



Luís Alonso Carrasco / Mireia Noguera





# ÍNDICE

---

- 1.- LA FUNDACIÓN INTEGRALIA
- 2.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
- 3.- COMITÉ DE DIRECCIÓN
- 4.- EVENTOS Y RECONOCIMIENTOS
- 5.- INTEGRALIA EN CIFRAS
- 6.- PERFIL DEL COLABORADOR DE LA FUNDACIÓN INTEGRALIA DKV
- 7.- DESARROLLO TERRITORIAL
- 8.- PROYECTOS DE INNOVACIÓN SOCIAL
- 9.- PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
- 10.- ESCUELA INTEGRALIA
- 11.- ACTIVIDAD PRODUCTIVA
- 12.- COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN
- 13.- INFORME FINANCIERO





Yolanda del Campo / Adrian Lorenzo

# 1. La Fundación Integralia

---

El mayor logro de DKV y su equipo directivo al crear Integralia ha sido alcanzar la autosostenibilidad de la Fundación. En 24 años, esta entidad ha financiado sus actividades mediante sus Centros Especiales de Empleo, fondos públicos y privados, así como donaciones de empresas y fundaciones.

Dirigida por el Dr. Josep Santacreu, la Fundación Integralia DKV fue establecida en el año 2000 para satisfacer la necesidad de atención al cliente asegurado de la compañía. En lugar de subcontratar o formar un equipo interno, se optó por impulsar una iniciativa de emprendimiento social, promoviendo la inserción sociolaboral de personas con discapacidad capacitadas para desempeñar este servicio.

En la actualidad, la Fundación gestiona 8 Centros Especiales de Empleo y ha experimentado un notable crecimiento, pasando de 9 a 620 colaboradores en 24 años, con un 99% del equipo compuesto por personas con discapacidad certificada. Durante este tiempo, más de 6,000 personas con discapacidad han participado en programas de formación y acompañamiento para su inclusión en el mercado laboral o han trabajado en la Fundación y empresas colaboradoras.

# 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 CEGAMAGAN

## 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).

**Macarena Gutiérrez**, CEO Atlantic Copper.

**Juan Manuel Chicote**, Director de Personas de DKV Seguros.

# 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 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**, Fundador y ex Presidente Ejecutivo Fundación Salud y Persona y Vida en DKV Seguros y ERGO Seguros





Juan Pedro Galache



## 2. Misión, Visión y Valores

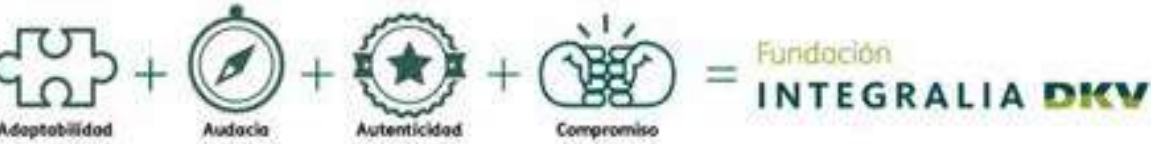
### Misión

La misión de la Fundación Integralia DKV es la inclusión sociolaboral 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.

### Valores



### 3. Comite 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**



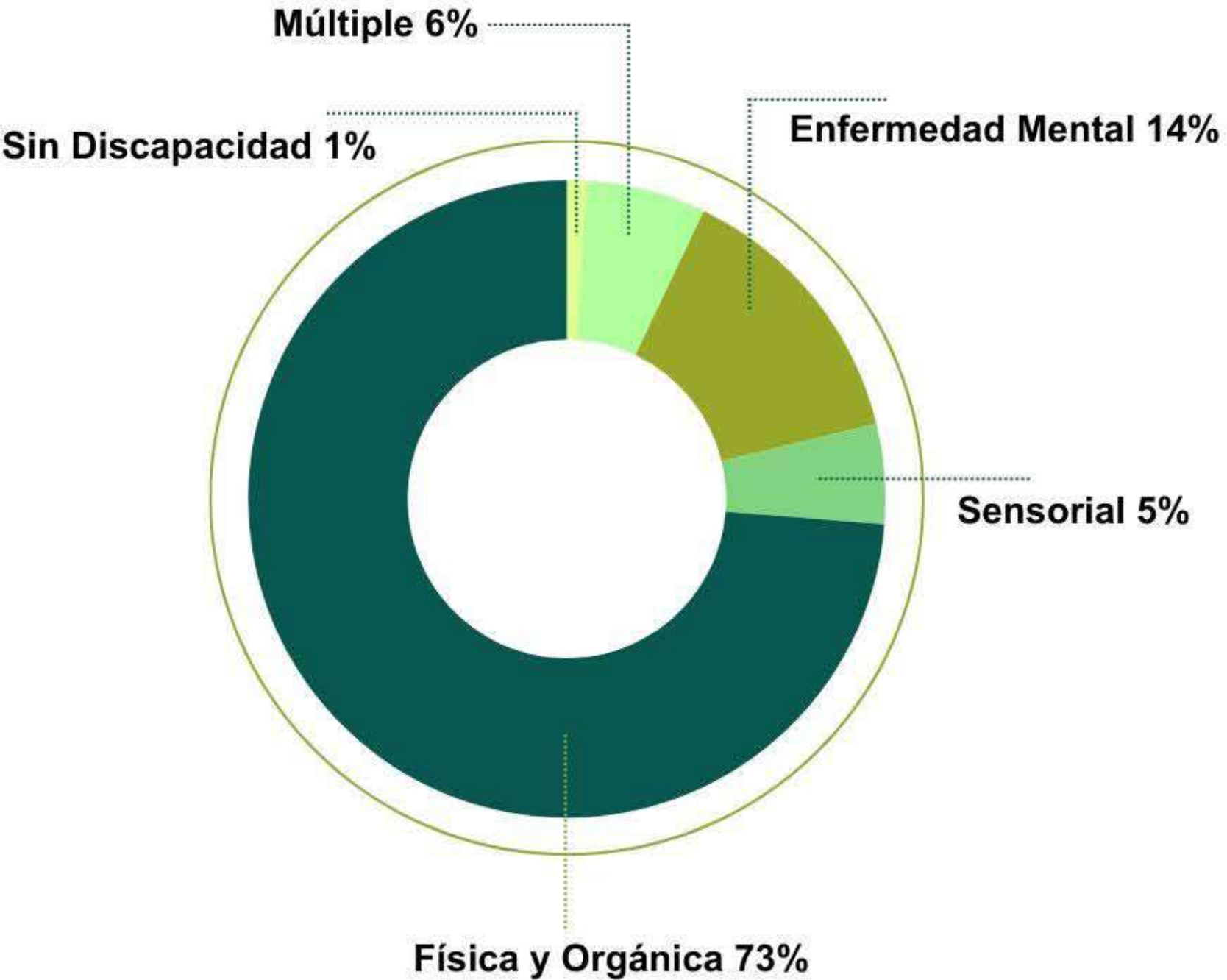
Ignacio Granado  
**Director de Operaciones**



# 6. Perfil del colaborador de la Fundación Integralia DKV

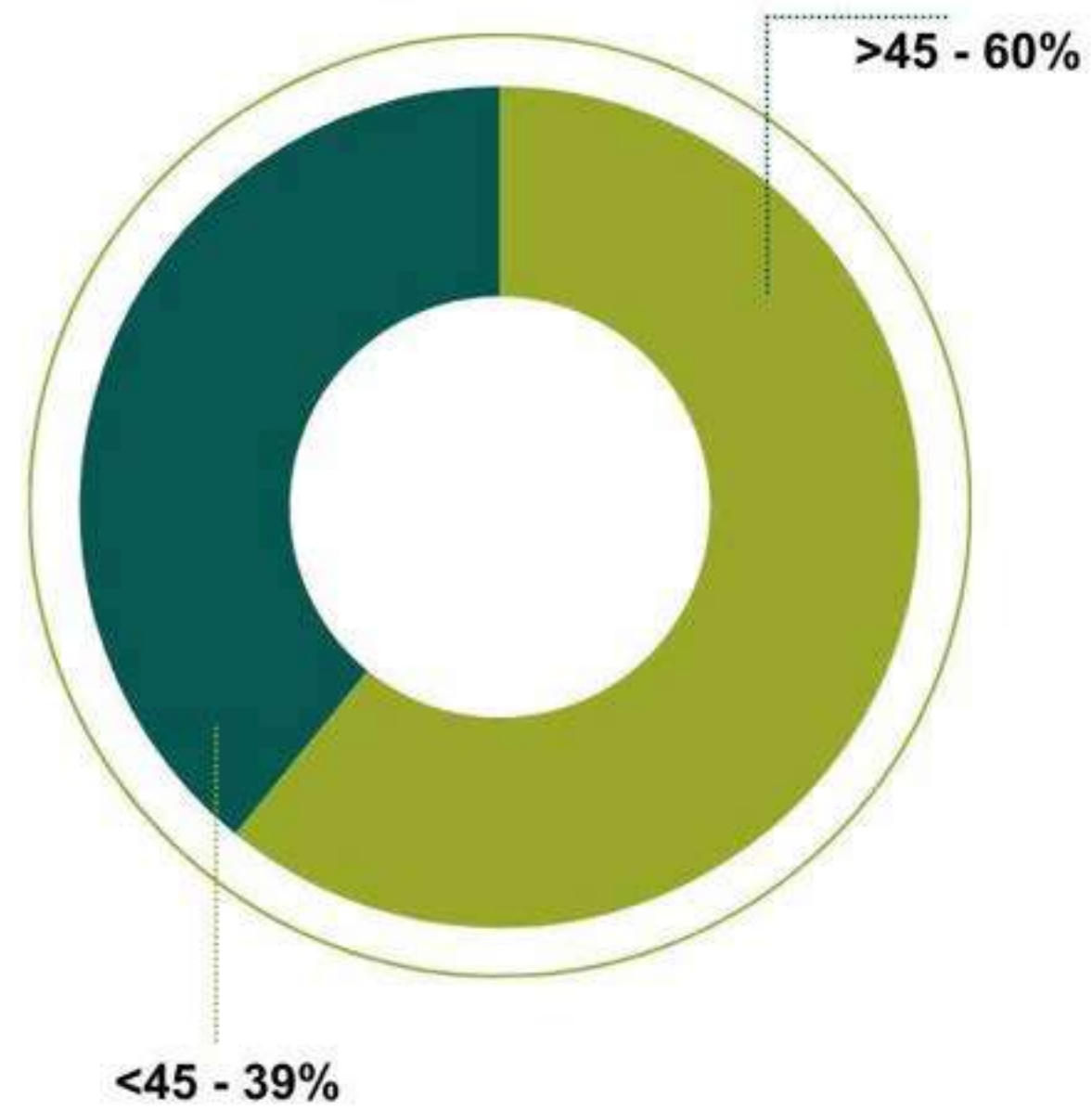
## Perfil del colaborador de la Fundación Integralia DKV:

El equipo está integrado por un 66% de mujeres. En cuanto al tipo de discapacidad, la física y orgánica ocupa el primer lugar con un 73%, seguida de la mental (14%) y la múltiple con tan solo un 6%.

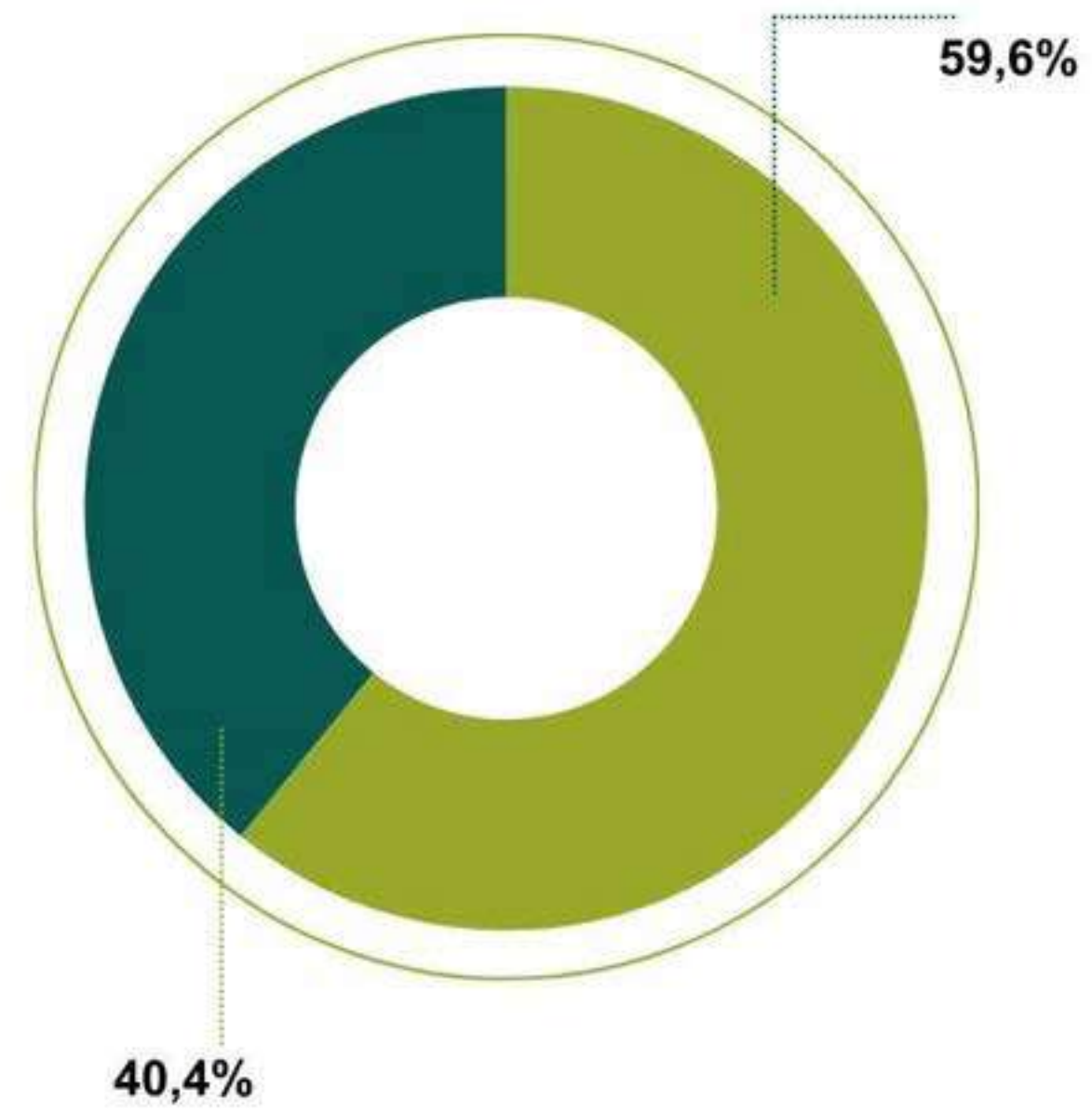




**EDAD**



**PORCENTAJE DE DISCAPACIDAD**







Adbel Chakour



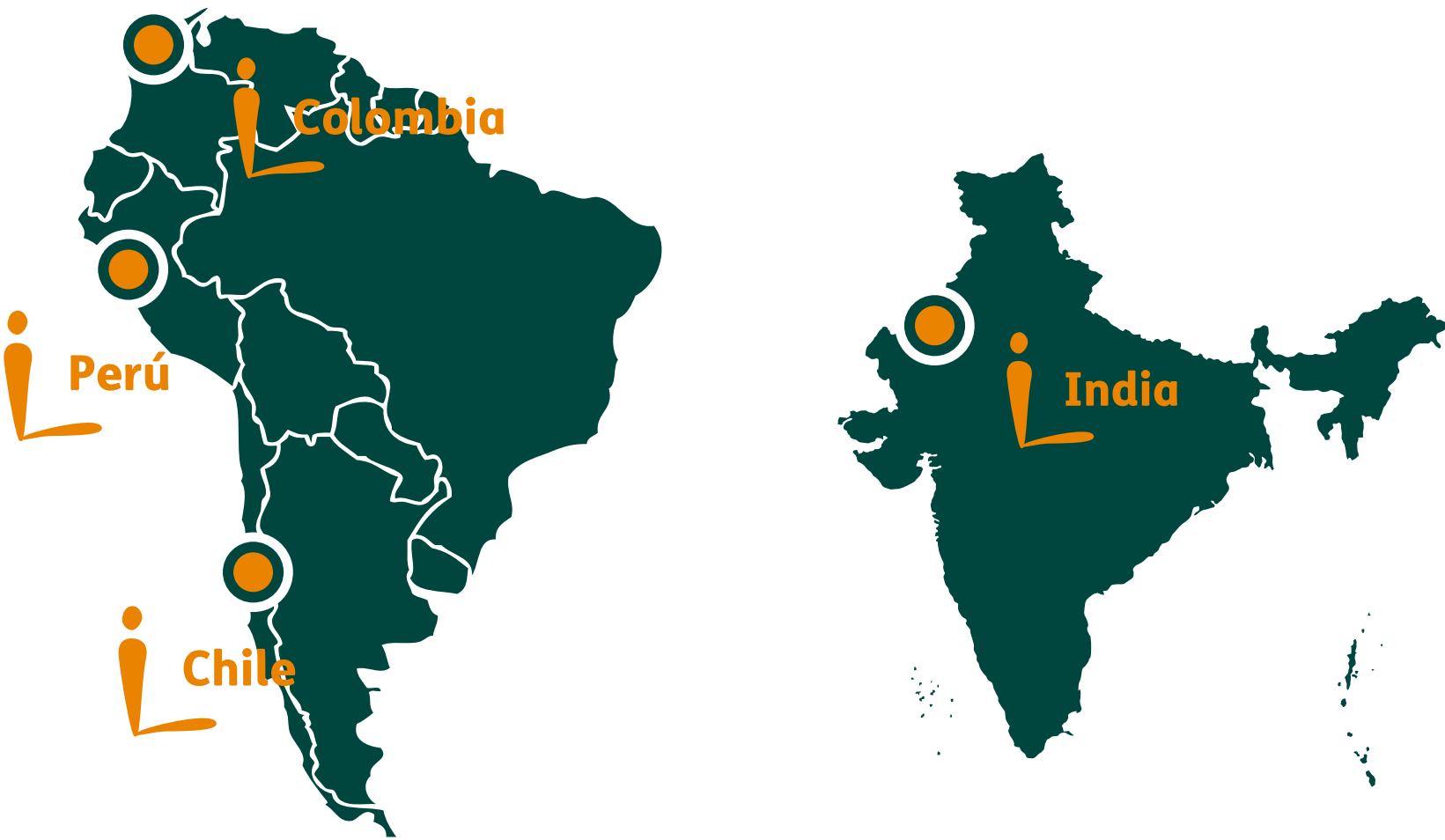


# 7. Desarrollo Territorial

Desde el año 2000, Integralia ha desarrollado su propia actividad productiva a través de 8 Centros Especiales de Empleo distribuidos por toda España. Estos centros están diseñados para ofrecer a trabajadores con discapacidad oportunidades de empleo productivo y remunerado, adaptado a sus capacidades individuales, promoviendo así su inclusión en el mercado laboral convencional.

Además, la Fundación Integralia colabora en proyectos de innovación social con otras instituciones, centrados en la inserción laboral de personas con discapacidad y otros grupos vulnerables. A través de la formación en diversas habilidades, se busca preparar a estas personas para su integración en el mercado laboral.

Asimismo, la Fundación lleva a cabo proyectos de inclusión en otros países, con el mismo objetivo de apoyar la inserción laboral de personas con discapacidad.





## 8. Proyectos de Innovación Social

### Better to Include:

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.

Tras 12 meses de trabajo asociativo ha concluido con dos eventos que marcaron un hito en la promoción de la diversidad y la igualdad de oportunidades. El evento realizado en Madrid para la presentación de la Guía para un Mundo Laboral Inclusivo donde se compartió todo el trabajo recopilado en materia de buenas prácticas y el evento “Better To Include”, respaldado por el Programa Erasmus+(UE) - Webinar realizado para la Unión Europea - donde se demostró el compromiso de diversas organizaciones en este camino hacia entornos laborales más inclusivos.



Erasmus  
**Better to Include**





HUB de Diversidad Digital

La Fundación Integralia DKV, en alianza con otras organizaciones y entidades, implantó en Asturias el primer HUB de Diversidad Digital: una iniciativa de innovación social que ofrece itinerarios formativos y laborales enfocados a la digitalización y dirigido a personas con discapacidad que quieran mejorar su empleabilidad a través de la adquisición de competencias digitales. La brecha digital que históricamente padece el colectivo respecto al resto de la población puede convertirse en una barrera más en el acceso al empleo de las personas con discapacidad. Es por ello que Integralia aúna voluntades de los diferentes actores que pueden generar un cambio en este ámbito: administraciones públicas – locales, provinciales –, academia, empresas del sector TIC y entidades del tercer sector social de la discapacidad.

El Hub nació en Gijón con el objetivo de ser replicable. A fecha de hoy ya es una realidad en Gijón, Oviedo, Avilés, Comunidad de la Sidra, Valencia, Málaga, Zaragoza, A Coruña, Extremadura y Andalucía en colaboración con Cocemfe, los ayuntamientos de Gijón, Oviedo, Avilés, Huelva, Málaga, y clusters de empresas tecnológicas como Cluster Tic Galicia, FundecytPctex, Smart City Cluters, entre muchos otros.



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.





## 9. 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.



### Chile

Apoyo y formación a SOFÁN y curso de formación a RRHH de Tresmontes Luchetti. En este 2023 se ha realizado la formación técnica a 14 trabajadores.



### Colombia

Alianza con Pacto de Productividad, presentación y aprobación de proyecto 2024-26, Colaboración con A-Kasa y Best Budies. Aprobación del proyecto HUB Diversidad Digital por parte de la AECID.



### Perú

Apoyo en el proyecto Inclutec y generación contenidos para Infodis. Continuidad del proyecto con Fundades con 83 personas con discapacidad formadas y 58 contratadas.



### Bolivia

Convenio con la Cámara Nacional de Comercio y Alianza Humanity and Inclusion.



### Portugal

SONAE: Campaña de sensibilización a departamento RRHH y plantilla. En este 2023 se ha realizado la formación técnica al personal con 55 trabajadores.

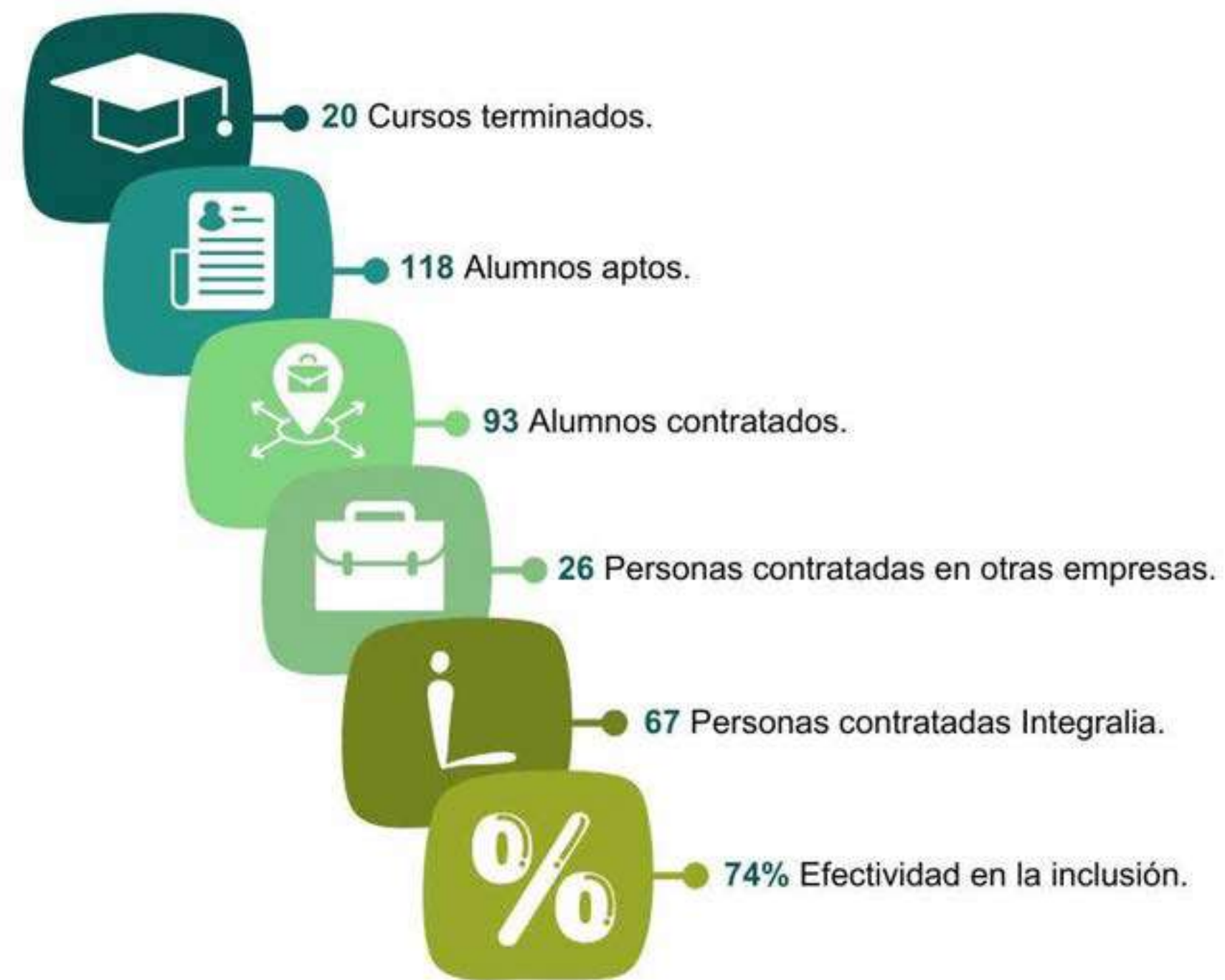


## 10. Escuela Integralia

La Escuela Integralia va más allá de ser la puerta principal a la Fundación. Es un modelo innovador de inclusión laboral para personas con discapacidad que no tienen experiencia en el sector y han sido rechazadas en sus intentos de conseguir empleo.

En la Escuela, se trabaja en identificar y desarrollar el potencial de estas personas, brindándoles la formación técnica necesaria en atención al cliente y habilidades transversales. Así, se les capacita para desempeñarse como operadores de contact center multicanal.

Este enfoque de inclusión no se restringe a la Fundación Integralia. Cada vez más clientes están creando Escuelas ad hoc para integrar a personas con discapacidad en sus equipos de trabajo.





# 11. Actividad Productiva

En 2023, con un equipo de más de 600 operadores en 8 Centros Especiales de Empleo, tuvimos más de 5 millones de interacciones con usuarios de 70 clientes. Nuestro servicio alcanzó una efectividad del 91%, 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 Déu desde nuestros centros.

## Atención al Cliente Multicanal

La actividad productiva principal de los CEE que gestiona la Fundación Integralia es la atención al cliente multicanal. Con un equipo de casi 620 personas repartidos en sus 8 Centros Especiales de Empleo se mantienen más de 5 millones de interacciones – a través de todos los canales: teléfono, whatsapp, e-mail, rrss ,..-anuales con los usuarios de los más de 70 empresas e instituciones clientes. Empresas e instituciones como DKV, Europ Assistance, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, - (060) y Clave PIN-, DKV, Metrovacesa, Mercer y el Ministerio de Ciencia y Universidades, OnRed, Mútua 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

Ofrecemos una amplia gama de servicios de auditoría, consultaría, accesibilidad, conversión, testing QA y formación para mejorar la digitalización de las empresas e instituciones clientes como Mercer Consulting, Industrie Cartarie Tronchetti Iberica, Fundacion Generation Spain, Servicios Personas Y Salud, Serviaide Sociedad Unipersonal y Leanup Development Business.

## Consultoría para la inclusión y cumplimiento de la LGD

Cada vez son más las empresas que solicitan formaciones para la sensibilización de sus equipos en materia de inclusión y conocimiento de la discapacidad y así contribuir a la cultura de diversidad de la organización. La Fundación Integralia acompaña a empresas e instituciones en sus políticas de gestión de la diversidad - inclusión de personas con discapacidad en sus plantillas – formando a sus cuadros directivos, sensibilizando con programas de comunicación interna, aflorando personas con discapacidad en sus equipos y asegurando que los tránsitos desde los centros de la Fundación Integralia a las empresas se consoliden. Empresas como Grupo Quirón, Seidor, Hospital Sant Joan de Déu, DKV o Amazon son clientes de la Fundación Integralia DKV en proyectos de consultoría para la inserción.





# 12. 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 campañas de sensibilización destacadas por los medios de comunicación y compartidas en redes sociales.

**Fujitsu e Integralia DKV presentan un hub de Diversidad Digital en Málaga**

Esta iniciativa incluye cursos orientados a facilitar e impulsar la inclusión de personas con diversidad funcional en el mercado laboral

Los cursos duran dos meses, en los que se incluyen las prácticas, y no requieren ningún tipo de conocimiento previo

En Málaga el número de personas con discapacidad a final de año era de 116.995, siendo un 48,3% hombres y un 31,7% mujeres. La tasa de población con alguna discapacidad es de 26,79% en los hombres y del 25,45% en las mujeres. En aquellas personas con discapacidad en edad de trabajar la tasa de paro de larga duración alcanza el 59,30%.

El acto celebrado ayer en el Salón de los Espejos del Ayuntamiento de Málaga, aparte de presentar la iniciativa, sirvió como ceremonia de graduación de la primera promoción que ha cursado la formación ofrecida. Uno de ellos ha sido Adán Vargu Sánchez, que contó que sus propios cursos «muy completos» en los que especulaban a los alumnos en accesibilidad y usabilidad en las páginas web.

Los cursos tienen una duración de dos meses en los que se incluyen las prácticas y no requieren ningún tipo de conocimiento previo para matricularse. Además

El presidente de Málaga Inclusiva, Miguel Ángel Martín, reivindicó por su parte el papel dignificador del trabajo, al que contribuyen desde la asociación. En 2022 más de 150 personas con diversidad funcional encontraron trabajo estable con la colaboración de Málaga Inclusiva.

La iniciativa HUBO Málaga cuenta también con el apoyo de Smart City Clusters. Su presidente, Vito Episcopo, incidió en el papel de la diversidad en la organización: «una ciudad no puede ser inteligente si no es inclusiva».

A la graduación la siguió una mesa redonda titulada «El reto de la inclusión y la diversidad en el sector TIC», sobre los buenos y estereotipos que sigue existiendo en el mercado laboral a la hora de contratar personas con discapacidad, sobre las competencias técnicas que precisan las empresas del sector IT en la búsqueda

Presentación del Hub de Diversidad Digital en el Ayuntamiento de Málaga.





## SEGUIDORES





Presentación HUB en Málaga



Reconocimientos a la Inclusión en Valencia



## Integrataalks

Ciclo de charlas junto 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.

## 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.

apropa  
cultura  
una porta  
a la inclusió



Salida cultural de organizada por USAP



## Mejora/avance en un 50%

- 100%** En reclutamiento y selección Vs. 2018
- Robustecer Plan de formación:**  
80%: formación en liderazgo equipos, Power MBA, Microsoft 365, IA, Comunicación persuasiva inglés
- Motivación:** "Experiencia empleado". Encuesta clima, salidas culturales, onboarding, charlas salud, reconocimiento
- Inserción en empresa ordinaria:** Quirón, Geseme, DXC, El Corte Inglés Financiera, AMAZON, Soc Mobilitat, Mercer



**Deloitte.**

## Mejora/avance en un 90%

- Desarrollar marca integralia**  
(relato propio como entidad del tercer sector social. Presencia en tejido asociativo discapacidad)
- Mejorar la rentabilidad de clientes**  
2019- 5% Vs. 2022- 18%
- Atraer nuevos clientes**  
Metrovacesa, DXC, Amazon, Ministerio Universidades, Casa Batlló, SEIDOR, HSJD, OnRed, Fujitsu, Mercer,



Eva Alcaide



# 13. Informe Financiero

El 67% de los ingresos de ingresos de 2023 son de **origen privado** procedentes de la actividad productiva que se presta a empresas y organizaciones desde los diferentes Centros Especiales de Empleo de la Fundación Integralia: **servicios de contact center, negocio digital y consultoría para la inserción. La principal partida de gastos que representa el 84%** del total es la que corresponde a personal (sueldos y salarios) del equipo de la Fundación quiénes como parte de la misión social de Integralia desarrollan estos servicios para mejorar sus competencias y empleabilidad.



**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

**Gijón**  
C. Sta. Teresa de Jesús, 3  
Centro  
33208 Gijón  
Tlf: 670 846 646

## Instituciones Colaboradoras



Javier de Oña