



Fundación
INTEGRALIA DKV

Memoria 2024





ÍNDICE

- 1 - LA FUNDACIÓN INTEGRALIA
- 2 - MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
- 3 - ÓRGANOS DE GOBIERNO
- 4 - FAMILIA INTEGRALIA
- 5 - DESARROLLO TERRITORIAL
- 6 - ESCUELA INTEGRALIA
- 7 - HITOS 2024
- 8 - INDICADORES DE IMPACTO
- 9 - SERVICIOS
- 10 - PROGRAMAS DE INNOVACIÓN SOCIAL
- 11 - PROGRAMAS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
- 12 - COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
- 13 - LA VOZ DE NUESTRO EQUIPO

1.

Fundació Integralia DKV

La **Fundación Integralia DKV** se gestó como iniciativa de innovación social impulsada por DKV en el año 2000. En el momento de su creación surgió como una respuesta a una necesidad operativa de atención al cliente asegurado de DKV. En lugar de subcontratar a un call center DKV decidió crear una Fundación que contratara a personas con discapacidad para realizar este servicio. Fue una iniciativa totalmente pionera y se convirtió en el primer contact center europeo gestionado íntegramente por personas con discapacidad.

Actualmente, **la Fundación gestiona 8 Centros Especiales de Empleo** y ha tenido un crecimiento significativo, pasando de 9 a 596 colaboradores en 24 años. De ellos, el 99% son personas con discapacidad reconocida. A lo largo de su trayectoria, más de 9.000 personas con discapacidad han participado en programas de formación y acompañamiento, facilitando su incorporación al mercado laboral, ya sea dentro de la Fundación o en empresas asociadas.







2.

Misión, Visión y Valores

Misión

La misión de la Fundación Integralia DKV es la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad física, sensorial, orgánica, y personas con problemas de salud mental con prioridad en la alta discapacidad y con dificultades para incorporarse al mercado laboral.

Visión

Nuestro reto es mejorar el bienestar integral de las personas con discapacidad acompañándolas en el descubrimiento de su potencial y en la conciencia de sus legítimos derechos.



3.

Órganos de Gobierno

Patronato:

Dr. Josep Santacreu **Presidente de Integralia**. Presidente Cambra Comerç de Barcelona.

Secretario del Patronato: Rafael Vallet, Abogado Socio CEGAMAGAN.

Tesorero: Javier Cubría, director general Financiero de DKV.

Vocales: María Pilar Díaz López, Experta en políticas Públicas sobre Discapacidad. Profesora Titular y directora Máster inclusión social y derechos de ciudadanía de las personas con discapacidad de la UB.

Miguel García Lamigueiro, director de Comunicación y Reputación de DKV Seguros.

Julián Nuño, director general de estrategia, transformación y tecnología de DKV SEGUROS. Adjunto CIO.

Macarena Gutiérrez, CEO Atlantic Copper.

Juan Manuel Chicote, director de Personas de DKV Seguros.

Maria Emilia Gil, jefa de Gabinete director general Fundación Puigvert.

Dr. Manuel del Castillo, director general Hospital Sant Joan de Déu.

Consejo asesor:

Presidente: Javier Vega de Seoane, Presidente de DKV Seguros y expresidente del Círculo de Empresarios.

Francisco Belil Creixell, Presidente de la Fundación Princesa de Gerona y vicepresidente de la Fundación Bertelsmann.

Rafael Miranda Robredo, Presidente de la Fundación Endesa y exconsejero Delegado de Endesa.

Mónica de Oriol Icaza, Presidenta de Seguriber y expresidenta del Círculo de Empresarios.

Ernest Sales Puig, Presidente en K-tuin y Consejero Delegado de Selectium de Midis Group.
Exvicepresidente mundial de HP.

Isabel de Oriol, Bióloga y experta en bioética

Juanjo Mulero, Fundador y expresidente Ejecutivo Fundación Salud y Persona.
y Vida en DKV Seguros y ERGO Seguros.

Gema Sacristán, Experta en Sostenibilidad e Inversión de Impacto. Líder Responsable por la Fundación BMW.

Bernardo Calleja Fernández, Ex-presidente de Otis.

Comité de dirección



Cristina González
Directora General



Javier de Oña
**Subdirector y Director
de Desarrollo de Negocio**



David Camps
**Director de Comunicación
y Marketing**



Ignacio Granado
Director de Operaciones y Personas

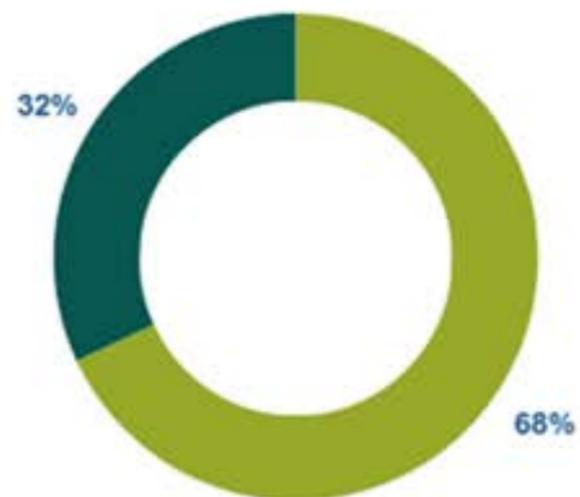
4. Familia Integralia

Perfil Del Colaborador de la Fundación Ingralia DKV

La mayoría son personas con discapacidad física u orgánica, aunque últimamente, nos estamos encontrando muchos casos de salud mental y también las que presentan una discapacidad física o sensorial. En los últimos años y cada vez más, personas que se han visto obligados a reorientarse hacia otro tipo de profesión por una discapacidad sobrenvenida y, por tanto, una incapacidad en algunos casos que no les permite trabajar en lo que venían trabajando.

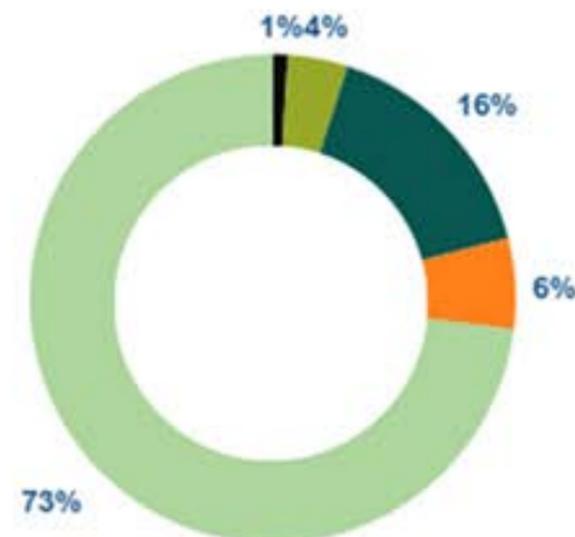
596 Personas **EMPLEADAS** con discapacidad

EDAD EQUIPO



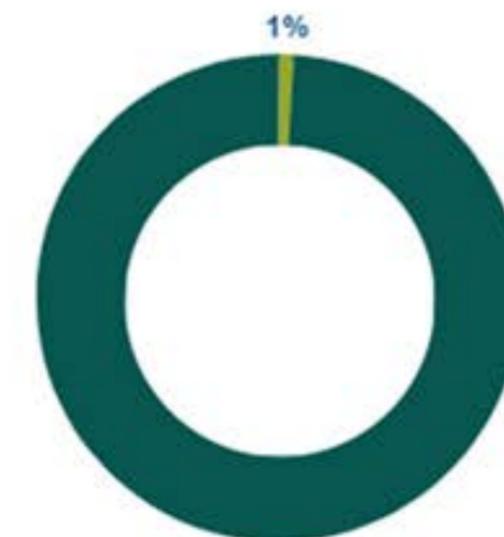
- MAYOR DE 45
- MENOR DE 45

TIPO DE DISCAPACIDAD



- SIN DISCAPACIDAD
- MÚLTIPLE
- ENFERMEDAD MENTAL
- SENSORIAL
- FÍSICA Y ORGÁNICA

PORCENTAJE DISCAPACIDAD



- SIN DISCAPACIDAD
- CON DISCAPACIDAD

GÉNERO



5. Desarrollo Territorial

Desde el año 2000, Integralia ha llevado a cabo su propia actividad productiva mediante 8 Centros Especiales de Empleo distribuidos por toda España. Estos centros están diseñados para brindar a personas con discapacidad oportunidades de trabajo remunerado facilitando así su inclusión en el mercado laboral ordinario.

Además, la Fundación Integralia DKV participa en iniciativas de innovación social junto a otras entidades, enfocadas en la empleabilidad de personas con discapacidad y otros colectivos en situación de vulnerabilidad. A través de programas de formación en diversas competencias, se busca capacitar a estos individuos para su acceso al mundo laboral.

Asimismo, la Fundación desarrolla proyectos de inclusión en distintos países internacionales con la misma misión: favorecer la inclusión laboral de personas con discapacidad.





6.

Escuela Integralia DKV

Escuela Integralia es la vía de acceso a la Fundación Integralia para las personas con discapacidad en búsqueda de empleo, que quieren reorientarse profesionalmente después de una discapacidad sobrevinida por un accidente laboral o de tráfico, enfermedad crónica/degenerativa, etc. Personas que sufren rechazo laboral por razón de su discapacidad o llevan mucho tiempo en desempleo

Escuela Integralia les ofrece formación en competencias necesarias para incorporarse al mercado laboral y habilidades en contact center o en servicios digitales – ej. testing accesibilidad, java, ciberseguridad, etc.

La Escuela Integralia les da la oportunidad de tener su primera experiencia laboral o reinventarse en una nueva profesión que les aporte confianza en sí mismas y les permita normalizar su vida y ganar autonomía personal.

Durante 2024 se han realizado 14 Escuelas con la participación un alumnado de 66 personas de los que 5 se incorporaron en la Fundación Integralia DKV y 4 a la empresa ordinaria.

7.

Hitos 2024



8.

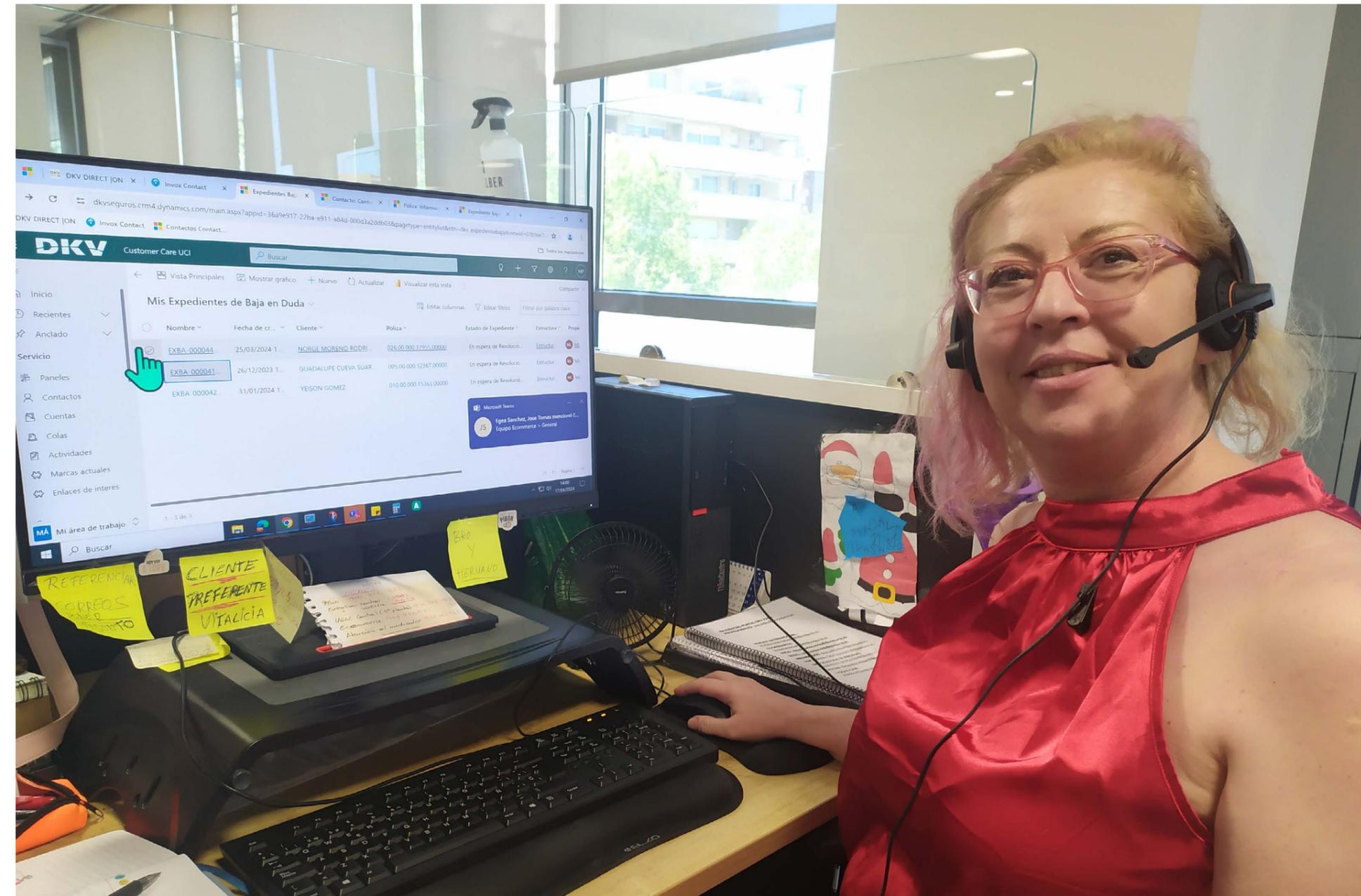
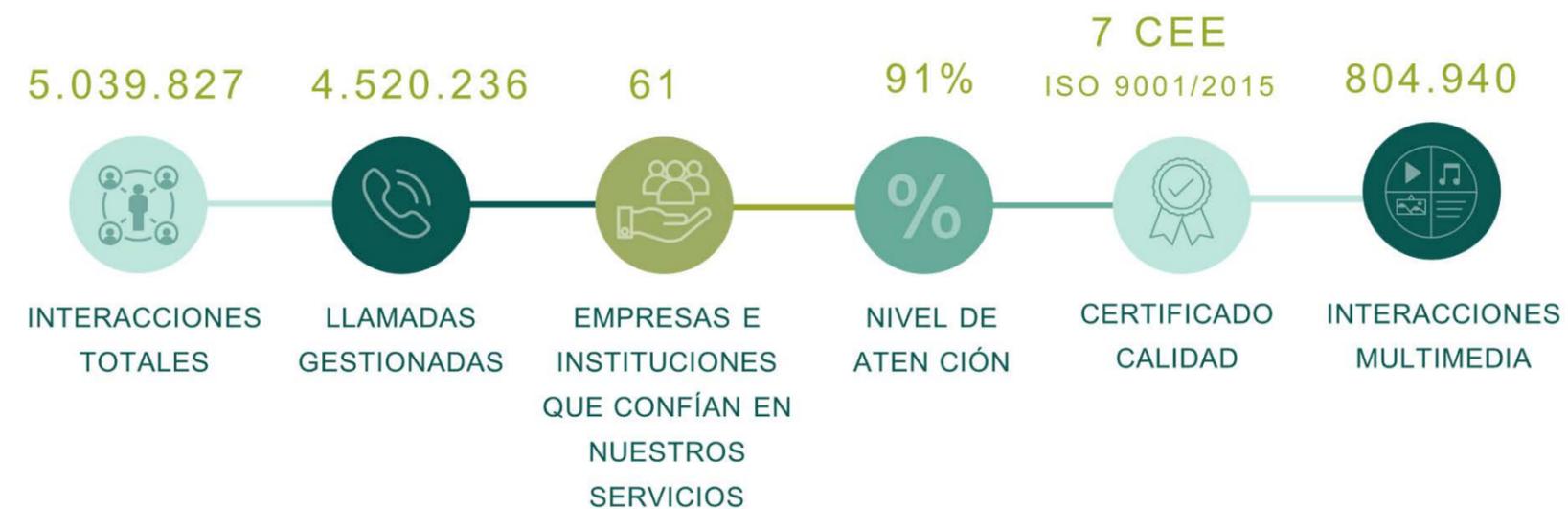
Indicadores de Impacto



9. Actividad Productiva (Servicios)

El año 2024 ha sido clave en nuestra evolución, con cerca de 600 personas con discapacidad distribuidos en 8 Centros Especiales de Empleo. Gracias a su esfuerzo, gestionamos más de 5 millones de interacciones para más de 60 clientes, alcanzando una efectividad del 91%.

Empresas e instituciones como DKV, Europ Assistance, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, - (060) y Clave PIN-, DKV, Metrovacesa y el Ministerio de Ciencia y Universidades, OnRed, Mutua de Terrassa, Allianz, Hospital Vall d'Hebrón, Oxfam Intermón confían en la Fundación para la gestión de sus servicios de atención al cliente.





Negocio Digital

Brindamos soluciones integrales para la digitalización de empresas e instituciones, abarcando auditoría, consultoría, accesibilidad, conversión, testing QA y formación. Entre nuestros clientes se encuentran Fundación Telefónica, Serimag, Experis, Onestic, Pro Futuro, Divisa IT, Telefónica y DXC Technologies.

Consultoría para la inclusión y cumplimiento de la LGD

Cada vez más empresas apuestan por la formación en sensibilización sobre discapacidad e inclusión para fomentar una cultura organizativa más diversa. La Fundación Integralia acompaña a compañías e instituciones en la gestión de la diversidad, facilitando la inclusión de personas con discapacidad en sus equipos. Para ello, ofrece formación a directivos, impulsa programas de comunicación interna, identifica talento dentro de las propias plantillas y garantiza una transición efectiva desde sus centros hacia el empleo en empresas.

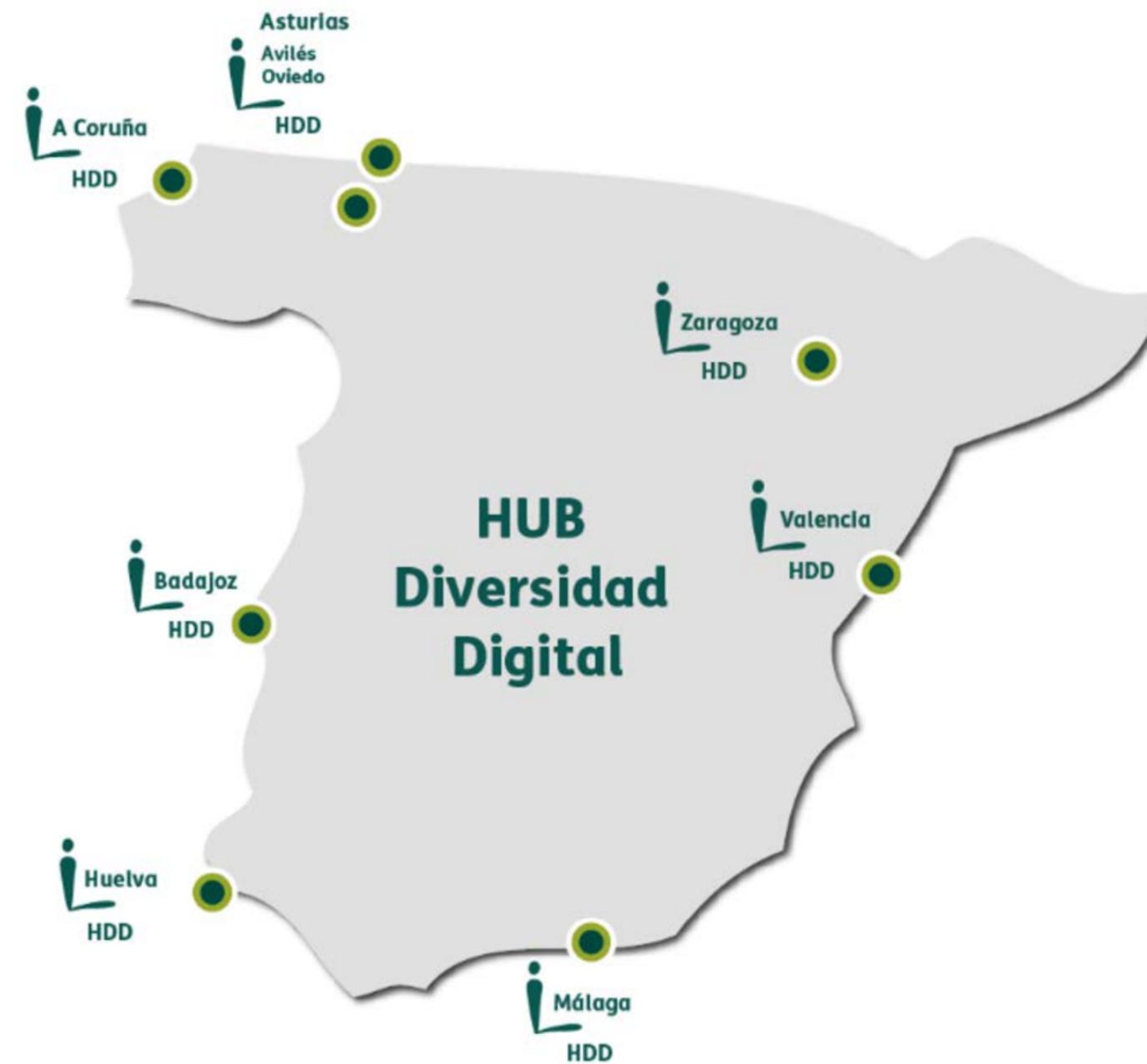
Organizaciones como Gobierno del Principado de Asturias, Fad, Lallemand, Tram, Marel, Cencora, Teladoc, Reckitt, Grupo Quirón, Seidor, Hospital Sant Joan de Déu, DKV y Amazon confían en la Fundación Integralia DKV para desarrollar proyectos de consultoría enfocados en la inclusión laboral.



10.

Programas de Innovación Social

HUB DE DIVERSIDAD DIGITAL



La Fundación Integralia DKV, en colaboración con diversas entidades y organizaciones, puso en marcha en Asturias el primer HUB de Diversidad Digital. Se trata de una iniciativa social diseñada para ofrecer formación y oportunidades laborales en el ámbito digital a personas con discapacidad, con el fin de mejorar su empleabilidad a través del desarrollo de competencias tecnológicas.

Este año, el Hub de Diversidad Digital (HDD) ha ampliado significativamente su alcance internacional y territorial. En Colombia, el programa ha comenzado su implementación gracias a la colaboración con la Fundación Saldarriaga Concha, Fundación Corona, el Pacto de Productividad, Unidos en Red y la Agencia de Cooperación Española (AECID). Asimismo, se ha lanzado el HDD Perú-Extremadura, una iniciativa conjunta con la organización Fundades y el apoyo de AECID, que marca un hito en la cooperación internacional para la inclusión digital.

A nivel nacional, el HDD también ha conmemorado importantes hitos con la celebración de los aniversarios de sus sedes en Huelva, en colaboración con Atlantic Copper, y en Málaga, junto a FUJITSU, reafirmando su compromiso con la empleabilidad y la transformación digital de las personas con discapacidad.

Este HUB se lanzó inicialmente en Gijón con la intención de expandirse a otras regiones. Actualmente, ya está operativo en diversas ciudades como Gijón, Oviedo, Avilés, Comunidad de la Sidra, Valencia, Málaga, Zaragoza, A Coruña, Extremadura y Andalucía, en colaboración con COCEMFE, los ayuntamientos de varias localidades como Huelva y Málaga, así como con clusters tecnológicos como Cluster TIC Galicia, FundecytPctex y Smart City Clusters, entre otros.

MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS CON EPILEPSIA

El programa MJN Seras en alianza con MJN Neuro, DKV, EITH Health, IESE, SYNERGIA está orientado a mejorar la calidad de vida de las personas con epilepsia. Dentro de ese contexto la Fundación Integralia ofrece itinerarios formativos a personas con epilepsia para luchar contra el estigma y así incrementar la empleabilidad y por tanto mejorar su calidad de vida.



2 cursos de atención telefónica personas con epilepsia
35 participantes



1 curso para RRHH de sensibilización sobre discapacidad y epilepsia
7 participantes



Programa Orientación Laboral, 9 sesiones y 3 Masterclass
25 personas beneficiadas



Se han firmado 3 convenios con entidades de epilepsia y 5 acuerdos de colaboración con empresas.



Material audiovisual sobre epilepsia



PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL (ACCESIBILIDAD WEB) 2024. Las tareas de mentoría individualizadas estuvieron a cargo de 20 voluntarios de el área de RRHH.



35 PERSONAS con epilepsia beneficiarias

50 EMPRESAS sensibilizadas

1 Guía de Inclusión Laboral para personas con epilepsia

58% DE EMPLEABILIDAD de los integrantes de los itinerarios



FORMACIÓN QUE TRANSFORMA: RUTA INTEGRALIA

Ruta Integralia es un **programa de formación** interna arrancó el último trimestre de 2024 que ofrece itinerarios personalizados para la orientación y acompañamiento de los empleados/as con discapacidad de todos los centros de la Fundación Integralia favoreciendo su **inclusión y adaptación al puesto de trabajo**. Está desarrollado gracias a la financiación de **CEPES** (Confederación Empresarial Española de Economía Social) y la Unión Europea en su marco de economía social.

Dentro de este contexto **CEPES** es el organismo que representa y promueve este sector, impulsando políticas públicas y proyectos que fomentan su desarrollo.

11.

Programas de Cooperación Internacional:

INTEGRALIA DKV cuenta con el área Internacional donde capacitamos a entidades sociales y empresas en la inserción laboral de personas con discapacidad, en diversas partes del mundo.

En 2024 nace el HDD Colombia para facilitar que las personas con discapacidad puedan llegar los servicios de formación y empleo relacionados con competencias digitales. El proyecto está en 6 departamentos promoviendo el derecho al trabajo de las personas con discapacidad.



A finales de año se crea el HDD Perú-Extremadura con el objeto de ampliar la empleabilidad de personas con discapacidad en Big Data.

INTEGRATALKS

Serie de conferencias en colaboración con organizaciones del tercer sector en Chile, Colombia y Perú, enfocadas en compartir la experiencia y las mejores prácticas que la Fundación ha desarrollado a lo largo de sus 24 años de trayectoria.



12.

Comunicación y Sensibilización

La Fundación Integralia impulsa activamente la sensibilización de empresas, instituciones y la sociedad sobre la importancia de la inclusión laboral de personas con discapacidad. Buscamos transformar la percepción sobre la diversidad y fomentar entornos de trabajo más accesibles y equitativos, donde la integración sea un valor fundamental.

Para ello, llevamos a cabo **campañas de concienciación** que han sido destacadas en medios de comunicación y ampliamente compartidas en redes sociales. Mediante testimonios reales, historias inspiradoras y datos relevantes, trabajamos para derribar barreras y promover la empleabilidad de personas con discapacidad en diversos sectores. Además, colaboramos con organizaciones para desarrollar estrategias de comunicación interna y externa que refuercen su compromiso con la inclusión.



3.002



1.778



2.197



2.235



229



24



5



3

Este año se ha celebrado el **Aniversario del Hub de Diversidad Digital en Huelva y Málaga, Presentación Plan Municipalidad Inclusiva, y el Congreso de Tecnologías Emergentes con AECTA.**



Plan Municipalidad Inclusiva

La Fundación Integralia DKV lanzó en 2024 el **primer Plan de Acción Local para una Municipalidad Inclusiva en España**, con el objetivo de crear entornos más accesibles y equitativos, especialmente para personas con discapacidad y dependencia. A través de un modelo por fases, los ayuntamientos podrán evaluar y mejorar sus políticas de inclusión en áreas como empleo, educación, salud, vivienda y accesibilidad. Los municipios que logren un avance significativo podrán obtener la certificación de **“Municipio Inclusivo”**.

Además de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, este plan **refuerza el tejido social y la economía local**. Cada año, se celebrará una gala para reconocer a los municipios que destaquen en su compromiso con la inclusión.

Apropa Cultura

El **proyecto Apropa Cultura** que nace en el año 2006 con el propósito de mejorar la vida de las personas en situación de vulnerabilidad a través de la cultura, hace posible que las personas con discapacidad puedan disfrutar de una programación cultural muy amplia a precios muy reducidos, en Cataluña y ahora en Madrid.

acerca
cultura
una puerta
a la inclusión



Visita de colaboradores de Sant Just a la Sagrada Família.



13.

La Voz de Nuestro Equipo

← Publicaciones



integraliadkv INTEGRALIA DKV
integraliadkv · Audio original

Emma Pérez Ferrant
Técnica en Comunicación
en Fundación Integralia DKV Madrid

que se me manifestó
dos semanas, una semana de
hospital.

integraliadkv te ha invitado a que colabores en su reel. [Revisar](#)

← Publicaciones

Hoy, conmemoramos el Día Mundial del Trastorno Bipolar, y compartimos el testimonio de Emma Pérez, compañera técnica de comunicación en Fundación Integralia DKV Madrid. Emma nos habla sobre su experiencia personal, la importancia de sensibilizar sobre este trastorno y la necesidad de apoyo y comprensión.

- Algunas estadísticas clave sobre el trastorno bipolar en España:
 - En España, se estima que alrededor de 1 de cada 100 personas sufre de trastorno bipolar (Fundación Española de Psiquiatría y Salud Mental, FEPSM).
 - El trastorno bipolar suele aparecer en la adolescencia o la juventud temprana, afectando a personas de 18 a 30 años con una prevalencia notable en la mujeres jóvenes (Sociedad Española de Psiquiatría, SEP).
 - Según la Fundación de Ayuda a la Salud Mental (FUNDACIÓN ASEM), entre el 25% y el 50% de las personas con trastorno bipolar también padecen trastornos de ansiedad o abuso de sustancias.

👤 Para conocer más sobre el testimonio de Emma, puedes ver el video completo aquí 📌 <https://youtu.be/SYZm0icfEkA>

Es esencial seguir visibilizando las condiciones de salud mental y ofrecer apoyo a quienes lo

← Publicaciones



← Publicaciones

La depresión posparto afecta a muchas más mujeres de lo que imaginamos. Según la Organización Mundial de la Salud, 1 de cada 5 madres sufre trastornos mentales durante el embarazo o el primer año tras el parto, siendo la depresión el más común.

Hoy compartimos el valiente testimonio de Laia Engonga, operadora en la Fundación Integralia DKV (Sant Just Desvern), quien pasó de pensar en la muerte y en dar a su hijo en adopción, a salir adelante gracias a un diagnóstico a tiempo de su médico y al apoyo terapéutico del equipo de salud mental del @hospital_clinic @maternitat_hospitalclinic - Maternitat. 🗨️

Podéis conocer más sobre su historia en el video completo en el enlace de YouTube disponible en la bio. 🌱🌟

<https://youtu.be/dXQzg8keC4g>

Su historia nos recuerda que pedir ayuda es un acto de coraje y valentía.

🗨️ ¿Conoces a alguien que esté pasando por esto? Comparte este mensaje. No estáis solas.

#SaludMentalMaterna #DepresionPosparto
#TestimonioReal #HospitalClínic
#FundaciónIntegraliaDKV #NoEstaisSolás
#7deMayo #YoElijoTrabajar [menos]



Sant Just Desvern

C. de la Constitució, 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

Jerez

Calle Equiluz, 2
11402 Cádiz
Tlf: 95 635 61 95

Badajoz

Fundación Integracall
Paseo Fluvial, 15
06011 Badajoz
Tlf: 91 514 99 00

Zaragoza

Integralia Digital Global
Avda, María Zambrano, 31
50018 Zaragoza
Tlf: 97 628 94 72

Denia

Fundación Discapacall
C. Partida Beniادلà, S/N
03700 Denia
Tlf: 96 642 90 12

Terrasa

Integralia Vallès
C. Sant Antoni, 32
08221 Barcelona
Tlf: 93 736 50 41

Instituciones Colaboradoras

