

Fundación  
**INTEGRALIA DKV**

# Memoria **2022**



Eva Alcaide



# ÍNDICE

---

- 1.- LA FUNDACIÓN INTEGRALIA
- 2.- MISIÓN, VISION Y VALORES
- 3.- COMITÉ DE DIRECCIÓN
- 4.- EVENTOS Y RECONOCIMIENTOS
- 5.- INTEGRALIA EN CIFRAS
- 6.- PROYECTOS DE INNOVACIÓN SOCIAL
- 7.- PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
- 8.- ESCUELA INTEGRALIA
- 9.- ACTIVIDAD PRODUCTIVA - ATENCIÓN AL CLIENTE MULTICANAL
- 10.- TRÁNSITO A OTRAS EMPRESAS
- 11.- COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN





Alejandro Jaya / María Elena Montaña

# 1. La Fundación Integralia

En el año 2000, el **Dr. Josep Santacreu, CEO de DKV Seguros**, creó la **Fundación Integralia DKV** como una iniciativa de emprendimiento social para atender las necesidades de los clientes de DKV y promover la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad. Hoy en día, la fundación gestiona 7 centros especiales de empleo, empleando a 620 personas, el 99% de las cuales tienen discapacidad, y ha brindado apoyo a la inclusión laboral de 5.349 personas con discapacidad.



YO  
ELIJO  
TRABAJAR



# Patronato

## Consejero Delegado DKV y Presidente de Fundación Integralia

**Dr. Josep Santacreu**, Presidente Fundador de Integralia y Consejero Delegado de DKV Seguros.

## Secretario

**Rafael Vallet**, Abogado Socio de Lener.

## Tesorero

**Javier Cubría**, Director General Financiero de DKV Seguros.

## Vocales

**Dr. Antonio Rodríguez Sotillos**, Responsable de la Unidad de Lesionados Medulares del Complejo hospitalario Universidad de La Coruña.

**Miguel García Lamigueiro**, Director de Comunicación y Negocio Responsable de DKV.

**Mª Pilar Díaz López**, Profesora UB experta en Políticas de Discapacidad Ex -Secretaria de Estado de Servicios Sociales. Ex Presidenta de COCEMFE Barcelona.

**Dr. Manuel del Castillo**, Director Gerente del Hospital de Sant Joan de Déu.

**Julián Nuño**, Adjunto a Dirección del Departamento de Sistemas.

**María Emilia Gil**, Directora de Fundacio Unió Catalana d’Hospitals (Catalan Hospital, Health - Social Services Association)

# Consejo Asesor

## Presidente

**Javier Vega de Seoane**, Presidente de DKV Seguros.

**Francisco Belil Creixell**, Presidente de la Fundación Princesa de Gerona y Vicepresidente de la Fundación Bertelsmann

**Rafael Esteban Muguero**, Expresidente y Ex Consejero Delegado de AON para España y Portugal

**Rafael Miranda Robredo**, Presidente de la Fundación Endesa y ex Consejero Delegado de Endesa.

**Mónica de Oriol Icaza**, Presidenta de Seguriber y de Net4things

**Ernest Sales Puig**, Presidente en K-tuin y Consejero Delegado de Selectium de Midis Group

**Isabel de Oriol**, Bióloga y experta en bioética. Ex presidenta de la Asociación Española contra el Cáncer y de la Fundación Científica de la AECC

**Juanjo Mulero**, vicepresidente y fundador de la Fundación Salud y Persona.





Eva Arroyo



## 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

La Fundación Integralia DKV mejora la vida de las personas con discapacidad facilitando el desarrollo y la inclusión sociolaboral a través de la formación, el empleo directo e indirecto y los itinerarios personalizados.



Carlos Mauri



YO  
ELIJO  
TRABAJAR



# 3. Comité de dirección

---



Cristina González  
**Directora General**



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



Montse Mateo  
**Directora de Recursos Humanos**



David Camps  
**Director de Comunicación y Marketing**



Ignacio Granado  
**Director de Operaciones**



## 4. Eventos y reconocimientos

- **Ship2 BImpact Awards** en la categoría Impact Evolution.
- **PremioCorporate2022** concedido a la labor social.
- **XXXI Premios FEDEPE:** Mención Especial por impulsar el desarrollo profesional de las mujeres con discapacidad.
- Premio a la Innovación por la mejor Integración en IT, **Platinum Awards 2022.**



Ship2 BImpact Awards en la categoría Impact Evolution.

En el año 2022 la Fundación ha seguido creciendo en número de personas en los equipos de los diferentes CEE y en empresas que confían en los servicios de atención al cliente, negocio digital y consultoría. Para poder ofrecer el mejor servicio, las oficinas de Madrid han duplicado su capacidad.



Yolanda del Campo

Con motivo de la finalización de la reforma se organizó un evento celebrando los 16 años de trabajo por la inclusión de la Fundación Integralia en Madrid:

- El evento, al que asistieron más de 50 personas.
- Contó con la presencia de Sra. Dña. Concepción Dancausa, Consejera de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid e Ignacio Tremiño Gómez, Director General de Atención.
- Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid, empresas clientes, financiadores y amigos de la Fundación.



Este año también se ha continuado con la entrega de los Reconocimientos para la Inclusión en Sevilla con el apoyo de COCEMFE y en A Coruña de la mano de COGAMI. Estos eventos son una ocasión para agradecer el compromiso de empresas, entidades y personas que han acompañado a la Fundación y que con su trabajo contribuyen a la inclusión de las personas con discapacidad, y así poder estrechar lazos con ellos, así como para posicionarse de referente en inclusión sociolaboral de personas con discapacidad.

Los reconocimientos en Sevilla han sido para:

- **Categoría Trayectoria Profesional:** Núria Moreno y Scola Félix Monejo.
- **Categoría Familia con Tesón:** A la familia de Carmen Ramos y a la familia de Adrián Bravo.
- **Categoría Centro Especial de Empleo:** NASER y CEDEPA.
- **Categoría Empresa:** DREAMLOVE y BIDAFAARMA.
- **Categoría administración con Alma:** Ayuntamiento de Sevilla y la Diputación de Sevilla.



YO  
ELIJO  
TRABAJAR



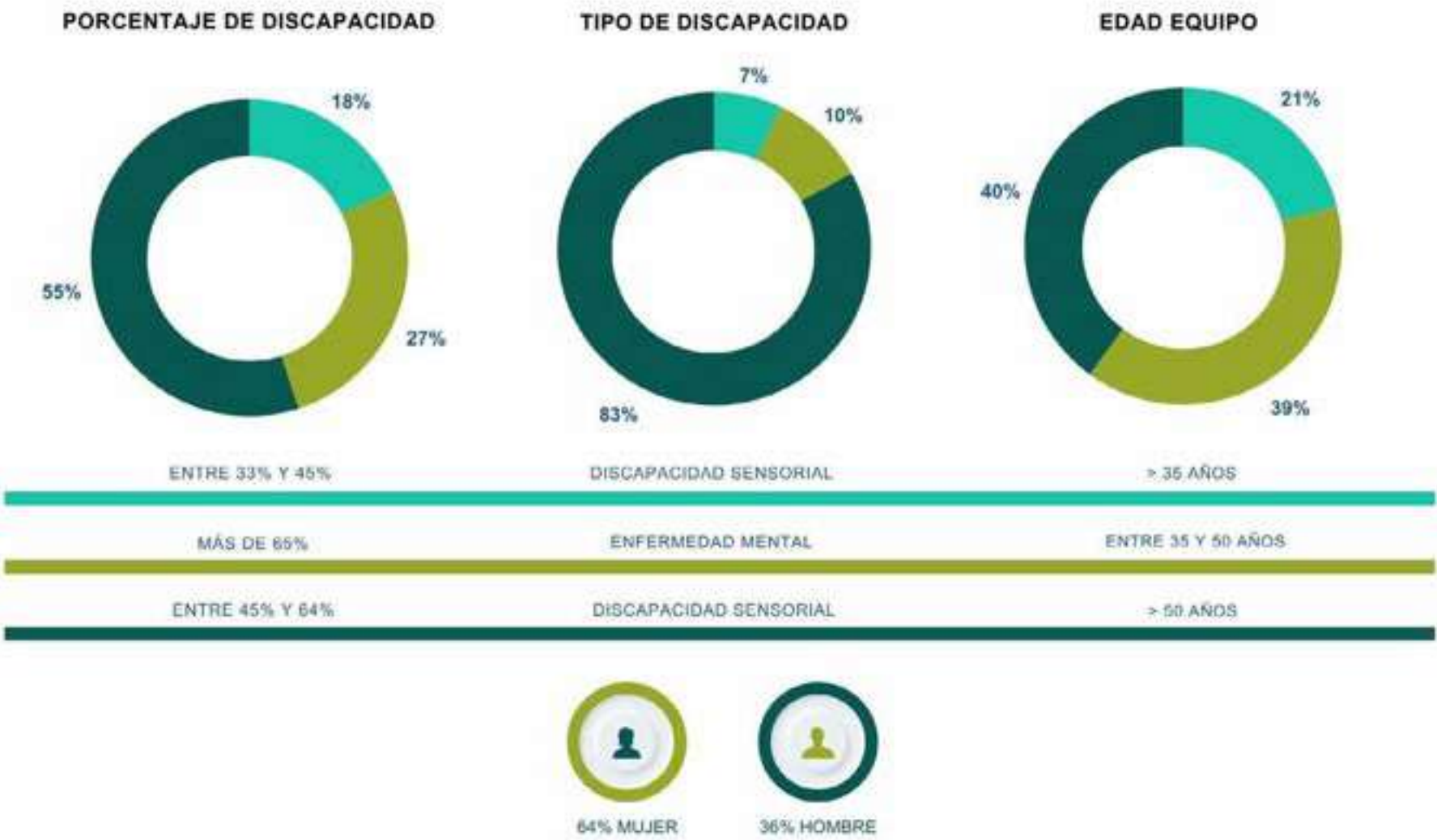


# 5. Integralia en cifras

## Perfil del colaborador de la Fundación Integralia DKV:

El equipo está integrado por un 64% de mujeres. En cuanto al tipo de discapacidad, la física y orgánica ocupa el primer lugar con un 83%, seguida de la sensorial (10%) y la mental con tan solo un 7%. Más del 55% del personal tiene un grado de discapacidad entre el 33% y el 45%, el 27% más del 65% y el 18% entre el 45% y el 64%.

Un 39% de la plantilla tiene entre 35 y 50 años, el 40% tiene más de 50 años y el 21% tiene menos de 35 años.



YO ELIJO TRABAJAR





YO  
ELIJO  
TRABAJAR









# 6. Proyectos de innovación social

## Hub de Diversidad Digital



### Poises

7 formaciones dirigidas a 56 alumnos desde 2020.

Los proyectos realizados por la Fundación Integralia en el marco del Programa UNO a UNO (Poises o POEJ) tienen por objeto promover proyectos de refuerzo de la empleabilidad, a través de programas formativos en competencias digitales o atención al cliente que incluyan formación en el puesto de trabajo y que contribuyan a una inserción socio laboral de las personas con discapacidad.

El Hub es una iniciativa de innovación social que tiene por objeto romper la brecha digital de las personas con discapacidad a través de la capacitación en las competencias digitales más demandadas del mercado TIC a través de el trabajo en asociación entre instituciones locales, entidades de discapacidad y clusters de empresas TIC.

- Rompe la brecha digital a través de las competencias digitales más demandadas del mercado.

- Modelo en asociación replicable: Fundación Integralia – institución local-entidad de discapacidad – cluster empresas TIC.

- Gijón – Oviedo – Avilés – Huelva- Badajoz



Esmeralda Rodríguez



YO  
ELIJO  
TRABAJAR





### Modelo Integralia

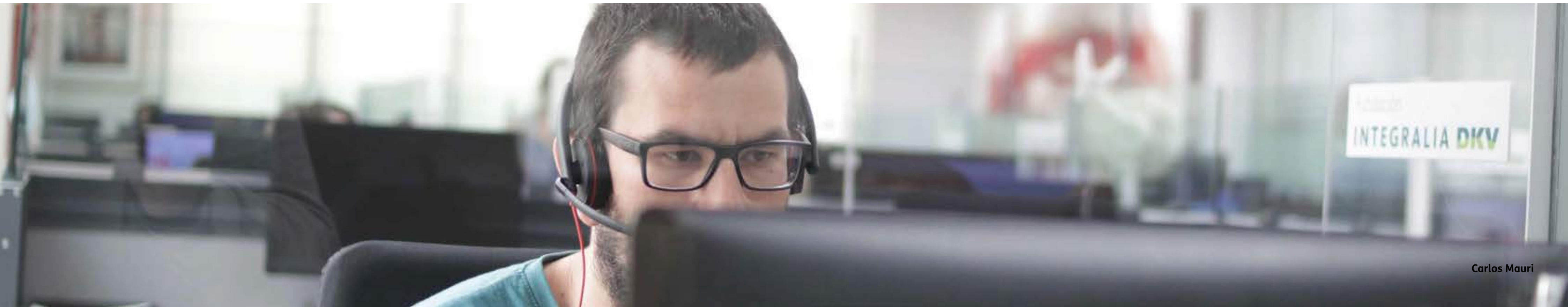
- Capacitación a 50 empleados y empleadas en ciberseguridad
- Acompañamiento laboral y oportunidades de trabajo en otras empresas
- Sensibilización a equipos de empresas destino
- Seminario sobre retos en inclusión laboral de personas con discapacidad impartido a casi un centenar de empresas
- Resultado: se han promovido 7 tránsitos y se ha sensibilizado a los empleados de las empresas participantes.

Este proyecto de la Fundación Integralia, Integralia Global Digital, CEPES y la financiación del Fondo Social Europeo, tiene por objeto la generación de vías de tránsito de personas con discapacidad empleadas en la Fundación Integralia hacia el sector TIC.

### Activa rural

- 10 cursos con un total de 124 participantes.
- De las personas formadas, 31 alumñ@s están en prácticas en 7 empresas.
- Ha habido 27 contrataciones (22%).
- Se ha trabajado con 20 entidades de economía social y empresas situadas en entornos rurales.

Este proyecto de la Fundación Integralia se lleva a cabo en colaboración con CEPES e Ikigai Cooperativa y está financiada por el Fondo Social Europeo. Activa Rural ofrece una serie de acciones formativas con el objeto de que las personas que formen parte de un colectivo en situación de vulnerabilidad obtengan un empleo de calidad en la economía social local, ya sea por cuenta ajena o por oportunidad de emprendimiento.





### Programa 3+6

La Fundación DKV Integralia, con sede física en el municipio de Sant Just Desvern (Barcelona) ha sido la beneficiaria de la Programa de Subvenciones a Empresas para la Implementación del Programa 3+6 para personas paradas en 2 ocasiones, con una contratación total de 7 personas con discapacidad residentes en la localidad: 5 personas en 2020 y 2 en 2022.

**El Programa 3 + 6** es una iniciativa impulsada por el **Ayuntamiento de Sant Just Desvern** y gestionado por su Departamento de Promoción Económica que pretende, a partir de la ayuda económica contemplada en dicha convocatoria, impulsar la formación y la empleabilidad entre colectivos vulnerables empadronados en el municipio.



### Por talento digital

**-20 personas formadas en Ciberseguridad en Málaga y Atención a soporte tecnológico, en Oviedo.**

**X Talento Digital XTD** es un programa de la **Fundación ONCE** que pretende fomentar la formación on line para el empleo en competencias digitales específicas dirigidas a personas con discapacidad.





## MJN Neuro

El programa MJN Neuro financiado por la unión europea y coordinado por EIT Health busca mejorar la calidad de vida de las personas con epilepsia a través de un dispositivo que alerta de las crisis epilépticas. En el marco de este proyecto, la Fundación Integralia DKV se responsabiliza de mejorar la empleabilidad de este colectivo a través de la detección de necesidades para ofrecer un itinerario formativo para las personas que tienen esta patología y un curso de sensibilización dirigido a empresas, como futuras empleadoras.



Centro Fundación Integralia DKV Madrid



YO  
ELIJO  
TRABAJAR





# 7. Proyectos 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. Entre las tareas que realizamos se encuentran:

- Desarrollar proyectos en alianza con organizaciones locales que cambian la realidad social y laboral de personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión.
- Promover la cultura de la ESG. Fomentamos la gestión de la diversidad generando empleo a personas con discapacidad.



## Better to include

- Primer encuentro transeuropeo **#bettertoinclude**:
  - 13 entidades de discapacidad en la formación sobre metodología de inclusión laboral de personas con discapacidad.
  - 8 empresas inclusivas lusas debatieron sobre las claves de la sensibilización e inclusión en la corporación.
  - Focus group donde las 8 compañías validaron las conclusiones de nuestro trabajo: un Guía de Buenas Prácticas Transeuropea que verá la luz en otoño.
- Better to Include es un programa Erasmus Plus que busca favorecer la inclusión laboral de personas con discapacidad en Europa a través del trabajo en asociación de Associação Salvador, Mestieri Lombardia y la Fundación Integralia.



Erasmus  
**Better to Include**



Cristina González Hipólito



# 8. Escuela Integralia

**La Escuela Integralia no es solo la principal puerta de entrada a la Fundación, es mucho más.**

- Es un modelo de inclusión laboral de personas con discapacidad que no han tenido experiencia previa relacionada con el sector y que han sido rechazados previamente en su búsqueda de empleo.

- La Escuela busca el potencial que tienen las personas para darles la formación técnica necesaria en atención al cliente y en habilidades transversales para capacitarles para poder desarrollar un trabajo como operadores/as de contact center multicanal.

- Este modelo de inclusión no es sólo aplicable a la Fundación Integralia. Cada vez más clientes apuestan por una Escuela ad hoc para la incorporación de personas con discapacidad a sus



Escuela Fundación Integralia DKV Zaragoza

## INDICADORES ESCUELA 2022



**YO  
ELIJO  
TRABAJAR**



## 9. Actividad Productiva. - Atención al cliente multicanal

En 2022, con un equipo de más de 500 operadores en 7 Centros Especiales de Empleo, tuvimos casi 2 millones de interacciones con usuarios de 70 clientes. Nuestro servicio alcanzó una efectividad del 93,4%, demostrando un crecimiento constante. Agradecemos la confianza de empresas e instituciones como Europ Assistance, 060, DKV, Metrovacesa, Mercer y el Ministerio de Ciencia y Universidades.

Además, realizamos campañas puntuales para instituciones como IESE y el Hospital San Joan de Deu desde nuestros centros.

## INDICADORES OPERACIONES 2022



YO  
ELIJO  
TRABAJAR





### Negocio Digital

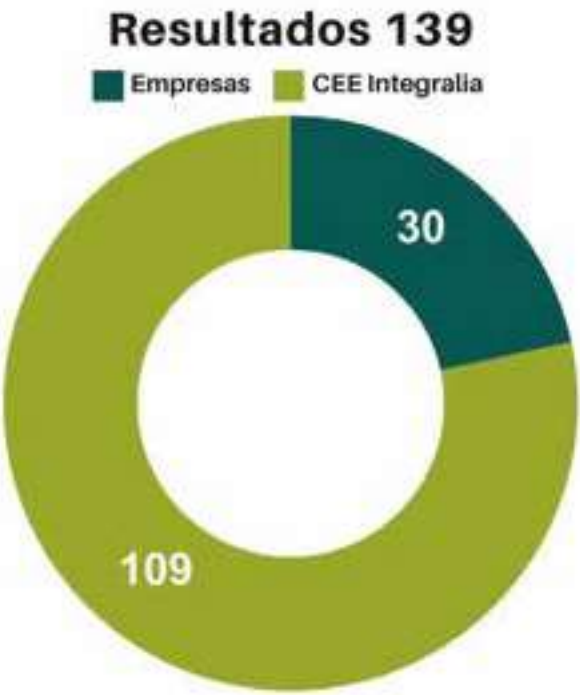
En 2022, hubo un ligero decrecimiento del negocio debido a que algunas agencias empezaron a generar sus propios contenidos y algunos clientes optaron por realizar el testing de accesibilidad internamente. Aun así, mantuvimos una cartera de más de 15 clientes, incluyendo Hiberus, ntt Data, Ayuntamiento de Huelva, ATM Camp de Tarragona y Embudo. Para enfrentar estos desafíos, necesitamos redefinir la línea de contenidos y explorar clientes más tecnológicos y relacionados con la inteligencia artificial.

### CONSULTORÍA PARA LA INCLUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA LGD

Durante este período, hemos seguido avanzando en el proyecto de inclusión para el grupo Quirón, proporcionando contenidos especializados de sensibilización, formaciones al equipo de RRHH y definición de procesos de selección para la integración de personas del CEE al grupo Quirón. También, hemos establecido una escuela ad hoc para contrataciones en la Financiera de El Corte Inglés y puesto en

# 10. Tránsito a otras empresas

Durante el año 2022, se llevaron a cabo 30 tránsitos a diferentes empresas, destacándose especialmente la Financiera de **El Corte Inglés** y **DXC Technology**.



FINANCIERA  
*El Corte Inglés*

**DXC**  
TECHNOLOGY



YO  
ELIJO  
TRABAJAR



Patricia Cifuentes



# Abelardo Fajardo Adrian Lorenzo

Compañeros de Integralia  
Sant Just Desvern

**Abelardo y Adrian** demuestran que las personas con discapacidad pueden desempeñarse de manera excepcional en puestos de liderazgo y que su discapacidad no es una limitación para su crecimiento profesional.

Lluís Amat (Departamento de Comunicación)



Abelardo Fajardo    Adrian Lorenzo





Fundación Integralia DKV Centro Sant Just Desvern

# 11. Comunicación y sensibilización

La Fundación Integralia se dedica a concienciar a los grupos de interés sobre la importancia de la inclusión laboral de personas con discapacidad. Para lograrlo, hemos llevado a cabo diversas campañas de sensibilización que han sido destacadas por los medios de comunicación.





# Asunción Zamora

Compañera con  
Alzheimer

*“Los abrazos de la gente los llevo grabados, no me gustan los tatuajes nunca los he llevado, pero este sí, este tatuaje es hermosísimo, esos abrazos eran reales, no notabas el abrazo fofo, vacío, el típico compromiso, hoy no los he sentido y me han hecho sentir feliz y los llevo grabados”.*

**“Evito sufrir lo menos posible,  
por no decir nada, por no decir cero.  
Qué sentido tiene el sufrimiento,  
no lo entiendo si yo soy feliz, siendo  
feliz, para que tengo que sufrir.”**



Asunción Zamora



## La Fundación Integralia DKV celebra 16 años de inclusión en la Comunidad de Madrid

Desde su creación Integralia ha acompañado a 5.058 personas con discapacidad en su inclusión en el mercado laboral en España y en otros países.

16-12-2022 | CARMEN GARCÍA GARCÍA



### "Sale caro tener discapacidad"

Lea el artículo. 1 de diciembre, se celebra el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, una ocasión para reivindicar la igualdad de oportunidades y derechos de las personas con discapacidad, colectivos históricamente excluidos en su participación en la sociedad.

## Más apoyo para el Hub de diversidad

El Ayuntamiento de Madrid se suma al proyecto de integración digital puente en marcha por la Fundación Alfredo Cooper y la Fundación DKV Integralia

El Ayuntamiento de Madrid se suma al proyecto de integración digital puente en marcha por la Fundación Alfredo Cooper y la Fundación DKV Integralia. El proyecto, que busca facilitar la inclusión laboral de las personas con discapacidad, cuenta con el apoyo de la Fundación Alfredo Cooper y la Fundación DKV Integralia. El proyecto, que busca facilitar la inclusión laboral de las personas con discapacidad, cuenta con el apoyo de la Fundación Alfredo Cooper y la Fundación DKV Integralia.



El Ayuntamiento de Madrid se suma al proyecto de integración digital puente en marcha por la Fundación Alfredo Cooper y la Fundación DKV Integralia. El proyecto, que busca facilitar la inclusión laboral de las personas con discapacidad, cuenta con el apoyo de la Fundación Alfredo Cooper y la Fundación DKV Integralia.



## Eventos

Presentación Hub en Huelva

Reconocimiento A Coruña y Sevilla

## Integratalks

Ciclo de charlas junto 6 entidades del tercer sector en Chile, Colombia y Perú con el objetivo de compartir la experiencia y las buenas prácticas de la Fundación en sus 23 años de trayectoria.



Laia Engonga

## 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 Catalunya y ahora en Madrid.



YO  
ELIJO  
TRABAJAR





Programa Social: Vuelos humanitarios a Ucrania

Desde primavera de 2022 la Fundación ha colaborado en la gestión de vuelos humanitarios para personas de Ucrania huyendo de la invasión rusa. La Fundación ha puesto al servicio de esta iniciativa humanitaria su expertise en nuestra actividad productiva: en atención al cliente, en este caso a las familias que han viajado ucranianas que han viajado desde Polonia a España, Italia y Canadá para empezar una nueva vida, especialmente mujeres, niños/as y personas mayores y enfermas.

En España se inició el proyecto con el aval del Ministerio de Inclusión al cargo del programa de acogida y las ONG de referencia designadas por el Ministerio entre las cuáles Cruz Roja España, ACCEM y otras entidades que por parte de Fundación Integralia se identificaron para el acogimiento

*Durante este tiempo se han operado más de 10 vuelos beneficiando a más de 1.000 personas refugiadas a nuevos destinos vitales para una vida mejor.*



YO  
ELIJO  
TRABAJAR





# Jason Echeverría

Beneficiario de los Programas  
de Cooperación al Desarrollo en Colombia

*“Soy una persona que tiene parálisis espástica cerebral y con muchas metas en la vida. Como sueño de todo ser humano, que es mi aliciente, es seguir creciendo profesionalmente y poder darle una estabilidad a mi madre. Es el momento de que reciba una recompensa de ver de que todo el sacrificio, lucha y entrega que tuvo como madre la vea recompensada en los frutos de un ser humano.”*

**“Mi sueño es crecer  
profesionalmente y darle  
estabilidad a mi madre”**



**YO  
ELIJO  
TRABAJAR**





**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 Beniadlà, 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**

