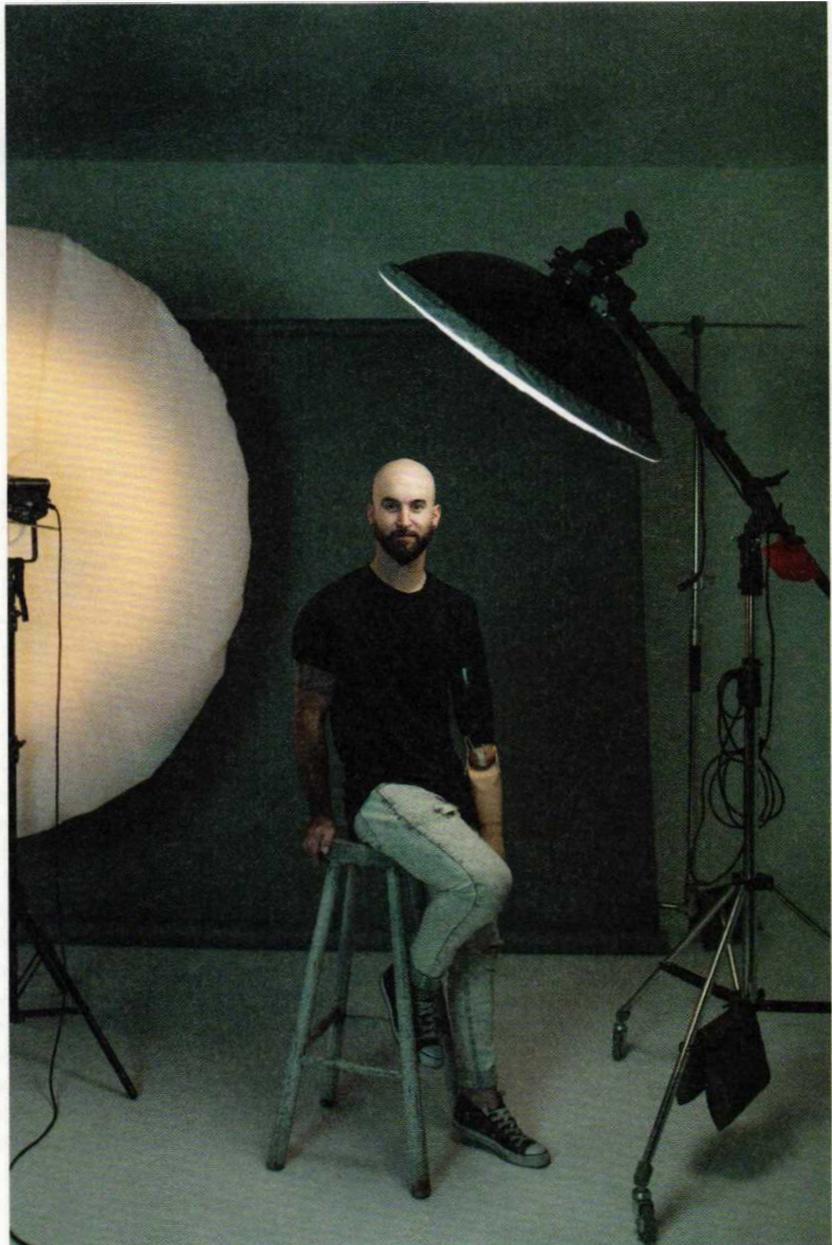
TSM ADMINISTRATOR EN LA  
MULTINACIONAL MERCER

### "COMPROMISO, CONSTANCIA Y SUPERACIÓN"

> **Christian** se ha formado y desarrollado profesionalmente en la Fundación Integralia tras perder uno de sus brazos en un accidente laboral, algo que, sin embargo, no le impidió convertirse en el primer ciclista en terminar la Titan Desert sin contar con esa extremidad. Cuenta que lo que más valora de su paso por Integralia "ha sido comprobar, de primera mano, cómo crecen las personas. La motivación es esencial.

Según un informe del Observatorio sobre mercado de trabajo y estadísticas para personas con discapacidad (ODISMET), se prevé que el 60% de las personas con discapacidad que se encuentran trabajando en la actualidad podría perder su empleo en este escenario de pandemia. Una predicción negativa en esta carrera de fondo para la que, desde el colectivo, hay que estar preparados. "El compromiso, la constancia o la constante superación son aspectos fundamentales en mi vida deportiva y que sin duda, también han hecho crecer a la Fundación Integralia", afirma Christian.

PABLO TRIBELLO



→ hoy, aún les mantiene anclados en los centros especiales de empleo.

#### ALIANZAS EMPRESARIALES

En palabras de Josep Santacreu, presidente de Integralia y consejero delegado de DKV, antes, pocas personas con discapacidad podían llevar a cabo su propia transformación digital: "Hoy en día existen dos factores fundamentales que hacen que esto sea cada vez más frecuente. Uno es la tecnología,

que nos permite hacer cosas sorprendentes y, otro, la metodología, porque gracias a la combinación de ambos hemos conseguido crear un modelo que hace posible que las personas con discapacidad se integren laboralmente", apunta. En el contexto de la situación laboral y formativa de las personas con discapacidad en España, destaca el 34,5% de los individuos en activo, que presenta una tasa de actividad de 43,1 puntos inferior con respecto a la población sin discapacidad.

El modelo de inserción de Integralia viene adaptado a la actividad de cualquier organización y sector. De hecho, se pone de manifiesto con las alianzas empresariales e instituciones que se impulsan desde los centros de la fundación: Mútua Terrassa, Europ Assistance y Hospital Marina Salud, donde incluso, dicho modelo ha llegado a adecuarse para ser insertado en necesidades específicas de las propias organizaciones. ●

# JOSEP SANTACREU

CEO de DKV y presidente de la Fundación Integralia

FOTOGRAFÍA XAVI TORRES-BACCHETTA

⇒ Hablar tranquilamente, largo y tendido, con Josep Santacreu, cabeza más visible del proyecto Integralia, se hace obligado en momentos de crisis como los que estamos viviendo.

¿Cómo están afrontando la situación generada por la covid-19 desde el punto de vista de una entidad sin ánimo que de lucro, en momentos de crisis económica coyuntural?

Desde marzo, hemos hecho un esfuerzo para adaptarnos a los efectos de la covid-19 y del confinamiento. La prioridad en los dos meses de la primera ola del virus fue asegurar la salud de nuestros equipos que, a causa de su discapacidad orgánica sobre todo —enfermedades degenerativas, crónicas, etc.—, eran colectivo de riesgo. En una semana teníamos el 80% de nuestro equipo en teletrabajo. Formamos a los equipos en las herramientas del Microsoft 365 útiles para el teletrabajo —sharepoint, Teams, etc.— y para el trabajo en remoto en atención al cliente multicanal que es nuestra actividad principal. De alguna forma, este contexto nos ha ayudado a acelerar la transformación digital de nuestros equipos. Además, hemos aprovechado para gestionar servicios relacionados con la covid para diferentes instituciones como el Instituto de Salud Carlos III, el Ministerio de Ciencia, Innovación e Universidades, el proyecto #Ningunmayorsolo de DKV y para lanzar un nuevo canal de Whatsapp para nuestros clientes.

Concretamente para la Fundación Integralia, ¿cómo se han visto afectados? Con una tasa de paro en nuestro país que

roza el 16% y ha destruido más de un millón de empleos...

La Fundación se ha visto afectada en cuanto a la reducción de la actividad productiva y de facturación de nuestros centros especiales de empleo durante los casi 3 meses que duró el confinamiento de marzo a mayo. Nuestra capacidad de adaptación, por una parte, y, por la otra, el hecho de trabajar, entre otros sectores, el de la salud en atención al cliente (hospitales, compañías de seguros de salud...) y la búsqueda de nuevos servicios, clientes, nos permitió volver a mediados de mayo a nuestros centros y reanudar la actividad presencial.

Alrededor del 60% de las personas con discapacidad, que se encuentran laboralmente activas en este momento, podrían perder su trabajo a causa de la crisis. ¿Qué acciones están llevando a cabo para paliar los efectos que la crisis pueda tener en la misión de la Fundación?

Nuestra misión social, que las personas con discapacidad encuentren empleo en empresas y organizaciones en igualdad de condiciones, no cambia. Nuestros centros especiales de empleo son centros de tránsito: de formación, de desarrollo profesional. Estamos identificando nuevos potenciales clientes, nuevos servicios y poniendo 'foco' allí donde nuestros servicios son más valorados. También diversificando y luchando contra la brecha digital de nuestros equipos, a través de nuevos servicios de testing de aplicaciones, de servicios de negocio digital para diferentes empresas.

Galardonada en los últimos Premios Nacionales a la Excelencia en la inclusión laboral y

la prevención de riesgos laborales de las personas con discapacidad por parte de Fundación Alares. ¿Qué supone este reconocimiento para la Fundación Integralia?

Es un gran reconocimiento que agradecemos mucho tanto por la modalidad en la que ganamos "Centro especial de empleo" como, sobre todo, porque premia "la apuesta de la Fundación en el desarrollo por la carrera profesional, tanto formativa como personal de cada una de las personas a través de un plan individualizado" y por la reputación del Grupo Alares. Estamos muy agradecidos y especialmente en un año como este.

¿Es importante visibilizar este tipo de iniciativas que premian las buenas praxis de grandes empresas? ¿Por qué?

Creemos que es muy importante visibilizar estas buenas prácticas para que sirvan de ejemplo a otras empresas de cómo la responsabilidad social puede y ha de estar integrada en el negocio. Cuando pusimos en marcha la Fundación Integralia DKV, hicimos conjugar el dar respuesta a una necesidad como tener un contact center que diera servicio a nuestros clientes con el compromiso con el colectivo de las personas con discapacidad.

¿Qué puntos clave hacen a una empresa como DKV Seguros llegar a convertirse en un referente de la Responsabilidad Social en España?

En primer lugar, somos una compañía pionera en este campo ya que llevamos más de 20 años impulsando acciones de Responsabilidad Social, que ahora llamamos ya Negocio Responsable. En estas dos décadas, he-

mos evolucionado hasta convertirlo en una parte intrínseca del negocio, tratando de que impregne todas las decisiones que tomamos en cuanto a los servicios y productos que ofrecemos a nuestros clientes y en la relación con nuestros grupos de interés. Sabemos que una parte importante del éxito reside en partir siempre de las expectativas éticas, sociales y medioambientales de nuestros grupos de interés.

También colaboran con distintas ONGs de territorio nacional e internacional. ¿Podrían destacar algunos de estos proyectos en común?

Durante más de 10 años consecutivos hemos lanzado la convocatoria de ayudas 'Tú eliges' para apoyar los proyectos de 145 entidades sociales del tercer sector en todo el territorio. Este año, decidimos evolucionar la convocatoria a DKV Impacta, de la mano de la aceleradora de startup Ship2B, para impulsar proyectos de innovación de impacto social en salud. Esta iniciativa va más allá de la financiación de proyectos ofreciendo a los profesionales de las entidades sociales y a emprendedores que han concurrido a la convocatoria y han sido seleccionados, acompañamiento, mentoría y formación en estrategia y modelo de gestión usando diferentes metodologías de innovación. Por otra parte, con el programa Medialia fomentamos la responsabilidad empresarial entre los mediadores que trabajan con nosotros, y hemos donado a entidades sociales en nombre de los participantes más de 40.000 (a través de microdonaciones) en los 10 años del programa.

Si hablamos de cifras, ¿de cuántas ONGs estamos hablando con respecto a estas colaboraciones? ¿Cuántos millones de euros han destinado desde su creación? ¿Y el último año?

Hemos colaborado con más de 250 entidades y hemos donado más de 8 millones de Euros. En 2019 más de 400.000 euros. Ha habido más de 900.000 beneficiarios. ●

