



**“Aprendizajes para el desarrollo de alianzas sociales estratégicas:
El caso de DKV Seguros”
Madrid, 15 de junio de 2009**

PUNTOS A ABORDAR:

- > DKV SEGUROS
- > Evolución de la acción social y colaboración de entidades del Tercer Sector en DKV Seguros
- > Aprendizajes para el desarrollo de alianzas sociales estratégicas
- > Conclusiones

DKV SEGUROS

- > DKV Seguros es la **filial española** de *Deutsche Krankenversicherung AG*, perteneciente al grupo alemán *ERGO*, **líder europeo** en seguros de salud.
- > La compañía está **especializada en seguros de salud**, pero su actividad se extiende también a los **seguros personales** y de vida.
- > En España cuenta con **más de un millón y medio de clientes**, más de 700 empleados, más de 19 mil profesionales sanitarios y una amplia red de oficinas y consultorios en **todo el territorio nacional**.
- > **Munich Re** es el principal accionista del Grupo ERGO. Como reaseguradora líder nos permite sentirnos respaldados por un gran grupo experto en temas medioambientales pero también de ciudadanía corporativa.



EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL Y COLABORACIÓN CON ENTIDADES DEL TERCER SECTOR EN DKV SEGUROS (I):

- > En 1997 **DKV compró PREVIASA**. En ese momento se produjo un **cambio cultural** en el que la RSC tuvo un papel protagónico.
- > **La RSC fue la palanca** para introducir nuevos valores y cambiar el modelo de relación con los **empleados** de la compañía.
- > La figura del nuevo **Consejero Delegado** también contribuyó por ser una persona con fuerte implicación y compromiso social proveniente del mundo de la gestión de la salud pero también con experiencia en la gestión de entidades sin ánimo de lucro.
- > En esa época se hicieron las primeras **acciones aisladas** y de **carácter filantrópico** sin el respaldo de un plan.
- > Época de **ensayo y error y de respuestas reactivas**. Existían pocos referentes y buenas prácticas.

EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL Y COLABORACIÓN CON ENTIDADES DEL TERCER SECTOR EN DKV SEGUROS (I):

- > En las entidades del **TS tampoco había mucha experiencia** de alianzas con empresas. Ejemplo Intermón y Médicos sin fronteras.
- > Con el pasar de los años se fue ganando experiencia y se fue **articulando un programa de Responsabilidad Social Corporativa** que incluía más áreas tales como productos y servicios éticos, lenguaje claro con clientes, beneficios sociales a empleados, diálogo con grupos de interés, entre otros.
- > Este programa se asentaba sobre 4 pilares, siendo uno de ellos la **acción social** y en específico las **relaciones con entidades del tercer sector**.

EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL Y COLABORACIÓN CON ENTIDADES DEL TERCER SECTOR EN DKV SEGUROS (II):

- La primera experiencia fue la creación de la **Fundación Integralia** hace 10 años para que actuara como **call center** de la compañía. La totalidad de sus empleados son personas con discapacidad.
- Este proyecto ayudó a unir acción social con elementos estratégicos de negocio y **consolidó el cambio cultural corporativo.**
- Actualmente la fundación cuenta con **150 empleados y 4 centros en España.** Ha permitido la inserción en empresas ordinarias de cerca de 40 empleados y ha sido reconocida con varios premios.
- Otra de las primeras experiencias pioneras fue la colaboración con Intermón. Comenzó con acciones aisladas tales como: El Rastro del Juguete, Un día para la Esperanza, campañas específicas, porcentaje de primas para un proyecto específico, entre otros.

EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN SOCIAL Y COLABORACIÓN CON ENTIDADES DEL TERCER SECTOR EN DKV SEGUROS (III):

- Intermón es hoy día es nuestro principal socio y la relación tiene casi 10 años. Tiene el **respaldo de una convenio de colaboración.**
- La alianza con Intermón-Oxfam puede considerarse como estratégica y ha sido incluso un caso de estudio por parte de ESADE.
- Otras alianzas establecidas en estos diez años ha sido con el Hospital Sant Joan de Déu para el proyecto Cuidam; con la Fundación Tierra Nueva para el proyecto de Microseguros en Ecuador; diferentes exposiciones con Cruz Roja, Médicos sin fronteras, Vidas Minadas y la financiación de casi 40 proyectos vinculados a salud a través de la Convocatoria de ayudas a proyectos sociales.
- La **convocatoria de financiación a proyectos sociales** fue un **gran acierto.** Nos permitió organizar el constante flujo de peticiones y darle coherencia con el proyecto de acción de la compañía.

APRENDIZAJES PARA EL DESARROLLO DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS (I)

DKV Seguros se ha apoyado en numerosas organizaciones para trabajar conjuntamente y lograr el cumplimiento de sus objetivos. Hoy día, a 10 años vistas, podríamos destacar los siguientes aprendizajes:

- > Las relaciones entre empresas y organizaciones del TS deben establecerse desde una **relación de socios**. De la filantropía a las donaciones puntuales debe evolucionarse hacia **alianzas estratégicas que creen valor para ambas partes**.
- > La alianza se plantea desde una **situación de equidad** donde se acepta que cada quien tiene competencias diferentes, se busca el retorno y se acepta compartir recursos. Impera la idea de **Beneficio compartido**.
- > Cuando se trabaja desde la perspectiva de las alianzas estratégicas se hace desde la colaboración donde empresa y organización encuentran un **campo de interés común** en el que ambos pueden complementarse y buscar objetivos propios pero también colectivos.

APRENDIZAJES PARA EL DESARROLLO DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS (II)

- > Entendemos que las **colaboraciones a largo plazo** son las que crean valor por eso intentamos **capitalizar las relaciones** con todas las entidades con las que trabajamos y crear vínculos duraderos que vayan más allá de la donación o colaboración puntual.
- > **A veces la mejor contribución no es la aportación económica** y menos en el caso de DKV que es una empresa con un presupuesto de acción social modesto sino en aquellos casos en que puede brindarse **apoyo técnico** o **capital relacional**.
- > Las mejores alianzas suelen darse con entidades que más se acercan a nuestro modelo de trabajo y que tienen probada experiencia y eficiencia en su gestión. Entidades que saben lo que quieren, saben pedirlo y saben trabajar.
- > Mayor éxito mientras más actores se involucren por ello siempre que ha podido ha buscado creación de alianzas **multistakeholders**. Cuando es posible intentamos involucrar a nuestros propios grupos de interés.
- > Eso **legitima la acción, le da validez y aumenta el apoyo** por parte de nuestros grupos. Un ejemplo es nuestra reciente experiencia de involucrar a las sucursales, empleados y clientes en la selección de proyectos de nuestra convocatoria.

APRENDIZAJES PARA EL DESARROLLO DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS (III)

Los puntos básicos para una alianza estratégica exitosa son:

- > La confianza
- > La implicación a diferentes niveles
- > Compartir visiones y objetivos
- > Verse como socios

CONCLUSIONES

Para lograr alianzas estratégicas exitosas no hay una receta única. Es necesario que cada empresa y cada entidad busque su modelo que se ajuste a su realidad particular.

Sin embargo, algunas recomendaciones para las organizaciones podrían ser:

1. En primer lugar, ser consciente de que las **empresas buscan entidades con un gestión transparente y sostenible y que sean capaces de rendir cuentas de sus acciones.**
2. Preguntarse: ¿Mi **actividad** como entidad tiene alguna relación con la actividad de la compañía? ¿Hay posibilidad de **alineamiento**? ¿Compartimos **valores**?
3. Ir con una **propuesta específica**. Esto es, un **proyecto viable** y también **comunicable**.
4. Presentar un proyecto que permita **involucrar a los grupos de interés** de la compañía. Mientras más actores mejores resultados y mayor impacto.
5. Estar familiarizados con la **medición de resultados** y a ser posible medir el impacto en los beneficiarios y el retorno del proyecto para la compañía.
6. No buscar proyectos puntuales sino **alianzas a largo plazo** que permitan desplegar diferentes acciones a lo largo del tiempo. Relación de socios más que de donante-beneficiario.

Gracias por su atención
daniela.toro@dkvseguros.es