

BC Customer congress



#BCCongress

Employee Engagement

Francisco Peña

Responsable de Gestión del Desempeño/Innovación

Recursos Humanos/Voluntariado Corporativo. **DKV Seguros**

Ponencia presentada por



DKV Seguros forma parte de Munich Health, la división del Grupo Munich Re dedicada a seguros, reaseguros y servicios de salud.

Grupo Munich Re

Reaseguro

Munich RE 

Munich Re America
MHA
MARC
MRoA/MMRC
Münchener Rück Italia
MROC
Great Lakes
Temple
Midland
Nouvelle Ré / Neue Rück / New Re
Watkins Syndicate

Munich Health

**MUNICH
HEALTH** 

DKV
Globality DKV
Doman
Apollo DKV
MedNet
Almeda
Storebrand
Sterling
Munich Re
Munich Re America

Seguro directo

ERGO

ERGO Hestia
ERV
Karstadt Quelle Versicherungen
DAS
ERGOISVICRE
ERGO Previdenza
Bank Austria

- > Seguros personales, **especializada en salud** (+80%).
- > Una de las **primeras compañías** de seguros médicos del país.
- > Más de **1,7 M de asegurados**.
- > Más de un **3% crecimiento del negocio**.
- > **740 empleados**.
- > Amplia red de oficinas y consultorios en **todo el territorio nacional**.
- > Sede en **Zaragoza**.
- > Comprometida con las **personas** y orientada al **desarrollo sostenible**.



Plan Confianza 2012-2015

Nuestro sueño:

*“nos esforzamos
en hacer
un mundo mejor”*

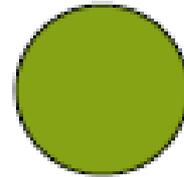


Realmente interesados en ti



Crecimiento rentable

Valores centrales de DKV



Emprendedora

Sincera y abierta

Emprendedora y viva

Corresponsable

Confiable y cercana

Responsable y comprometida

Excelente

Ejemplar y atractiva

Trabajo en equipo

Orientada a resultados

El **secreto** para
generar confianza
está en los Valores

EXPERIENCIA S VIVIDAS POR UN EMPLEADO EN DKV



Seleccionamos a
los mejores
talentos,
cuidando nuestra
imagen de marca
como empleador



Seleccionamos con igualdad, sin discriminación, apostando por la diversidad, teniendo en cuenta los VALORES de DKV.

BOLSA DE TRABAJO DKV

¿Quieres trabajar con nosotros?

Déjanos tu CV o consulta las ofertas disponibles.



3ª EMPRESA MEJOR VALORADA DE LA LISTA DE LOS 50 MEJORES LUGARES PARA TRABAJAR, BEST WORKPLACES (500-1000 EMPLEADOS)

Bienvenidos a DKV Seguros



Nos preocupamos porque cada empleado tenga una buena acogida en la compañía



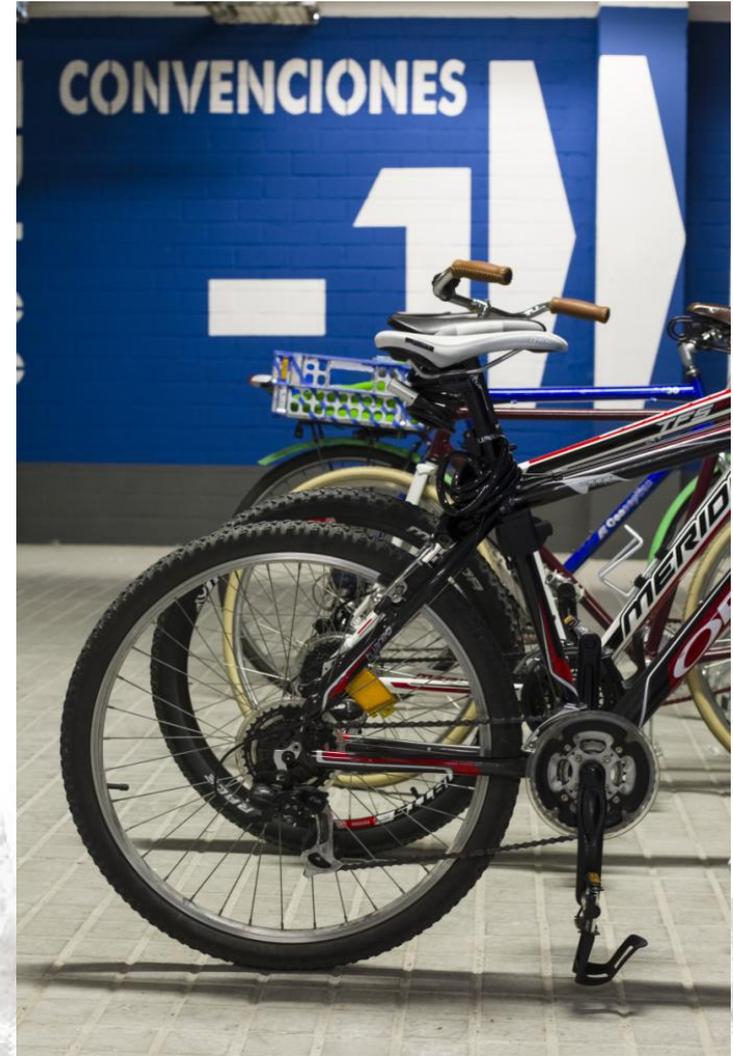
Una formación de acogida da la bienvenida a las nuevas incorporaciones del Grupo DKV

Integramos nuestros valores y cultura en los espacios de trabajo











Gestionamos el talento y desarrollamos personas





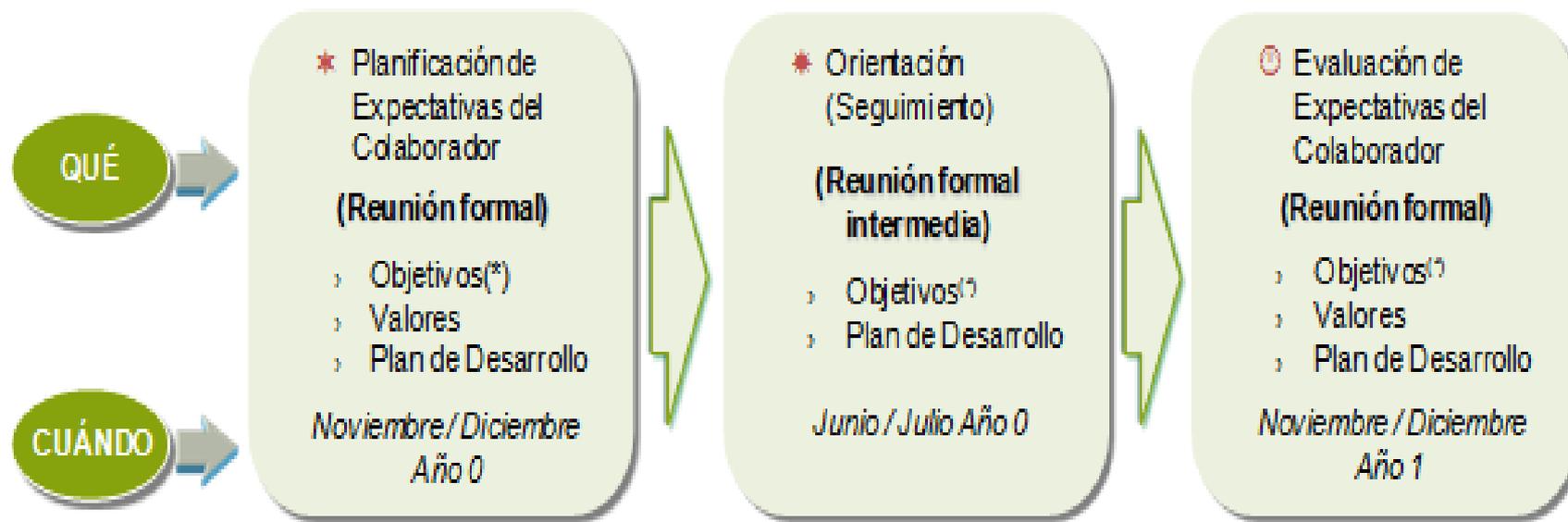




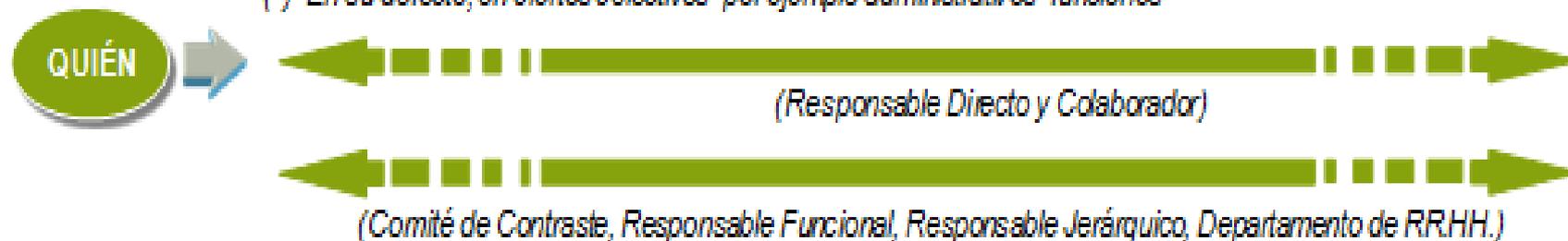
Formación en experiencia de cliente 2015. Grupo 10.

Definimos el
desempeño
deseado
teniendo en
cuenta los
valores de DKV





(*) En su defecto, en ciertos colectivos -por ejemplo administrativos- funciones



La participación genera más compromiso en DKV



Final Concurso DKV Super chef (Día de la Creatividad)

EKO Amigos

Embajadores Redes Sociales

Embajadores Sociales

Movimiento DKV (deporte)

Concursos

Voluntariado Corporativo

Programa Enseña

Encuesta de Clima

Encuesta E+

Encuesta Best Place to Work....



Jornadas de reflexión estratégica. Estrategia 2020. Zaragoza, 14 y 15 de septiembre de 2015

Directivos con un mismo estilo de liderazgo

Modelo de Dirección de
Personas a través del
coaching

MODELO
de DIRECCIÓN
de PERSONAS
en DKV



¡Vive la Salud!

a member of MUNICH HEALTH

MARCAR LA PAUTA



HACER EQUIPO



INFUNDIR ENERGIA



Modelo de Liderazgo de Juan Carlos Cubeiro

La comunicación interna favorece la gestión del conocimiento



Comunicaciones

Empleados

La compañía

Participación

Actualidad

Áreas

Administración

Preguntas

Documentación

Nueva sede



CONFIDENCIAL: Los empleados del Grupo DKV: elementos clave del cambio

La facilidad de uso es un valor en alza. La organización lenta es incapaz de responder a las exigencias. Nuestro tamaño debería favorecer la agilidad, si bien no siempre es así, ya que contamos con cuellos de botella en partes de la cadena de valor, a lo que se suma el trabajo "en silos" y el exceso o acumulación de proyectos, que hace perder el foco orientado a la consecución de logros. ¿Estás dispuesto a darlo todo para poder hacer del Grupo una compañía exitosa? Mantente atento. 8...

INTERNO: En DKV tenemos mucho que cuidar"



dkvseguros.es/DKVnet/inicio.asp?menu=1,34

3 / 2015

Revista de comunicación interna del Grupo DKV

DKV | ERGO

Equipo

YO ELIJO TRABAJAR

DKV integralia
Fundación para la Integración laboral de personas con discapacidad

15 años

Quince años eligiendo trabajar

DKV Integralia celebra su decimoquinto aniversario con un documental que pone cara y voz a las personas que dan vida a la fundación

Las sucursales viven la experiencia de cliente	Cocina de primera con DKV Superchef	La escritora Patricia Esteban visita el club de lectura	Alfredo Quintana publica Yo, discapacitado
20	28	44	62



Potenciamos la creatividad y la innovación en nuestros empleados

Programa Innovalia



Taller del Grupo de Creatividad



mis retos todas las ideas mis ideas tareas evaluación



¡Hola Francisco!
Estás participando en **26** retos
¡No pierdas la oportunidad de innovar!

Añadir idea

Añadir inspiración

Sobre ti

- 12** personas han visto tus ideas en el último mes
- 4** nuevos comentarios para tus ideas en el último mes
- 0** comentarios de los evaluadores para tus ideas

Tu rendimiento innovador

20%

Generación de ideas	<div style="width: 13%;"></div>	13%
Colaboración	<div style="width: 32%;"></div>	32%
Votaciones	<div style="width: 8%;"></div>	8%
Promociones	<div style="width: 19%;"></div>	19%
Inspiraciones	<div style="width: 0%;"></div>	0%

Top Innovadores

Susana



Como estar más presentes en el día a día de
La fase Brainstorming del reto termina el 03/06/2016



PROGRAMA IDEAS 1 Semeste 2016
La fase Brainstorming del reto termina el 09/07/2016

FRANCISCO JAVIER MACIAS LARGO 24/05/2016 13:46 **NUEVA IDEA**

RETO: [COMO ESTAR MÁS PRESENTES EN EL DÍA A DÍA DE NUESTROS CLIENTES](#)



Pendiente de ti

Tengo un caso "especial" que me ha hecho reflexionar. Los niños pequeños que están hospitalizados nos causan a todos una mayor sensibilidad, empatizamos más con los padres y familiares e intentamos entender el mal momento por el que están pasando. He pensado que en esos momentos tan delicados, una llamada de apoyo, un mensaje de la Compañía haciéndoles sentirnos cerca, un detalle para ese niño@...

[Leer más](#)

1 3



En DKV
apostamos por la
conciliación, la
diversidad y la
igualdad



- ❖ Flexibilidad horario
- ❖ Trabajo con turnos (facilitar cambios)
- ❖ Jornada intensiva verano
- ❖ Tiempo reuniones de trabajo (18:00)
- ❖ Horario especial para empleados con hijos con problemas o ascendientes dependientes
- ❖ Formación en horario de trabajo
- Aumentar permiso de paternidad a 18 días
- Permiso adopción internacional (5 días)
- Ampliar maternidad en casos de hijos con enfermedad
- Permiso para tutorías (2 permisos por hijo)
- Permiso proyecto solidario (2 días preparación viaje solidario)
- Dos días de permiso estudio formación reglada.
- Ticket Guardería
- Permiso 5 días por familiar primer grado hospitalizado.
- Acompañar a padres dependientes o con enfermedad grave a médico.
- Horario especial a empleados con ascendientes con problemas.
- Posibilidad de prácticas/trabajo hijos de empleados.
- Gimnasio/cafetería
- Entradas actividades deportivas/culturales
- Trabajo a distancia
- Información para facilitar conciliación. Campamentos, guarderías, centros de día, mayores...
- Servicios Asistenciales a precios de coste.
- Asesoramiento social telefónico (social, psicológico, jurídico, acoso...etc)
- Póliza salud gratuita (descuentos familiares)
- Sala de lactancia

Somos Empresa Saludable

Proceso integral que busca proteger y promover la salud seguridad y bienestar de toda la organización.

Somos la primera empresa del sector asegurador a nivel nacional en certificarnos como empresa saludable por AENOR.



Certificado de Conformidad
Empresa Saludable



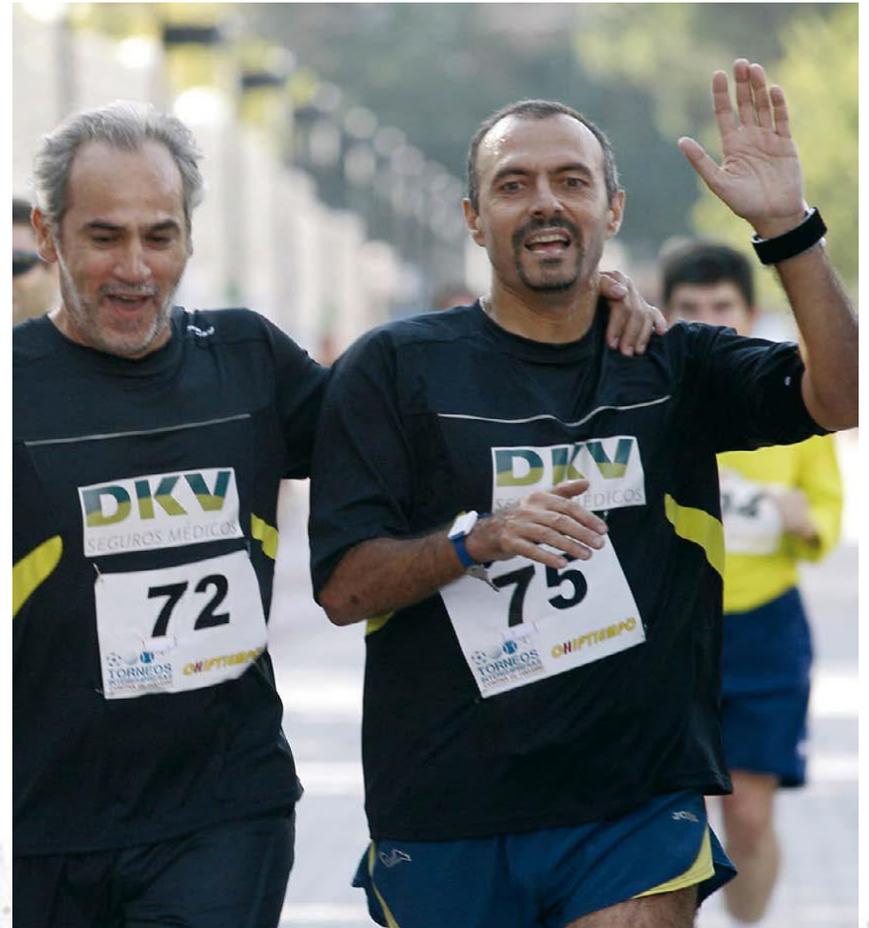
Empresa Saludable

ES-2014/0015





Promocionamos el deporte entre nuestros empleados







Empleados de Barcelona participan en una sesión de *mindfulness*, dentro del programa ‘Movimiento DKV’

Nuestros empleados son solidarios con su entorno

**Programa de Voluntariado
Corporativo**





youtu.be/DqVPTJ1safI





Nos preocupamos por el medioambiente



Plantación de árboles por voluntarios en el Bosque DKV



Reunión EKOamigos. Zaragoza, 25 y 26 de junio de 2014

Nos preocupamos por los Senior de la compañía

**Proyecto de Envejecimiento
Activo**





Encuesta mayores de 55 años
Programa de Mentoring
Mentoring Digital



Día de llevar a los padres al trabajo 2014. Sucursal de Lleida

En DKV
celebramos
los éxitos



Mosaico realizado por los empleados de DKV en Zaragoza el día de la inauguración nueva Sede



**Empleados de Barcelona celebrando la consecución de un nuevo Best Place to Work
Muestran el reloj regalo de la empresa todos los empleados.**



Celebración inauguración nueva sucursal





Ayudamos a integrarse en el mercado laboral a personas con discapacidad





youtu.be/7VVjRVYflul

Resultados conseguidos



La experiencia de empleado afecta directamente a la experiencia de cliente



Directivos de DKV en las áreas de atención al cliente en sucursales

Compromiso



Satisfacción

88%

*.... de satisfacción en
Empleados/as de DKV*



91%

Compromiso de los empleados/as

“En DKV nos esforzamos en hacer un mundo mejor... estamos realmente interesados en ti”



Muchas gracias



francisco.pena@dkvseguros.es