

A photograph of a woman with long brown hair, wearing a light blue button-down shirt, holding a young child in her arms. The child is wearing a black and white striped long-sleeved shirt and light blue jeans. They are both smiling and laughing, looking at each other. The background is a bright, hazy sunset over a body of water with waves visible in the distance.

Grupo **IMQ**

MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD  
**2020**

Estado de información  
no financiera



## Índice

### PRESENTACIÓN

Sobre esta memoria  
Visión desde la dirección

### EMPRESA CON PROPÓSITO

Compromiso con los ODS  
Nuestros grupos de interés

### HITOS 2020

### CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Contribución socio-económica  
Principales magnitudes  
económicas y de resultados

### GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura societaria  
Sistema de Gobierno  
Órganos de Gobierno  
Sistema de gestión  
de riesgos y controles  
Ética y normas de conducta  
Transparencia

### ESTRATEGIA Y NEGOCIO

Estrategia y modelo de negocio  
Modelo de gestión avanzada  
Innovación y mejora continua  
Avanzamos en la digitalización  
de la salud

### LA FUERZA DE UN GRAN GRUPO

I. IMQ Seguros  
II. División de Prevención de IMQ  
III. IMQ Igurco  
IV. Clínica Vicente San Sebastian  
V. Servicios Clínicos  
VI. Servicios Generales

### NUESTROS COMPROMISOS

Unidos frente al coronavirus  
Valor para nuestros grupos de interés

### AVANZANDO EN SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Comprometidos con el entorno  
Gestión medioambiental en IMQ Seguros  
Gestión medioambiental en Clínicas IMQ  
Gestión ambiental en IMQ Prevención  
Gestión ambiental en IMQ Igurco  
Gestión ambiental en IMQ Amsa

### ANEXOS

I. Alcance  
II. Principios  
III. Materialidad  
IV. Índice correspondencia  
Ley 11/2018 con GRI  
V. Anexo indicadores GRI



# PRESENTACIÓN



## Sobre esta memoria

Esta Memoria de RSC y Sostenibilidad 2020 refleja las iniciativas más relevantes desarrolladas por Grupo IMQ y sus sociedades dependientes durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 siguiendo las directrices y objetivos marcados por el Plan Estratégico 2019-21 de la compañía. Con esta publicación se da, además, cobertura al Informe de Información no Financiera y Diversidad, habiéndose elaborado éste de conformidad con la guía Global Reporting Initiative (GRI) y con los principios y contenidos definidos en GRI Standards 2016 aplicables.

Detalla, del mismo modo, los compromisos organizativos en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa desde un enfoque social, ambiental y económico y da cuenta de la voluntad organizativa de ir afianzando su contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la implementación de la Agenda 2030.

Grupo IMQ apuesta por ser una empresa socialmente responsable, armonizando su actividad con un desarrollo socioeconómico, humano y medioambiental sostenible, entendiendo por sostenibilidad la capacidad y esfuerzo de la organización para alinear su estrategia de crecimiento y de negocio con los retos y demandas que le plantean sus grupos de interés prioritarios, ofreciendo un modelo de relación basado en compromisos, principios y valores de servicio, eficiencia, profesionalidad, calidad, cooperación y respeto.

El Grupo integra ese compromiso social y la RSC en su Plan Estratégico y de Gestión. Cuenta con una Política de RSC y considera a ésta cauce para la mejora de la competitividad, la reputación corporativa y la generación de valor y vínculos de confianza con la comunidad y sus públicos de referencia. Todo ello apoyado en el fomento de una cultura de responsabilidad e impacto positivo en la sociedad, una permanente vocación de servicio y un comportamiento implicado, transparente y ético.





# Visión desde la dirección

## Carta de la Presidenta



Beatriz  
Astigarraga  
Aguirre

Sin duda, 2020 va a quedar para la Historia como el año del COVID-19. La pandemia y sus consecuencias, han marcado como ninguna otra circunstancia nuestras vidas en lo social, lo económico, lo laboral y hasta en lo personal, constituyendo también uno de los mayores retos que ha tenido que encarar nuestro sistema sanitario.

En Grupo IMQ hemos vivido en primera persona el embate de esta situación sin precedentes a la que ha habido que enfrentarse con todo el esfuerzo e implicación que la envergadura del desafío exigía. Tanto desde el ámbito asistencial (sanitario, sociosanitario y de prevención), como desde el asegurador, expresamos y aportamos desde el inicio toda nuestra voluntad y disponibilidad para colaborar en ese objetivo compartido. En el primer caso, aportando nuestros equipamientos e instalaciones y el denodado compromiso y entrega de nuestras profesionales y, en el segundo, dando cobertura y atención a un riesgo que, como las pandemias, no entra dentro de los que son asegurables y, que sin embargo, el sector ha asumido como propio para ofrecer su contribución desinteresada.

La unión de la iniciativa pública y privada, siempre complementarias, pero todavía más estrechamente vinculadas en esta tesitura, ha resultado también clave para frenar el avance de los contagios y atender adecuadamente a todos los pacientes. Afortunadamente, la posibilidad de contar ya con una vacuna abre un nuevo horizonte de esperanza que confiamos pueda ir, poco a poco, aportando las necesarias dosis de normalidad a nuestras vidas.

Ha sido, de igual modo, para IMQ un ejercicio marcado por el proceso de reflexión abierto por nuestro accionariado en torno al modelo de propiedad, el modelo de una compañía de desea seguir asentando con firmeza su presente, pero, sobre todo, su futuro y el del servicio y atención que debemos a nuestros clientes, siempre en el centro de los proyectos y energías que mueven a nuestra organización.

Hito importante también en 2020 el premio Vasco a la Gestión Avanzada en la modalidad de Clientes, conseguido tras una exhaustiva auditoría de Euskalit y que revalida nuestra vocación de mejora permanente, una vez alcanzada

en 2019 la A de Oro. Compromiso con el trabajo bien hecho, con el deseo de innovación y mejora, que se extiende también al logro este año de otras diferentes acreditaciones de calidad que garantizan el alto nivel de nuestros servicios e instalaciones, entre ellos, la renovación de la Joint Commission de la Clínica Zorrotzaurre, la máxima distinción en calidad y seguridad sanitaria que se otorga hoy a instituciones sanitarias en el mundo.

Entre los logros de 2020 me gustaría, al mismo tiempo, destacar la puesta en marcha en IMQ Seguros del proceso de prescripción electrónica que hace innecesarios para nuestros clientes muchos de los trámites que debían realizar hasta ahora en papel, así como la creación del wellcome pack digital, proyectos ambos que nos permiten seguir avanzando en el esfuerzo que venimos acometiendo en los últimos años para ofrecer comodidad, agilidad y creciente eficiencia a nuestros clientes. Un camino, el de la digitalización, sin vuelta atrás que a todos los niveles de la sociedad, pero muy especialmente en el ámbito de la salud, se está evidenciando tan esencial como ineludible, aportando cada día nuevos frutos y materializaciones.

Ha sido, del mismo modo, un año de crecimiento y expansión, con la apertura de nuevos centros como Barakaldo y Henao, la mejora de Colón y Zurriola y la incorporación de nuevos servicios o de equipamientos del máximo nivel, caso de la instalación en la Unidad de Oncología Radioterápica de la Clínica Zorrotzaurre de un segundo acelerador lineal con la tecnología más avanzada existente en este momento en España en el tratamiento contra el cáncer.

Toca a partir de ahora seguir sembrando y recorriendo etapas, con la ambición de mejora, transformación y crecimiento intactos, conscientes de que no solo tenemos la oportunidad de seguir reinventándonos, sino de que en una época como la que atravesamos el aprendizaje más importante está en seguir marcando la diferencia, sacando el mejor partido de nosotros mismos y de lo que el destino en cada momento depara. Todo ello gracias a un gran equipo de personas y al talento, ilusión y esfuerzo que cada día aplican a su desempeño y a que nuestros clientes sigan sintiendo que velar por ellos y darles la máxima satisfacción es siempre lo primero.

# Visión desde la dirección

## Carta del Director General



Javier  
Aguirregabiria  
González  
de Echávarri

La pandemia ha situado la salud en el centro de todas las prioridades colectivas. La emergencia sanitaria, su duro impacto a todos los niveles y las decisiones, a menudo complejas, que por esta causa han sido preciso abordar, han enmarcado la vida ciudadana y empresarial a lo largo de 2020. También en el caso de IMQ ha sido nuestra principal inquietud y desvelo. No solo ha sido preciso incrementar los esfuerzos para poder dar respuesta a las necesidades sanitarias existentes en una coyuntura especialmente difícil, sino que cada día se ha convertido en un hito y un aprendizaje donde lo más importante han sido las personas y paliar su sufrimiento.

Todos nuestros centros han permanecido abiertos, nuestros profesionales plenamente enfocados para dar el mejor servicio y, como compañía, hemos mostrado la nítida voluntad de colaborar con las instituciones en todo lo que desde el inicio ha sido preciso para luchar contra la enfermedad. El seguro en su conjunto ha respondido también de forma solidaria dando cobertura a las necesidades planteadas, pese a tratarse de un riesgo no asegurable y por lo tanto excluido de las coberturas de las pólizas de salud. De igual modo, hemos apoyado económicamente a nuestros profesionales y centros sanitarios, asumiendo importantes incrementos de coste derivados de la atención a los asegurados contagiados por el COVID-19.

La crisis nos ha obligado también a innovar, a acelerar las transformaciones en marcha, especialmente en el ámbito de la digitalización. Destacada en este contexto ha sido en nuestro caso la materialización del proyecto de prescripción digital, que nos han situado como la primera aseguradora que posibilita a sus clientes prescindir de numerosos trámites en papel. Un proyecto que ha supuesto un cambio sustancial en la forma de relacionarse con el cliente, procurándole una experiencia más satisfactoria y transparente, con información online y multicanal, además de reducir los tiempos de espera y desplazamientos innecesarios a nuestras oficinas. Lo hemos completado con el wellcome pack digital que permite cumplir mejor las expectativas en cuanto

a inmediatez y agilidad a la hora de disponer de toda la documentación del seguro y los elementos necesarios para su uso.

Hemos trabajado también para seguir construyendo futuro, mejorando nuestra atención omnicanal tanto en el ámbito presencial como en el telefónico y el digital, así como la experiencia del cliente con un proyecto específico y estratégico, que ha merecido el reconocimiento del Gobierno Vasco con el Premio Vasco a la Gestión Avanzada 2020 de Euskalit.

Pese a las dificultades del momento ha sido un año de expansión con la puesta en marcha de nuevos centros: el centro policonsultorio IMQ Barakaldo y los centros dentales y de rehabilitación IMQ Deusto y Henao, estando previsto también la apertura en 2021 de un nuevo centro en Vitoria, IMQ Abendaño. Iniciativas a las que se suman las mejoras emprendidas en Amárica e IMQ Colón y la ampliación de IMQ Zurriola, con nuevos servicios y especialistas en todos ellos para ofrecer a nuestros clientes la atención completa y especializada que precisan.

Hemos seguido también mejorando los estándares de excelencia y seguridad de nuestros centros, con nuevas certificaciones y acreditaciones de calidad, entre ellas la tercera estrella que concedió IDIS a nuestra clínica Zorrotzaurre o la renovación de la Joint Commission International.

Hemos seguido, del mismo modo, impulsando nuestro compromiso social con iniciativas referentes, especialmente en el ámbito del deporte, así como nuestra contribución a la economía y al empleo en Euskadi. Todo ello gracias a la dedicación, implicación y profesionalidad del gran equipo humano que conforma IMQ: sus accionistas, sus profesionales y todas cuantas personas entregan cada día su esfuerzo y responsabilidad para que IMQ no solo siga creciendo como empresa líder, sino, sobre todo, para ofrecer eficaz respuesta a las necesidades de nuestros clientes. Ellos son, en última instancia, los que dan sentido y empuje a nuestra labor.





# EMPRESA CON PROPÓSITO

En el marco de su actividad, IMQ realiza una aportación directa al desarrollo económico, social y medioambiental de la sociedad vasca, generando valor directo para la misma a la vez que apoya el desarrollo de iniciativas que implican una contribución añadida a la comunidad.

# Empresa con propósito

IMQ manifestó ya en su fundación una incuestionable vocación de compromiso social y de servicio a las personas. Hoy, tras más de 86 años de trayectoria, esa vocación de estrecha vinculación con la colectividad forma parte inherente de su labor y de su propósito corporativo.

Renovar cada día esa apuesta constituye un objetivo primordial que lleva a abordar iniciativas, inversiones y mejoras continuas no solo para el desarrollo de nuestra actividad, sino también como contribución al bienestar y progreso general.

Impulsamos para ello una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa orientada a favorecer un impacto positivo en nuestro entorno, integrándose, al mismo tiempo, en los ejes del Plan Estratégico del Grupo y en su misión, visión y valores.

A través de nuestra misión, visión y valores reflejamos lo que somos y lo que aspiramos a ser, aquello por lo que estamos trabajando un gran equipo de personas, comprometido con el cliente, con la innovación, y con la responsabilidad social. Un trabajo que se traduce en los resultados crecientes y en la elevada solvencia de la compañía.

## MISIÓN

Somos la compañía líder en Euskadi en sanidad privada. Cuidamos y acompañamos a las personas a lo largo de toda su vida en algo tan importante como es su salud.

Nuestros profesionales médicos, nuestras personas y quienes integramos Grupo IMQ, trabajamos para que sientan que están en las mejores manos.

## VISIÓN

Queremos seguir siendo una empresa líder en Euskadi, de personas para las personas.

Queremos sorprender a nuestro cliente, comprometer a nuestro equipo y conectar con la Sociedad.

Queremos seguir creciendo, ser mejores, sentar las bases para cumplir 85 años más.

## VALORES

IMQ se ha dotado y defiende unos valores que le comprometen con sus clientes, sus personas, sus accionistas y el conjunto de la sociedad. Unos valores que han sido elaborados con la participación de todos quienes integran Grupo IMQ y que la compañía quiere la definan e inspiren para conseguir los objetivos marcados. El cliente como pilar fundamental, la innovación, la confianza y la cercanía, el trabajo en equipo, la ética, el liderazgo, la solvencia, la excelencia y la mejora continua... son motores que nos mueven, impulsan y queremos que nos identifiquen.

Creemos, al mismo tiempo, en la necesidad de incorporar a nuestro propósito corporativo el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, en un intento de contribuir al reto y esfuerzo colectivo que los mismos implican.

Pensamos que debemos adoptar entre todos, también desde el mundo empresarial, medidas que nos encaminen hacia un futuro más sostenible con medidas en el ámbito de la economía, del medio ambiente, de la gobernanza y de la sociedad, apoyándonos en conductas, acciones, alianzas y valores que trabajen por la dignidad, las personas, la prosperidad, el planeta, la justicia y las generaciones venideras.





## Compromiso con los ODS



# Nuestros grupos de interés

IMQ definió en 2018 a sus grupos de interés prioritarios y ha seguido desde entonces trabajando la relación y el aporte de valor para los mismos en su esfuerzo por afianzar un modelo de colaboración permanente, fluido y fructífero.





## Expectativas y necesidades

|   | ¿QUIÉN?   | SUS NECESIDADES, EXPECTATIVAS  | NUESTRAS EXPECTATIVAS  |
|---|---|--|--|
|  ACCIONISTAS                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales médicos en activo</li> <li>- Profesionales médicos jubilados</li> <li>- Familiares de médicos fallecidos</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Rentabilidad</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar más <b>rentabilidad</b></li> <li>- Subir el <b>valor de la acción</b></li> <li>- <b>Involucración y colaboración</b></li> </ul>   |
|  ÓRGANOS DE GOBIERNO                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Junta General de Accionistas</li> <li>- Consejo de Administración de la Sociedad de Médicos</li> <li>- Consejo de Administración de Grupo IMQ</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Conocimiento</b> de los resultados de la gestión</li> <li>- Disponibilidad de información clara y detallada para la <b>toma de decisiones</b></li> <li>- Disponer de herramientas suficientes para su desempeño (<b>responsabilidad</b>)</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar <b>transparencia</b> en la gestión</li> <li>- Aportar <b>información</b> periódica y detallada</li> <li>- <b>Liderar</b> el Plan Estratégico</li> <li>- Garantizar una <b>correcta ejecución</b> de las decisiones</li> </ul>        |
|  PERSONAS  | Más de 2.000 personas que integramos Grupo IMQ  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Estabilidad</b> laboral</li> <li>- Buenas <b>condiciones</b> de trabajo</li> <li>- <b>Proyección</b> y carrera profesional</li> <li>- <b>Formación</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un <b>equipo profesional, eficiente y solvente</b></li> <li>- <b>Implicado</b> con la compañía y <b>comprometido</b> con el <b>cliente</b></li> <li>- <b>Orgulloso</b> de pertenecer a IMQ</li> </ul>                                   |
|  ALIADOS ESTRATÉGICOS                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Segur Caixa Adeslas</li> <li>- Kutxabank</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar <b>negocio</b></li> <li>- Respuesta a <b>objetivos y proyectos comunes</b></li> <li>- Ganar <b>complementariedad</b></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar <b>negocio</b></li> <li>- Compartir <b>conocimiento</b> y generar <b>sinergias</b></li> <li>- Establecer una <b>relación win-win</b></li> <li>- Aumentar la <b>red de aliados</b></li> </ul>  |
|  CLIENTES  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes de IMQ Seguros: asegurados</li> <li>- Pacientes de los diferentes negocios y sus familias</li> <li>- Clientes privados</li> <li>- Empresas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que <b>resolvamos</b> sus problemas de salud</li> <li>- Obtener un servicio <b>ágil, sin esperas, y de calidad</b></li> <li>- Tener <b>fiabilidad</b>: cuadro médico y clínicas, <b>estar en las mejores manos</b></li> <li>- <b>Relación calidad-precio</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Crecer</b> en clientes y generar negocio</li> <li>- <b>Conocer mejor</b> sus necesidades y expectativas</li> <li>- Darles el <b>mejor servicio posible</b></li> <li>- <b>Convertirlos en fans</b> de IMQ</li> </ul>                        |
|  PROVEEDORES (asistenciales y no asistenciales) | <p>Asistenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales médicos</li> <li>- Grupos hospitalarios y clínicas</li> <li>- Otros</li> </ul> <p>No asistenciales</p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Crecer</b> en clientes y negocio</li> <li>- Cumplimiento de las <b>condiciones pactadas</b></li> <li>- Establecer una <b>relación de confianza</b></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Involucrarles en la <b>experiencia de cliente</b> y en los <b>estándares de calidad</b></li> <li>- Crear <b>aliados estratégicos</b></li> <li>- Establecer una <b>relación de confianza</b></li> <li>- Evaluar su <b>desempeño</b></li> </ul> |
|  ADMINISTRACIÓN                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejería de Salud</li> <li>- Diputaciones</li> <li>- Ayuntamientos locales</li> <li>- Osakidetza</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de la <b>normativa</b> vigente</li> <li>- <b>Implicación e involucración</b> con la sociedad y el entorno</li> <li>- Velar por el <b>equilibrio</b> entre la sanidad pública y privada</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cumplir la normativa</b> vigente a todos los niveles</li> <li>- <b>Colaborar</b> en los diferentes ámbitos</li> <li>- Generar <b>mayor colaboración</b> público-privada</li> </ul>   |
|  SOCIEDAD                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociedad en general</li> <li>- Asociaciones de pacientes</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Implicación e involucración</b> en el entorno</li> <li>- <b>Colaboración</b> en los diferentes ámbitos: salud, deporte, cultura, educación, medio ambiente...</li> <li>- Generar <b>recursos</b></li> <li>- Compromiso con el <b>medio ambiente</b></li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ganar <b>presencia</b></li> <li>- <b>Buena imagen</b></li> <li>- Promover <b>hábitos de vida saludable</b></li> <li>- <b>Participar y promover</b> el deporte, la cultura y la educación...</li> <li>- Ser <b>solidarios</b></li> </ul>       |



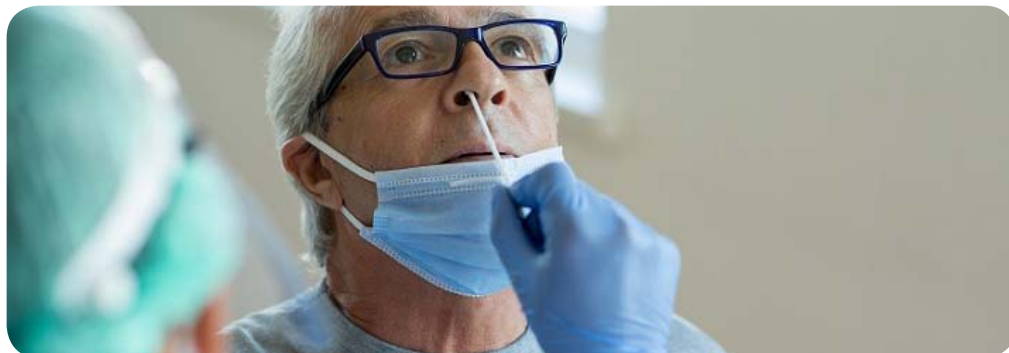
## HITOS 2020

Un año nuevamente marcado por nuestro permanente deseo de mejora y la puesta en marcha de nuevas iniciativas y proyectos que ayuden a seguir ofreciendo a nuestros clientes el valor diferencial, la atención y el servicio que precisan y esperan.



## Ampliando la oferta

- IMQ ha realizado un importante esfuerzo durante el año 2020 para dar asistencia sanitaria a sus clientes durante la crisis del COVID-19.
- Prestación del servicio total de psicología y psiquiatría en consultas externas en la modalidad telemática (vídeo consulta o telefónica).
- Ampliación de la cartera de servicios en cada uno de los centros policonsultorios de IMQ Seguros.
- Servicio de apoyo psicológico específico a personal sanitario (Igurco y Clínicas) en el contexto de la pandemia por COVID-19.
- Creación de grupo específico de atención al duelo por pérdidas durante la crisis sanitaria.
- Apoyo y asesoramiento telefónico a personas mayores clientes y fraccionamiento/aplazamiento en el pago a colectivos con riesgo económico.
- Apertura de dos nuevas clínicas dentales IMQ Barakaldo e IMQ Henao.
- IMQ lanza el testamento online en su producto IMQ Decesos.
- Renovada la Unidad de Neurocirugía en la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Mejorando nuestras instalaciones en el Centro Médico IMQ Zurriola.
- Implementación de nuevos servicios: realización de tests y de procedimientos COVID-19 enfocados a la seguridad y prevención en los centros de trabajo en IMQ Prevención.

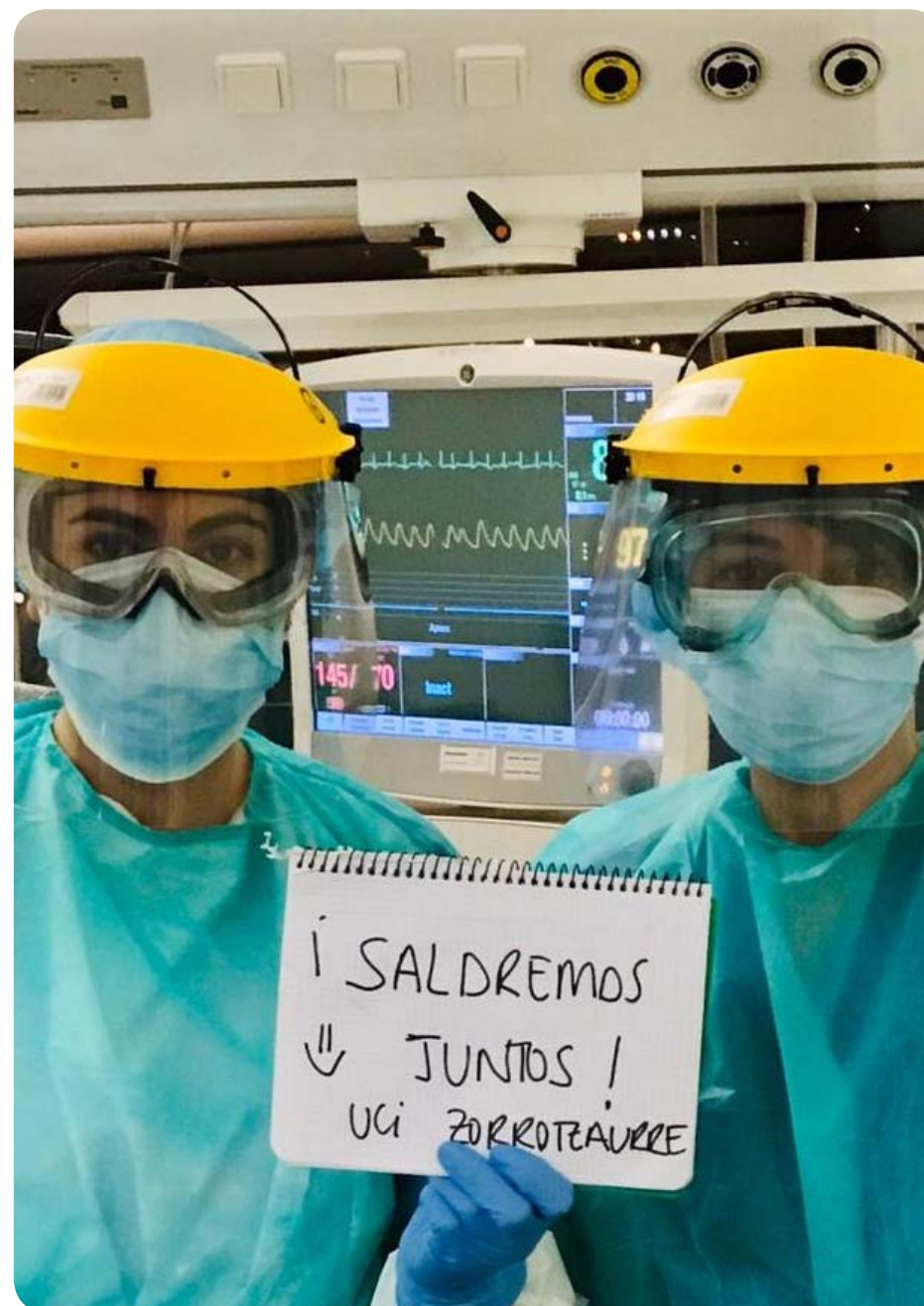


## Compromiso con la calidad y seguridad del paciente

- IMQ Seguros recibe el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento clientes 2020.
- Más de 271.000 atenciones, servicios y pruebas durante los meses más álgidos de la pandemia.
- Renovamos la certificación de la ISO 9001. Alcance total.
- IMQ Seguros obtiene la certificación UNE 166002 Sistema de Gestión de la I+D+i y la de Aenor por su Protocolo de actuación frente al COVID-19.
- IMQ Prevención renueva la certificación de la ISO 9001. Alcance total.
- Clínica IMQ Zorrotzaurre renueva por 3ª vez la Joint Commission International y se recertifican las normas de calidad (ISO 9001), Seguridad del paciente (UNE 179003), Medioambiente (ISO 14001); I+D+i (UNE 166002) y en materia de Seguridad y Salud Laboral, se realiza el paso de la OSHAS 18000 a la ISO 45000.
- Clínica IMQ Zorrotzaurre renueva sus tres estrellas (máximo galardón) de QH IDIS (QH\*\*\*).
- Renovamos la certificación UNE 179001 de las clínicas dentales IMQ Areeta, IMQ Avenida, IMQ Zurriola, IMQ Doña Casilda y se certifica, por primera vez, la nueva Clínica Dental IMQ Deusto.
- Se renueva la certificación de Calidad (ISO 9001) y de Seguridad del Paciente (UNE 179003), en los centros policonsultorios IMQ Colon, IMQ Amárica e IMQ Zurriola.
- Renovamos la certificación de la norma de calidad ISO 9001 en los centros IMQ Doña Casilda (Podología), IMQ Ajuriaguerra e IMQ Areeta (Rehabilitación) y se certifica por primera vez en esta norma el Centro IMQ Deusto (Rehabilitación).
- Igurco Orue se recertifica en la norma de Seguridad del paciente (UNE 179003).
- Los centros residenciales de IMQ Igurco se recertifican en la norma de calidad ISO 9001.
- La residencia y centro de día de personas mayores IMQ Igurco Zorrozoiti logra la acreditación Libera-Care de la Fundación Cuidados Dignos.

## Compartiendo

- Charlas formativas en el ámbito del estrés laboral a colectivos profesionales y asociaciones.
- Participación en World Congress on Osteoporosis, Osteoarthritis and Musculoskeletal Diseases (Virtual WCO-IOF-ESCEO 2020).
- Participación en Congreso 2020 ICFSR con la presentación de "Prevalence and factors associated to sarcopenia in very old communities dwelling people with high comorbidity".
- Ponencia en el XXIV jornadas de Urgencias y Emergencias EKALME-SEMES EUSKADI. CONSTRUYENDO-GARATZEN: "Personas Mayores: cuando tu edad no condiciona ser un paciente geriátrico".
- Curso de verano UPV 2020: "La problemática del sector socio – sanitario. Síntesis.- La afectación de la COVID-19 en el sector".
- Congreso HEALTHY AGEING WORKSHOPS UK-BASQUE COUNTRY, a challenge for innovative solutions, organizado por el Consulado Británico en Bilbao: Ponencia sobre "The vision for private social and Health-care services.
- Webinar Sociedad Iberoamericana de Cirugía Ocular: "Cirugía de cataratas en pacientes con trastorno cognitivo. Conocer las herramientas de comunicación con el paciente y su entorno".
- Webinar Zahartzaroa: "Atención al paciente mayor en tiempos de COVID".
- Familiares de personas mayores ingresadas en la residencia IMQ Zorrozoiti crean un grupo de apoyo familiar online para compartir información e inquietudes.
- Programa acercamiento de la cultura a los mayores en situación de pandemia.
- Acuerdos de colaboración con la Asociación de Amputados a nivel nacional (ANDADE) y la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).
- Colaborando con el Máster de Gestión Sanitaria de la Universidad de Deusto y el Master de Oncología Básica y Clínica de la UPV/EHU.
- XLVII Semana Médica -Neurológica de la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao, patrocinada por IMQ.
- Jornada de IMQ Prevención sobre el 25 aniversario de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.



## Invirtiendo en innovación y mejora

- Visión 360° e impulso en la atención omnicanal a nuestros clientes.
- IMQ implanta la prescripción digital.
- Robotización de cartera de asistencia sanitaria.
- La app de IMQ, tercera mejor valorada en funcionalidad dentro del sector seguros.
- Nuevas funcionalidades y mejoras de la App de IMQ.
- IMQ da un paso más en digitalización con el welcome pack.
- INFO33+ en mejora continua: Herramienta de ayuda a la codificación – Kodifika.
- IMQ Igurco pone en marcha un programa innovador de rehabilitación física para personas mayores afectadas por coronavirus en residencias (AgeingON) en colaboración con la UPV/EHU.
- Residencias de personas mayores de Bizkaia implantan un programa piloto pionero de alerta temprana de COVID-19 mediante el análisis de sus aguas residuales.
- IMQ Igurco pone en marcha un programa de automatización de registros pionero en Euskadi.
- Desarrollo e implantación de la App de Residencias Transparentes en los principales centros de IMQ Igurco.
- Implantación del INDIGO HIS en la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Consolidación de la Nueva App IMQ Zorrotzaurre: mantener informados a pacientes y familiares.
- Clínica sin papeles: firma digital, gestión de solicitudes en el Portal del Empleado, movilidad de Enfermería....
- Proyecto de seguridad informática para la prescripción- validación- administración de los citostáticos (quimioterapia).
- Integración del HIS de la Clínicas con otros sistemas de información como INFO33+ y aplicaciones (torres de constantes).

- Integración del Servicio de Radiología y de torres de constantes en la Historia Clínica.
- Proyecto ONCOEXP, en colaboración con otro consorcio de empresas, para el diseño de un sistema que permita conocer y mejorar la experiencia de los pacientes oncológicos durante su tratamiento.
- Repensando los espacios desde su impacto en los pacientes: Nanotectura aplicada en el Hospital de Día Oncológico. Fase III.
- Proyecto de la Clínica IMQ Zorrotzaurre enmarcado en Bizkaia Open Future: (Aplicando las nuevas tecnologías en la resolución de retos) Combinando una RCP Virtual y presencial (en colaboración con LUDUS).
- Despliegue de videollamadas en las Clínicas IMQ para humanizar los ingresos COVID.
- Lanzamiento de la nueva plataforma Konecta con más funcionalidades y en un entorno más amigable para los diferentes usuarios en IMQ Prevención.

## Nuevas alianzas

- IMQ Igurco firma un convenio de colaboración con la Facultad de Educación y Deporte de la UPV/EHU para el desarrollo de prácticas en centros de personas mayores.
- IMQ se incorpora a la red de más de 200 empresas de Deusto Bizirik.
- Convenio de colaboración con ANDADE (Clínicas IMQ + IMQ Igurco).
- Acuerdo de colaboración con APNABI e incorporación de una persona a la Clínica IMQ Zorrotzaurre en 2020.
- Adhesión a las buenas prácticas de UNESPA en materia de protección de datos.
- Renovamos acuerdo de comercialización con Kutxabank.



## Compromiso social

- Estudiantes de diversos centros de formación y personas mayores de las residencias y centros de día de IMQ Igarco mantienen su relación intergeneracional gracias a las nuevas tecnologías.
- Alumnos de Medicina y Enfermería de la UPV/EHU completan su formación con IMQ.
- Creación de una web específica con información de interés sobre el COVID-19.
- Campaña de recogida de juguetes y ropas en las Clínicas IMQ.
- Colaboración de CZ con Colegios y EgazTxorierri en "Puertas abiertas" a estudiantes de la ESO y Bachiller.
- Prácticas en las Clínicas IMQ en colaboración con universidades nacionales e internacionales.
- IMQ Prevención puso en marcha 10 jornadas webinar, con 1200 inscripciones, un nivel de asistencia del 80% y una satisfacción de 8,5 sobre 10.
- Manteniendo el compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Reconocimientos médicos para los jugadores de Athletic Club, Alavés, Bilbao Basket, Baskonia, S.D. Eibar, y Donostiarra Kaiarriba.
- Apoyando la cultura con el Guggenheim, la ABAO y el Orfeón Donostiarra.
- Compromiso solidario con UNICEF, Fundación Mirada Solidaria y Fundación Pequeño Deseo, entre otros.

## Con el medio ambiente

- Renovación de Certificación de la ISO 14001 en IMQ Seguros.
- Apostando un año más por la renovación de la certificación ISO 14001:2015 y la ISO 50001:2011 en las Clínicas IMQ.
- Reducción del consumo de electricidad y gas natural, optimizando el sistema de control de climatización y calefacción de las Clínicas IMQ.
- Renovación de instalaciones para la optimización del sistema de generación de ACS y Climatización en la Clínica IMQ Virgen Blanca.
- Sustitución de luminarias fluorescentes por tecnología LED en las Clínicas IMQ.
- Incrementando el consumo de energía eléctrica de origen fotovoltaico y de cogeneración en IMQ Zorrotzaurre.
- IMQ se une a la plantación de los más de 200 árboles del Bosque de la Concordia.







# CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Generamos riqueza y empleo  
en nuestra comunidad en un marco  
de sostenibilidad financiera.





# Contribución socio-económica

## Crecimiento y rentabilidad

IMQ ha afianzado en 2020 un sólido crecimiento con satisfactorias cifras en ingresos, resultados de negocio, clientes y empleo, aportando un beneficio continuado a sus socios y accionistas y generando riqueza para el conjunto de la sociedad vasca. Generó un impacto económico positivo

con una facturación superior a los 479 millones de euros y una contribución al PIB vasco de más de 648 millones de euros, 350 de ellos procedentes de la compañía aseguradora.

Ha reforzado, al mismo tiempo, su posición de liderazgo dentro del sec-

tor de seguros en Euskadi, además de ofrecer una completa cobertura sanitaria a miles de colectivos y personas a través de sus diferentes centros y clínicas de referencia, conformando la mayor red asistencial privada de Euskadi en el ámbito sanitario, sociosanitario y de prevención de riesgos laborales.

La situación de solvencia financiera de la que goza Grupo IMQ, junto con su modelo de gestión y el compromiso de los y las profesionales sanitarios y de sus personas, le permiten seguir avanzando en esta línea de consolidación, crecimiento, expansión y diversificación.

### Contribución al PIB\*

| PIB GENERADO POR IMQ SEGUROS | 2019 | 2020 |
|------------------------------|------|------|
| EFFECTOS TOTALES             | 347  | 350  |
| EFFECTOS DIRECTOS            | 164  | 165  |
| EFFECTOS INDIRECTOS          | 96   | 97   |
| EFFECTOS INDUCIDOS           | 87   | 88   |

| PIB GENERADO POR GRUPO IMQ | 2019 | 2020 |
|----------------------------|------|------|
| EFFECTOS TOTALES           | 638  | 648  |
| EFFECTOS DIRECTOS          | 338  | 343  |
| EFFECTOS INDIRECTOS        | 126  | 128  |
| EFFECTOS INDUCIDOS         | 174  | 177  |

\*Datos obtenidos a partir del modelo económico de Leontief. Datos en millones de euros.

Contribución  
al PIB vasco  
de más de  
648 millones  
de euros.





## Principales magnitudes económicas y de resultados

En 2020 Grupo IMQ mantiene la tendencia que viene registrando en los últimos ejercicios, continuando su posicionamiento como grupo referente de primer nivel en el País Vasco y afianzando su liderazgo en el sector privado. Esta posición de fortaleza se viene alcanzando gracias a un proyecto sólido, estable y de medio-largo plazo, apoyado en una estrategia de crecimiento sostenible y rentable.

|                             | 2019     | 2020     |
|-----------------------------|----------|----------|
| Valor económico generado    | 420 mm € | 416 mm € |
| Valor económico distribuido | 408 mm € | 412 mm € |
| Valor económico retenido    | 12 mm €  | 4 mm €   |

La diferencia entre el Valor económico generado y el Valor económico distribuido arroja un valor económico retenido de 4 millones de euros.

### Valores económicos distribuidos



**GRUPO IMQ SEGUROS  
(Agregado)**

|                           | 2019    | 2020    | VARIACIÓN | %       |
|---------------------------|---------|---------|-----------|---------|
| ASEGURADOS                | 376.965 | 378.482 | 1.517     | 0,40%   |
| INGRESOS                  | 278.969 | 280.253 | 1.284     | 0,46%   |
| PRESTACIONES              | 195.566 | 189.816 | -5.750    | -2,94%  |
| GASTOS DE GESTIÓN y OTROS | 59.026  | 70.084  | 11.058    | 18,73%  |
| BENEFICIO                 | 24.377  | 20.353  | -4.024    | -16,51% |
| RATIO DE SOLVENCIA II     | 219,68% | 227,75% | 8,07%     | 3,67%   |

**GRUPOS IMQ SERVICIOS  
(Agregado)**

|           |         |         |        |        |
|-----------|---------|---------|--------|--------|
| INGRESOS  | 182.164 | 186.556 | 4.392  | 2,41%  |
| GASTOS    | 167.755 | 173.290 | 5.535  | 3,30%  |
| BENEFICIO | 14.409  | 13.266  | -1.143 | -7,93% |

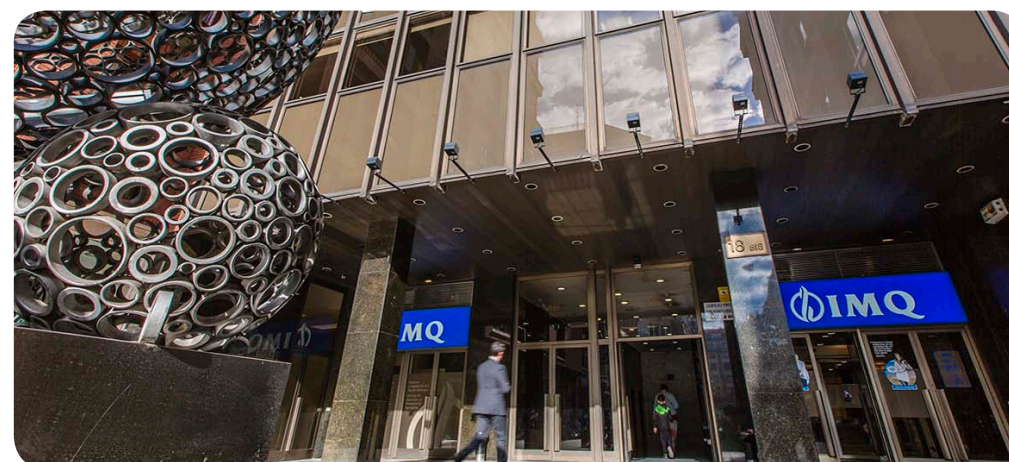
**INGRESOS AGREGADOS  
GRUPO IMQ**

|                                       |                |                |              |              |
|---------------------------------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
| GRUPO IMQ SEGUROS                     | 278.969        | 280.253        | 1.284        | 0,46%        |
| GRUPO PREVENCIÓN                      | 24.556         | 27.665         | 3.109        | 12,66%       |
| GRUPO IMQ SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS  | 31.795         | 31.698         | -97          | -0,31%       |
| GRUPO CVSS                            | 88.646         | 91.038         | 2.392        | 2,70%        |
| GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS          | 28.916         | 28.667         | -249         | -0,86%       |
| GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES Y OTROS | 8.251          | 7.488          | -763         | -9,25%       |
| GRUPO OTRAS SOCIEDADES                | 13.408         | 13.031         | -377         | -2,81%       |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>474.541</b> | <b>479.840</b> | <b>5.299</b> | <b>1,12%</b> |

**RESULTADO  
CONSOLIDADO  
DESPUÉS IMPUESTOS\***

|                                       | 2019          | 2020          | VARIACIÓN     | %              |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| GRUPO IMQ SEGUROS                     | 24.832        | 19.018        | -5.814        | -23,41%        |
| GRUPO PREVENCIÓN                      | 1.636         | 1.798         | 162           | 9,90%          |
| GRUPO IMQ SERVICIOS SOCIO-SANITARIOS  | 3.051         | 1.289         | -1.762        | -57,75%        |
| GRUPO CVSS                            | 526           | 1.004         | 478           | 90,87%         |
| GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS          | 1.346         | 810           | -536          | -39,82%        |
| GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES Y OTROS | 219           | 2.553         | 2.334         | 1.065,75%      |
| GRUPO OTRAS SOCIEDADES                | 387           | -2.610        | -2.997        | -774,42%       |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>31.997</b> | <b>23.862</b> | <b>-8.135</b> | <b>-25,42%</b> |

Datos económicos en miles de euros.  
\*suma de ingresos



|   | 2019     |         |           | 2020     |         |           |
|---|----------|---------|-----------|----------|---------|-----------|
|   | INGRESOS | GASTOS  | RESULTADO | INGRESOS | GASTOS  | RESULTADO |
| GRUPO IGUALMEQUISA                            | 21.730   | 7.562   | 14.168    | 19.380   | 6.274   | 13.106    |
| IMQ SEGUROS                                   | 262.206  | 239.314 | 22.892    | 263.522  | 244.051 | 19.471    |
| IGURCO GESTIÓN                                | 6.823    | 4.327   | 2.496     | 5.057    | 3.984   | 1.073     |
| IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS                 | 12.421   | 10.582  | 1.839     | 12.079   | 11.116  | 963       |
| IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS           | 5.792    | 5.805   | -13       | 6.956    | 6.986   | -30       |
| ORUE XXI                                      | 1.171    | 552     | 619       | 928      | 482     | 446       |
| RESIDENCIA ORUE                               | 4.009    | 4.002   | 7         | 4.166    | 4.198   | -32       |
| CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN                 | 65.103   | 65.059  | 44        | 63.876   | 65.207  | -1.331    |
| IMQ PREVENCIÓN                                | 21.980   | 20.351  | 1.629     | 21.893   | 20.358  | 1.535     |
| IMQ DENTAL                                    | 1.821    | 1.584   | 237       | 1.469    | 1.396   | 73        |
| DENTAL BIZKAIA                                | 3.309    | 2.999   | 310       | 3.561    | 3.542   | 19        |
| CENTRO DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA | 1.910    | 1.897   | 13        | 2.064    | 2.117   | -53       |
| CENTRO MÉDICO ZURRIOLA                        | 2.366    | 2.328   | 38        | 2.495    | 2.459   | 36        |
| AUXILIAR DE SERVICIOS MÉDICOS                 | 2.699    | 2.487   | 212       | 2.893    | 2.729   | 164       |
| CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA          | 1.383    | 1.370   | 13        | 1.598    | 1.591   | 7         |
| AVANCES MÉDICOS                               | 5.098    | 4.888   | 210       | 4.475    | 4.649   | -174      |

Datos económicos en miles de euros.

\*suma de ingresos





## Contribución fiscal

Grupo IMQ aportó en 2020 a las Haciendas vascas a través de la actividad generada por sus diferentes sociedades un total de 160 millones de euros en concepto de recaudación fiscal.

**117 millones de euros de manera directa e indirecta**

**43 millones de euros de manera inducida**

## Creando empleo

En 2020 Grupo IMQ dio empleo, entre directo e indirecto, a 5.681\* personas, contando con una plantilla de 2.551 personas.

**Empleo directo e indirecto: 5.681 personas\***

\*Datos obtenidos a partir del modelo económico de Leontief.

## Solvencia financiera

A 31 de diciembre de 2020, IMQ Seguros presentaba un ratio de solvencia del 228,18%, más del doble del mínimo regulatorio exigido, reafirmandose como una compañía sólida, bien capitalizada y con una importante fortaleza financiera para operar en el mercado. A 31 de diciembre de 2019 el ratio de solvencia era de 219,68%.

El resto de sociedades no tienen obligación de medir este ratio de solvencia por no estar bajo la normativa de entidades aseguradoras.

**IMQ Seguros, una de las compañías más sólidas del sector asegurador español con un ratio de solvencia del 228,18% en 2020.**

Ratio de Solvencia

$$= \frac{\text{Fondos Propios (FFPP)}}{\text{Capital Regulatorio (SCR)}}$$

El **"Ratio de Solvencia"** mide la capacidad que tienen las entidades aseguradoras para cubrir los requerimientos de capital regulatorio (SCR). El nivel mínimo es 100%, por debajo existiría un problema de insuficiencia de Fondos Propios.



**La demanda sanitaria atendida implicó 226 millones de euros de ahorro para la sanidad pública vasca.**

## Aportando al sistema general de salud

Grupo IMQ mantiene, del mismo modo, una contribución activa a la evolución sostenible del sistema sanitario como aliado y colaborador de la sanidad pública y como promotor de la salud y la prevención en la sociedad vasca, produciendo la demanda sanitaria atendida un ahorro en 2020 al conjunto del sistema de 226 millones de euros solo en el País Vasco.

Fuente: elaboración propia a partir del Informe "Sanidad Privada, Aportando Valor. Análisis de situación 2020" de Fundación IDIS.

Según datos del IDIS (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad) el aseguramiento privado en su conjunto ahorró en 2020 al Sistema Nacional de Salud hasta 1.291 euros por persona/año con un gasto sanitario público per cápita de 1.534 euros, frente a los 591 del gasto sanitario privado per cápita.

La estimación del gasto sanitario per cápita en el País Vasco ascendió a 2.504 euros, de los que 779 euros correspondieron al gasto sanitario privado.

# GOBIERNO CORPORATIVO

Grupo IMQ basa su modelo de gestión y de gobierno en criterios de transparencia, responsabilidad, colaboración y confianza para con sus grupos de interés.



## Estructura societaria

La Sociedad de Médicos del Igualatorio Médico Quirúrgico S.A. representa el máximo órgano de propiedad y decisión del Grupo IMQ y de ella dependen, en tanto que es sociedad dominante, el resto de las sociedades que conforman el consolidado. Constituida el 29 de julio de 2003, tiene por objeto social la tenencia y administración de valores de las sociedades filiales y participadas, suscripción y adquisición de participaciones en sociedades y prestación de servicios de asesoramientos y otros similares en las sociedades en las que participa.

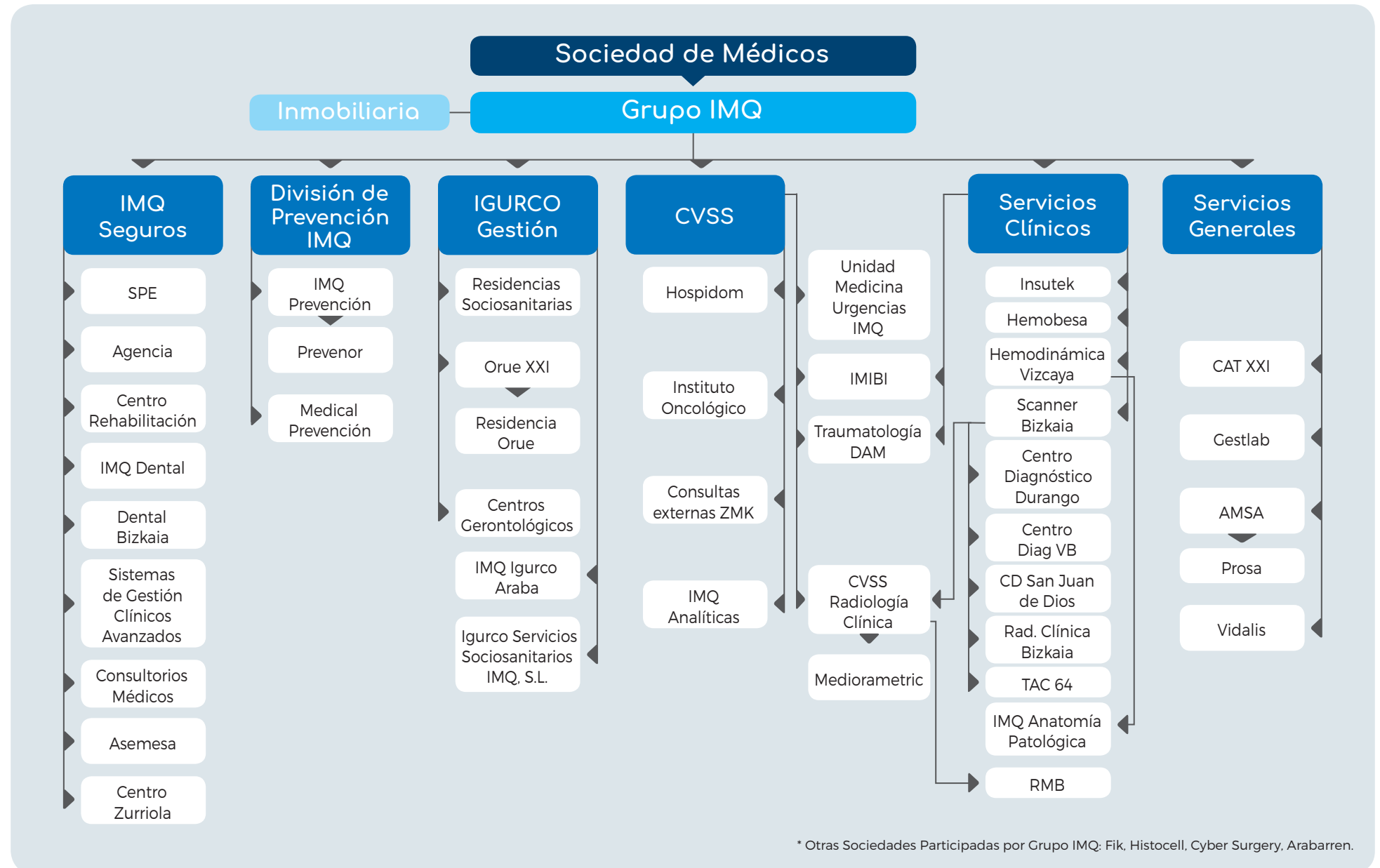
Accionarialmente dependiente de la Sociedad de Médicos, Grupo IMQ es una compañía vasca, privada e independiente con una dilatada trayectoria al servicio de la salud y una consolidada posición de liderazgo en Euskadi como compañía referente del sector.

Constituye un holding empresarial compuesto por más de 50 sociedades sanitarias, socio-sanitarias, de prevención y bienestar integradas, bajo el paraguas del grupo, en seis grandes Divisiones.





## Organigrama de Grupo IMQ a 31.12.20



## Sistema de Gobierno

El Sistema de Gobierno del Grupo IMQ distingue las funciones de dirección y gestión efectiva y las de supervisión y control, garantizando a través de este sistema una gestión sana y prudente de la actividad del Grupo.

La **SOCIEDAD DE MÉDICOS** representa dentro de este sistema el máximo órgano de propiedad y decisión. Cuenta con una Junta General de Accionistas, un Consejo de Administración y una Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

Por su parte, **GRUPO IGUALMEQUISA S.A.**, holding operativa de Grupo IMQ, dispone de Junta General

de Accionistas y de Consejo de Administración. Éste último, alberga diferentes Comisiones que prestan sus servicios a las distintas divisiones de Grupo IMQ (a excepción de IMQ Seguros, que por exigencias regulatorias dispone de sus propios órganos de gobierno):

- Comisión de Auditoría y Control.
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

También cuenta con los siguientes Comités que, del mismo modo, prestan sus servicios a las distin-

tas Divisiones (con la excepción de IMQ Seguros):

- Comité de Inversiones
- Comité de Cumplimiento Normativo
- Equipo Directivo y, en su seno, un Comité de Dirección.

Grupo IMQ, en su propósito de seguir siendo un grupo socialmente responsable, cuenta con una Política de Responsabilidad Social Corporativa, a través de la cual se refleja su compromiso con el desarrollo socioeconómico, humano y medioambiental sostenible.

El Consejo de Administración de Grupo IMQ se identifica como garante máximo de la Política de Responsabilidad Social de la compañía y con los principios y compromisos a observar en el desarrollo de la misma.

La Política General de Responsabilidad Social Corporativa se marca como objetivo formalizar tanto los principios fundamentales como el marco general de actuación que guíe la gestión de las prácticas de RSC de Grupo IMQ, sirviendo también de base para incrementar la integración de la responsabilidad social en la estrategia y modelo de negocio de la compañía y para aportar valor de largo plazo a sus grupos de interés.



Dentro de las divisiones de Grupo IMQ, destaca **IMQ SEGUROS**, que integra su propio sistema de gobernanza basado en la regulación del sector asegurador y la naturaleza de sus operaciones. Persigue lograr una estructura organizativa transparente y apropiada, con una clara distribución y una adecuada separación y segregación de funciones, así como un eficaz sistema que garantice la transmisión de la información y un mejor desarrollo de los objetivos operativos y estratégicos de la Entidad.

Junto con la Junta General de Accionistas, cuenta con los siguientes órganos:

- **Consejo de Administración:** Órgano máximo responsable de la estrategia operativa y financiera, quedando a su cargo la definición y tutela de la implantación de las políticas correspondientes, siendo adicionalmente el responsable último del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno.
- **Comisión Ejecutiva:** Se encarga, entre otras funciones, de analizar los elementos esenciales de la estrategia de la Sociedad, de los planes de negocio y de los presupuestos anuales.
- **Comisión de Auditoría y Control:** Órgano supervisor no ejecutivo (salvo por aquellas facultades que le pueda delegar el Consejo de Administración) en asuntos relacionados con la supervisión del sistema de gestión de riesgos y el entorno de control interno; la supervisión de la elaboración y la presentación de la información financiera; relaciones con auditores externos; y la supervisión de la función de auditoría interna.
- **Comité de Cumplimiento Normativo:** Comité consultivo no ejecutivo con facultades de información, asesoramiento y propuesta al Consejo de Administración en relación con el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas e internas que afectan a la Sociedad de acuerdo con las competencias específicas que se le atribuyen en el Reglamento de Cumplimiento, sin perjuicio de cualquier otra competencia que le pueda encomendar el Consejo de Administración.
- **Comité de Riesgos:** Órgano consultivo no ejecutivo con facultades de información, asesoramiento y propuesta al Consejo de Administración que abarca diferentes ámbitos competenciales dentro del Sistema de Gobierno de la Sociedad en relación con el Sistema de gestión de riesgos y el entorno de control interno y las funciones de Gestión de Riesgos y Actuarial.

- **Comité de Inversiones:** Órgano consultivo no ejecutivo con facultades de asesoramiento al Consejo, a la Dirección General y a la Dirección de Administración para la supervisión y control de las inversiones financieras y consiguiente información al Consejo, así como para proponer políticas al Consejo. Asimismo, orienta la toma de decisiones dentro de las directrices del Consejo.
- **Equipo directivo:** dependiente de la Dirección General. Está, junto con ésta, sujeto a la supervisión y control del Consejo de Administración quien podrá delegar total o parcialmente este cometido en la Comisión Ejecutiva. El marco de referencia del Equipo Directivo es la consecución del plan de negocio, en el ámbito de un adecuado Sistema de Gobierno que garantice una gestión sana y prudente de la actividad sin exceder el nivel de riesgo fijado por el Consejo de Administración.







Las políticas corporativas por las que se rige la entidad aseguradora están comprometidas con el cumplimiento de toda la legislación aplicable a su actividad. La entidad aseguradora dispone de las siguientes Políticas aprobadas por el Consejo de Administración y que se someten a revisión anual.

#### POLÍTICA GENERAL DE SISTEMA DE GOBIERNO

- Política de Control Interno
- Política de Aptitud y Honorabilidad
- Política de actuación de la Función Actuarial
- Política del Sistema de Gestión de Riesgos y de la Función de Gestión de Riesgos
- Política de actuación de la Función de Cumplimiento
- Política de actuación de la Función de Auditoría Interna

#### SUBPOLÍTICAS DE RIESGOS

- Política de Gestión del Riesgo de Suscripción y de Constitución de Reservas
- Política de Reaseguro
- Política de Gestión del Riesgo Operacional
- Política de ORSA
- Política de Gestión de Capital
- Política de Inversiones

#### POLÍTICA DE RETRIBUCIONES

#### POLÍTICA DE EXTERNALIZACIÓN

#### POLÍTICA DE INFORMACIÓN

#### POLÍTICA DE CALIDAD DEL DATO

#### POLÍTICA DE CONTINUIDAD

#### POLÍTICA DE IMPUESTOS DIFERIDOS

Adicionalmente, el resto de las divisiones cuentan con sus propios Órganos de Gobierno.

# Órganos de gobierno

## SOCIEDAD DE MÉDICOS

Consejo de Administración 31.12.2020

|                                  |                         |
|----------------------------------|-------------------------|
| DÑA. BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE | PRESIDENTA              |
| DÑA. ÁNGELA GRANDE MARLASCA      | VICEPRESIDENTA PRIMERA  |
| D. ANDER ASTOBIETA ODRIOTZOLA    | CONSEJERO               |
| D. JON ANDER BILBAO LARRABEITI   | CONSEJERO               |
| D. LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ      | CONSEJERO               |
| DÑA. MARIA CRUZ LACHEN GAMBRA    | CONSEJERA               |
| D. GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE     | CONSEJERO               |
| D. JUAN IGNACIO PADRÓ LOLO       | CONSEJERO               |
| D. JOSÉ SAINZ ARREGUI            | CONSEJERO               |
| D. IÑIGO UCELAY VICINAY          | CONSEJERO               |
| D. DIEGO BILBAO GORROCHATEGUI    | SECRETARIO NO CONSEJERO |

## GRUPO IMQ

Consejo de Administración 31.12.2020

|                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| DÑA. BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE | PRESIDENTA                  |
| D. PEDRO CHACÓN RUIZ             | CONSEJERO                   |
| D. LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ      | CONSEJERO                   |
| D. GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE     | CONSEJERO                   |
| DÑA. MAGDALENA MÚGICA PORTILLO   | CONSEJERA                   |
| D. JUAN IGNACIO PADRÓ LOLO       | CONSEJERO                   |
| D. IÑIGO UCELAY VICINAY          | CONSEJERO                   |
| D. DIEGO BILBAO GORROCHATEGUI    | SECRETARIO NO CONSEJERO     |
| DÑA. LARA VETTORAZZI ARMENTAL    | VICESECRETARIA NO CONSEJERA |

Equipo directivo 31.12.2020

|   |  |
|---|--|
| D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA<br>GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI | COORDINADOR EJECUTIVO COMITÉ<br>DIRECCIÓN DE GRUPO IMQ |
| DÑA. TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD                          | DIRECTORA DESARROLLO<br>DE PERSONAS                    |
| DÑA. MERCEDES BAYÓN ESTEBAN                                 | DIRECTORA DE COMUNICACIÓN<br>Y MARKETING               |
| D. SANTIAGO CANALES ABAITUA                                 | DIRECTOR DE IGURCO                                     |
| D. EDUARDO CLIMENT CASTELLET                                | DIRECTOR SOCIEDADES<br>DE PREVENCIÓN                   |
| D. NICOLÁS GUERRA ZALDÚA                                    | DIRECTOR GENERAL CLÍNICAS                              |
| DÑA. MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ<br>HERNÁNDEZ                      | DIRECTORA DE ASESORÍA<br>JURÍDICA                      |
| DÑA. ESTHER ZABALLA LLANO                                   | SECRETARIA TÉCNICA                                     |



## IMQ SEGUROS

Consejo de Administración 31.12.2020

|                                     |                         |
|-------------------------------------|-------------------------|
| DÑA. BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE    | PRESIDENTA              |
| D. JESÚS JAVIER MURILLO FERRER      | VICEPRESIDENTE          |
| D. JUAN ANTONIO BERRETEAGA LEJARZA  | CONSEJERO               |
| D. PEDRO CHACÓN RUIZ                | CONSEJERO               |
| D. JUAN EVARISTO FÁBREGAS SASIAIN   | CONSEJERO               |
| D. JUAN IGNACIO GOIRIA ORMAZABAL    | CONSEJERO               |
| D. GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE        | CONSEJERO               |
| D. JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA       | CONSEJERO               |
| D. FERNANDO CARMELO PINDADO DELGADO | CONSEJERO               |
| D. TEÓTIMO SAEZ ZAZO                | CONSEJERO               |
| D. JOSÉ SAINZ ARREGUI               | CONSEJERO               |
| D. DIEGO BILBAO GORROCHATEGUI       | SECRETARIO NO CONSEJERO |



Equipo directivo 31.12.2020

|  |   |
|--|---|
| D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI | DIRECTOR GENERAL  |
| DÑA. TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD                       | DIRECTORA DE DESARROLLO DE PERSONAS                                     |
| D. AITOR BARAÑANO ABASOLO                                | DIRECTOR TÉCNICO  |
| DÑA. MERCEDES BAYÓN ESTEBAN                              | DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y MARKETING                                   |
| D. JORGE DíEZ FERNÁNDEZ                                  | DIRECTOR DE ATENCIÓN AL PROFESIONAL, SERVICIOS GENERALES Y PARTICIPADAS |
| D. LUIS FERNÁNDEZ DE LARREA ARENAZA                      | DIRECTOR DE DESARROLLO DE NEGOCIO Y CANALES DE VENTA                    |
| DÑA. NEREA EGUÍA NARBAIZA                                | DIRECTORA DE PRESTACIONES   |
| D. JAVIER GÁRATE ORTEGA                                  | DIRECTOR DE SISTEMAS  |
| DÑA. MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ                      | DIRECTORA DE ASESORÍA JURÍDICA  |
| DÑA. SUSANA SEISDEDOS GARCÍA                             | DIRECTORA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO                                     |
| D. FRANCISCO TORRES MALO                                 | DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN  |
| DÑA. ESTHER ZABALLA LLANO                                | SECRETARIA TÉCNICA  |



## CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN

Consejo de Administración 31.12.2020

|   |                         |
|---|-------------------------|
| D. IÑIGO UCELAY VICINAY                                     | PRESIDENTE              |
| D. LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ                                 | VICEPRESIDENTE          |
| D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA<br>GONZÁLEZ DE ECHAVARRI | CONSEJERO               |
| D. ANTÓN ARRIEN ARALUCE                                     | CONSEJERO               |
| D. ANDER ASTOBIETA ODRIOSOLA                                | CONSEJERO               |
| D. FIDEL DIEGO FUENTES FELIPE                               | CONSEJERO               |
| D. FRANCISCO BORJA GARCÍA CASAL                             | CONSEJERO               |
| D. JESÚS JAVIER MURILLO FERRER                              | CONSEJERO               |
| D. JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA                               | CONSEJERO               |
| DÑA. MARIA JOSÉ CUTIÉRREZ HERNÁNDEZ                         | SECRETARIA NO CONSEJERA |
| D. DIEGO BILBAO GORROCHATEGUI                               | SECRETARIO NO CONSEJERO |

## SERVICIOS CLÍNICOS

Administrador único 31.12.2020

D. NICOLÁS GUERRA ZALDÚA

## SERVICIOS GENERALES

Administrador único 31.12.2020

D. SANTIAGO CANALES ABAITUA

## DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ

GRUPO IGUALMEQUISA S.A.

Administrador único 31.12.2020

D. EDUARDO CLIMENT CASTELLET PERSONA FÍSICA REPRESENTANTE

## IGURCO GESTIÓN

Consejo de Administración 31.12.2020

|   |                         |
|---|-------------------------|
| D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA<br>GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI | PRESIDENTE              |
| D. JOSÉ ÁNGEL ARZUAGA TORRE                                 | CONSEJERO               |
| DÑA. ÁNGELA GRANDE MARLASCA                                 | CONSEJERA               |
| D. ENRIQUE GUZMÁN GANDARIAS                                 | CONSEJERO               |
| D. JUAN HERNÁNDEZ ZAYAS                                     | CONSEJERO               |
| D. JORGE CARAMÉS PUENTES                                    | SECRETARIO NO CONSEJERO |



# Sistema de gestión de riesgos y controles

## Funciones de aseguramiento

Las funciones de Gestión de Riesgos, Actuarial, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna se encuentran integradas en la entidad siguiendo las directrices marcadas por el conocido “Modelo de las tres líneas de Defensa”.

### Primera línea de defensa:

Formada por los responsables de los procesos y subprocesos de la Entidad, quienes tienen la responsabilidad de identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad en su operativa diaria, así como establecer los controles necesarios para mitigar los riesgos. Incluye las áreas y/o departamentos de carácter operacional y determinadas funciones específicas: negocio, contabilidad, financiera, sistemas y personal.

### Segunda línea de defensa:

Compuesta por las funciones de Gestión de Riesgos, Cumplimiento Normativo y Actuarial. Esta línea vela por que la gestión de riesgos se realice de forma adecuada y asegura el cumplimiento de las políticas y estándares de control definidos, en línea con el apetito de riesgo de la sociedad.

### Tercera línea de defensa:

Se trata de la función de Auditoría Interna, con responsabilidad de aportar un nivel de supervisión y aseguramiento objetivo y asesorar en temas de buen gobierno y procesos de la organización.

Los diferentes comités y comisiones canalizan, con carácter general, al Consejo de Administración la información y documentación que requiera de su revisión o aprobación.

En cualquier caso, el Consejo de Administración puede recabar directamente el asesoramiento y colaboración de los responsables de las mencionadas Funciones en todas aquellas cuestiones que considere oportunas.



IMQ Seguros cuenta con un sistema de gestión de riesgos consolidado que le permite reducir al mínimo el impacto derivado de cualquier tipo de riesgo.







El Sistema de Gestión de Riesgos de la entidad aseguradora tiene como objetivo identificar, medir, controlar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, esté o pueda estar expuesta la entidad mediante las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios.

La gestión de riesgos es un proceso continuo y en constante desarrollo integrado en la estrategia de IMQ y en la aplicación de dicha estrategia. Asimismo, debe contar con una metodología adecuada para tratar cada uno de los riesgos que afecten a las actividades de la misma.

Los principales riesgos a los que está expuesta la entidad aseguradora son:

**Riesgo de suscripción de seguros:** el riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros que la entidad puede tener como resultado de inapropiadas o inefectivas prácticas de suscripción. Se materializa cuando las primas y las reservas no alcanzan a hacer frente a la siniestralidad que cubren. Es el riesgo más importante para la entidad.

**Riesgo de mercado:** aquel que se deriva del nivel o volatilidad de los precios de mercado de los instrumentos financieros. La exposición al riesgo de mercado se mide por el impacto de las fluctuaciones en el nivel de variables financieras tales como precios de las acciones, tipos de interés, los precios de bienes inmobiliarios y los tipos de cambio.

**Riesgo operacional:** es el que se deriva de un desajuste o un fallo en los procesos internos, en el personal y los sistemas, o a causa de sucesos externos. El riesgo operacional incluirá riesgos jurídicos, y excluirá los riesgos derivados de las decisiones estratégicas, así como los riesgos de reputación. El riesgo operacional está concebido para tratar los riesgos operacionales en tanto en cuanto no hayan sido explícitamente cubiertos en otras áreas de riesgo.

El Sistema de Control Interno sigue las recomendaciones de COSO (Comité de Patrocinio de Organizaciones) y se materializa a través de una adecuada definición y asignación de funciones y responsabilidades a nivel operativo y en unos procedimientos, metodologías y herramientas de soporte, adecuados al Sistema de Gobierno que persigue garantizar:

- Los estándares de identificación de los procesos y subprocesos, riesgos y medidas de control de la Entidad.
- Información financiera oportuna, confiable, válida, consistente y comparable.
- El mantenimiento de un Sistema de Control Interno que propicie el cumplimiento de las políticas, directrices y límites, así como de los correspondientes mecanismos para su aprobación y despliegue.
- El seguimiento de la eficiencia de la aplicación del sistema y de las mejores prácticas y recomendaciones.
- La supervisión adecuada del Sistema de Control Interno.

Los procesos y subprocesos incorporan el Control Interno como una variable más de gestión y, por consiguiente, esta actividad se considera como un elemento clave para garantizar la consecución de los objetivos definidos por la Entidad.

El Sistema de Control Interno de la entidad persigue una mayor transparencia en la elaboración de estados contables, estableciendo los mecanismos necesarios para asegurar la veracidad y confiabilidad de la información presentada. Asimismo, involucra a todo el personal de la entidad que debe comprender el papel que desempeña y cómo su desempeño contribuye a los objetivos organizacionales por cuanto en un entorno cada vez más competitivo, el trabajo en equipo, la iniciativa personal, el nivel de capacitación y entrenamiento resultan esenciales.

## Ética y normas de conducta

Grupo IMQ basa su actividad en principios estables y sólidos que caracterizan su sistema de funcionamiento y sus relaciones con clientes, las personas que integran su organización, proveedores, accionistas y su entorno en general.

La ética constituye a este respecto un valor clave en la estrategia de Grupo IMQ, que ha formulado, en consecuencia, su Misión, Visión y Valores de aplicación a la totalidad de sociedades que lo integran y que pretenden ser reflejo de una cultura organizacional respetuosa con el entorno en el que se desarrollan sus actividades empresariales.

Existe, además, en el Grupo un canal de comunicación interna, denominado “Buzón Ético”, que permite a cualquier persona de la organización plantear o formular cualquier propuesta, queja o denuncia por comportamientos o actitudes que vulneren el Código Ético. A lo largo del ejercicio 2020 se han registrado en este Buzón 6 denuncias, a las que se les ha dado el tratamiento y seguimiento correspondiente en base a lo establecido en los Reglamentos vigentes en el Grupo.

El Buzón constituye también el canal a través del que informar sobre cual-

quier vulneración de derechos humanos apreciable en el ámbito corporativo, pudiendo, en su caso, definirse desde la compañía los mecanismos necesarios para minimizar los riesgos que pudieran derivarse de actuaciones contrarias al Código Ético o la inobservancia de los principios contenidos en el Pacto de Naciones Unidas al que IMQ está adherido.

En el ámbito de IMQ Seguros, dentro del plan de adaptación a los requerimientos de la directiva europea de Solvencia II, el Consejo de Administración de IMQ Seguros aprobó duran-

te el ejercicio 2016 un Código Ético como piedra angular de su sistema de gobierno corporativo, siguiendo los estándares en materia de ética empresarial. Dicho código constituye el conjunto de principios éticos y normas generales que deben seguir quienes administran, dirigen o trabajan en la entidad aseguradora.

Obliga al desempeño de una conducta profesional íntegra y a la transparencia, la confidencialidad, la excelencia y la profesionalidad en la relación con los grupos de interés, así como, al compromiso con la respon-

sabilidad social. Los principios recogidos en el Código Ético de IMQ Seguros persiguen el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, los sistemas de prevención de delitos y contra el fraude y buscan promover el respeto de los derechos humanos y libertades públicas, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y desarrollo profesional, la conciliación de la vida familiar con la actividad laboral, el derecho a la intimidad, la seguridad y salud en el trabajo; la selección, evaluación y promoción de personal o el respeto del medio ambiente, entre otros.

### Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

El marco de Cumplimiento Normativo y de Prevención de Delitos y Corrupción del Grupo se asienta en una estructura que está en progresiva implantación, por lo que está previsto culmine en todo el perímetro societario un Plan de Prevención de Delitos y de la Corrupción. Una vez se aprueben las políticas cuya elaboración está en curso se impartirá la correspondiente formación a los empleados de Grupo IMQ.





## Transparencia

Grupo IMQ se haya igualmente comprometido con la cultura de la transparencia y a tal fin publica cada año en la Sala de Prensa de su web corporativa, [www.imq.es](http://www.imq.es), su Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera y Diversidad con los resultados y principales magnitudes socioeconómicas y asistenciales de la compañía.

Informa también, pública y puntualmente, en este mismo canal, sobre sus actividades, así como sobre su historia, estrategia corporativa (misión, visión, valores), organigrama y los programas de RSE en los que participa, entre otros aspectos.

El ejercicio de transparencia por parte de Grupo IMQ se potencia también mediante la verificación por un auditor externo y posterior publicación del Estado de Información no Financiera que se presenta en esta Memoria de Sostenibilidad 2020.

Publica, del mismo modo, en su web corporativa, la Memoria Económica consolidada de la Sociedad de Médicos y la de Grupo IMQ.



# ESTRATEGIA Y NEGOCIO

Mantenemos nuestra senda de crecimiento, adaptación y mejora constante. Apostamos por ofrecer soluciones diferenciales e innovadoras con la garantía de ser líderes en nuestro sector.



# Estrategia y modelo de negocio

## Plan Estratégico 2019 - 2021

2020 se ha caracterizado por la situación vivida a consecuencia de la pandemia del COVID-19, un hito histórico que ha marcado y va a marcar el rumbo estratégico de todas las compañías en los próximos años. Durante este ejercicio la organización ha centrado sus esfuerzos en dar respuesta al cliente en una situación tan excepcional y en apoyar y trabajar conjuntamente con todos los organismos competentes y con la sanidad pública para lograr salir de esta crisis sanitaria. Los grandes retos establecidos en el actual PE 2019-2021 han resultado ser pilares fundamentales para conseguir dichos objetivos.



### 1. Transformación digital

El proyecto de transformación digital y los esfuerzos invertidos en los últimos años han permitido dar respuesta a muchos de los retos que la crisis del COVID-19 ha planteado a la sociedad y en concreto a IMQ. Los avances realizados en torno a la medicina digital (vídeo consulta, chat médico, consulta telefónica), el desarrollo de una historia clínica digital integrada del paciente, o la incorporación de nuevos canales de atención al cliente, han sido clave para poder garantizar y dar servicio a nuestros clientes, sobre todo en momentos donde la movilidad estaba muy restringida. Igualmente cabe destacar el desarrollo y la implantación progresiva del proyecto de prescripción digital que ha permitido agilizar y simplificar el proceso administrativo de acceso a los servicios por parte del cliente.

En Igurco, la app de Residencias Transparentes ha acercado a las familias a sus familiares ingresados en un momento de gran incertidumbre y soledad por parte de nuestros mayores. También desde el punto de vista interno ha sido importante el esfuerzo de digitalización, garantizando con ello la continuidad de todas las funciones desarrolladas por las personas integrantes de IMQ.

Paralelamente se ha seguido trabajando en proyectos como la contratación online, actualmente disponible, el desarrollo y lanzamiento del wellcome pack digital, o el proceso de robotización de procesos internos. Proyectos que sin duda están mejorando la experiencia de nuestros clientes.



## 2. Diferenciación y experiencia de cliente

Ligado con lo anterior, desde IMQ se continúa trabajando para mejorar la propuesta de valor que se pone a disposición de los clientes, poniendo foco en la diferenciación y en la excelencia. A través del programa de voz podemos conocer directamente la opinión de nuestros clientes, dónde están sus preocupaciones y sus necesidades, siendo un importante motor de mejora e innovación. Durante el año 2020, y teniendo como punto de partida esa voz del cliente, se ha trabajado en la mejora de diferentes fases del viaje que dicho cliente vive con IMQ.

Destaca también el esfuerzo que se está llevando a cabo para implantar en la organización una cultura interna, donde el desarrollo de un nuevo Estilo de Atención persigue ofrecer un servicio diferencial en aquellas interacciones directas con el cliente.

## 3. Crecimiento del negocio

La crisis sanitaria vivida en el año 2020 ha condicionado la evolución y la actividad de las diferentes unidades de negocio de Grupo IMQ. Todos los esfuerzos se han centrado en ofrecer la mejor respuesta y en colaborar para avanzar en la búsqueda de una solución a esta situación sin precedentes. Desde IMQ Seguros, sus clínicas y las diferentes sociedades de servicios clínicos se ha atendido a los pacientes aquejados de la enfermedad COVID-19, tratando de garantizar en todo momento la asistencia al resto de pacientes y patologías. En Igorco se ha trabajado con gran esfuerzo en todos los centros y residencias para cuidar a nuestros mayores, los más afectados por la pandemia. Y desde la División de Prevención de Riesgos Laborales todos los recursos se han puesto a disposición de las empresas para poder desarrollar los protocolos necesarios y garantizar la seguridad de sus personas. Grupo IMQ ha colaborado con las autoridades sanitarias desde el primer momento, poniendo incluso a su disposición en los momentos más críticos algunas de sus infraestructuras y recursos.

## 4. Reforzar nuestro modelo de propiedad

El profesional médico, propietario de la compañía, es un elemento diferencial de Grupo IMQ. Es continuo el trabajo conjunto y compartido con los médicos accionistas, alineados con la estrategia actual y futura de la compañía y con las principales líneas de actividad que la definen, donde su papel resulta fundamental.

## 5. Modelo de gestión y equipo de personas

Si en el año 2019 IMQ Seguros obtenía el premio A de Oro a la Gestión Avanzada, en el año 2020 ha dado un paso más en su apuesta por un modelo de gestión excelente, recibiendo el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Clientes. Dos han sido los proyectos seleccionados como role-model: el proyecto de Experiencia de Cliente, y la Prescripción Digital. Dos de los proyectos claves y estratégicos de la compañía.



## Modelo de gestión avanzada

Grupo IMQ tiene como objetivo consolidar su modelo de gestión y para ello se apoya en el Modelo de Gestión Avanzada impulsado por Euskalit como marco de referencia para alcanzar este reto incluido también en su Plan Estratégico.

La elaboración del Modelo de Gestión Avanzada (MGA) es fruto de la participación y del consenso de personas expertas en gestión pertenecientes al Club de evaluación y a relevantes organizaciones e instituciones coordinados por Euskalit.

Su propósito es orientar a las empresas en la necesaria búsqueda de mejoras de competitividad, integrando conceptos de gestión aportados desde diferentes ámbitos en las últimas décadas: Gestión del Conocimiento, Calidad Total, Excelencia en la Gestión, Innovación, y Responsabilidad Social Empresarial entre otras. Los 6 grandes elementos contemplados en el Modelo, son la base para el desarrollo del sistema de gestión sobre el que estructurar la competitividad de las organizaciones.



## IMQ Seguros, fue reconocido con la A de oro en Gestión Avanzada en 2019

IMQ Seguros pasó su primera evaluación externa conforme al Modelo de Gestión Avanzada desarrollado por Euskalit con la consecución de la A de Oro, uno de los mayores reconocimientos que otorga esta entidad. Fue la primera compañía aseguradora en conseguir este premio, superando incluso las expectativas fijadas en su propio Plan Estratégico.



## IMQ Seguros obtiene el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Clientes

En 2020 IMQ Seguros ha sido galardonada con el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento clientes. Este premio es el siguiente escalón para aquellas organizaciones acreedoras del premio A de Oro a la Gestión Avanzada y reconoce aquellas buenas prácticas o role-model que la compañía ha desarrollado en el marco de la gestión de alguno de los 6 elementos.

El proceso de evaluación tuvo lugar durante el mes de noviembre, con la participación de un equipo evaluador integrado por 6 profesionales expertos e independientes integrantes del Club de Evaluación de Euskalit. Dos son los proyectos que han reconocido como role-model en la gestión de clientes: el proyecto de experiencia de cliente ("Busca el WOW") y el proyecto de prescripción digital ("Adios papeleo").

El equipo evaluador resaltó además el esfuerzo que IMQ está realizando para implantar una cultura orientada al cliente en toda la organización, un esfuerzo que parte desde la estrategia con estos dos importantes proyectos estratégicos, innovadores y referentes en nuestro entorno.



## IMQ Igurco obtiene el segundo diploma de Compromiso con la Gestión Avanzada en 2020

IMQ Igurco por su parte se presentó en 2019 a su primer contraste externo con el objetivo de reflexionar sobre los aspectos más importantes de su gestión y buscar áreas de mejora dentro de cada elemento y ha vuelto a repetir la experiencia en 2020, otorgándole Euskalit a su vez un segundo Diploma de Compromiso con la Gestión Avanzada.

Este proceso es sobre todo una gran oportunidad para repasar y analizar todo lo que hacemos, detectar áreas de mejora y nuevas oportunidades, y sobre todo para seguir evolucionando y consolidarnos como una compañía con un modelo de gestión avanzada.



# Innovación y mejora continua

## Impulsamos la innovación

El ecosistema de innovación de Grupo IMQ ha dado pasos en firme en 2020 apoyándose en el talento interno, haciendo partícipe al usuario en la búsqueda de la mejora continua, vigilando el entorno con visión de apertura al cambio y aprovechando las oportunidades generadas en el actual contexto de incertidumbre mediante soluciones tecnológicas que dan respuesta a las nuevas necesidades de nuestro cliente/paciente.



## IMQ Seguros:

### Sistema de Gestión de I+D+i certificado

IMQ Seguros ha obtenido la Certificación UNE 166002 para su Sistema de Gestión de la I+D+i, calificado por AENOR como robusto y eficaz para la gestión de sus procesos y proyectos de innovación.

Este reconocimiento pone de relieve aspectos como el compromiso de IMQ con uno de sus valores: "somos valientes" o la integración de la innovación en su Plan Estratégico, a la vez que destaca sus fortalezas en este ámbito:

- La metodología, el alto grado de participación de los grupos de interés y los resultados de la reflexión previa a la elaboración del Plan Estratégico.
- La integración de la cartera de proyectos de I+D+i en el despliegue de la Estrategia.
- La labor realizada por los roles relevantes del sistema en su diseño e implantación y en la mejora de los procesos de Vigilancia/Inteligencia y de Gestión de ideas.
- La participación activa de la organización en Foros de Innovación.
- Las herramientas informáticas empleadas para la gestión de los procesos y proyectos.
- Los activos intangibles generados y su transferencia interna generando valor para la organización.
- La gestión de los riesgos de los proyectos.

Entre la cartera de proyectos que han protagonizado las principales innovaciones en este ejercicio destacan la Historia Clínica Digital del Cliente, la Prescripción Digital que ha marcado un antes y un después en la relación con el cliente, Experiencia de Cliente como motor de escucha y activación de mejora continua en todos los ámbitos de relación con el usuario, la Robotización del Área de Cartera, el nuevo Proceso de Contratación 100% online, Data Analytics, la nueva web de IMQ Seguros, la Videoconsulta y la Consulta Telefónica como impulso de la Medicina Digital, la consolidación de la App de cliente o el Welcome Pack Digital.

El Comité de Innovación ha liderado asimismo avances en diferentes procesos como la vigilancia tecnológica, la innovación abierta o la estimulación del contexto interno para la ideación. Por su parte, el equipo Txapel Urdin actúa transversalmente como embajador de la cultura interna de innovación y ha favorecido un año más la participación de las personas en la generación de nuevas ideas a través del portal thIMQing o de los talleres de creatividad.

### ► Portal thIMQing

En su quinto año de andadura, desde esta plataforma se han lanzado dos nuevos retos globales de compañía, que en esta ocasión han generado una treintena de ideas con soluciones específicas orientadas a cómo mejorar la experiencia de nuestro cliente en la era post COVID-19 y cómo ser más respetuosos con el medioambiente.

### ► Design thinking

IMQ Seguros ha apostado por esta metodología ágil incorporándola a su sistema de gestión de la innovación con el objetivo de diseñar soluciones que den respuesta a cuestiones específicas, siempre desde la perspectiva del cliente, entendiendo y dando respuesta a sus necesidades reales. La fidelización del cliente que apenas hace uso del seguro ha sido el reto elegido, y para ello, la empatía con el cliente, la ideación en equipo y la generación de prototipos son algunas de las fases que se han experimentado antes del testeo final de los prototipos.

### ► Inteligencia competitiva y vigilancia tecnológica

En lo que se refiere al ámbito externo de la organización, con el objetivo de mantener una visión global y detallada del entorno y aprovechar el potencial que este ofrece para captar ideas del exterior, nuestro sistema de inteligencia

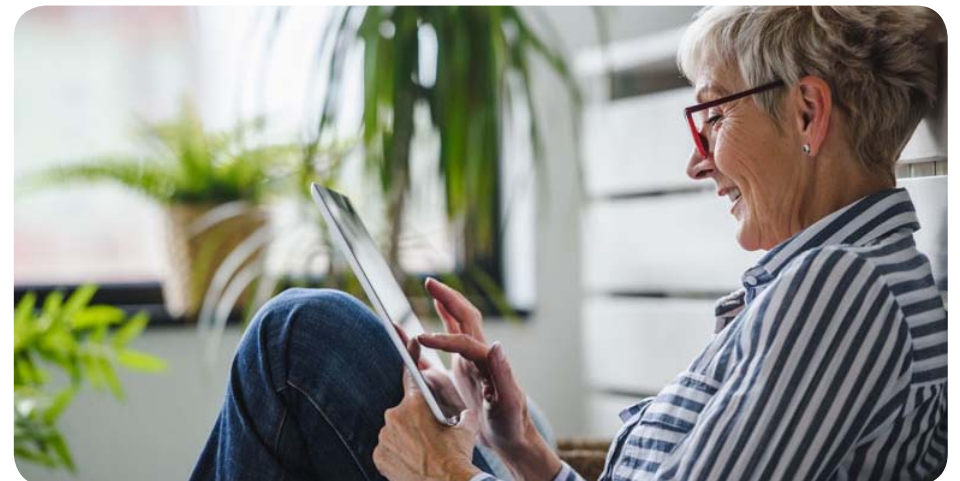
competitiva captura y analiza información que facilita la toma de decisiones con menor riesgo y permite anticiparse a los cambios. Para ello, se activan numerosas fuentes de información y factores críticos de vigilancia que se revisan cada ejercicio y que en 2020, por contexto social, han puesto el foco en cuestiones como la salud digital, la transformación digital en el ámbito de la salud y los servicios y el cuidado de la sociedad en esta época de crisis sanitaria.

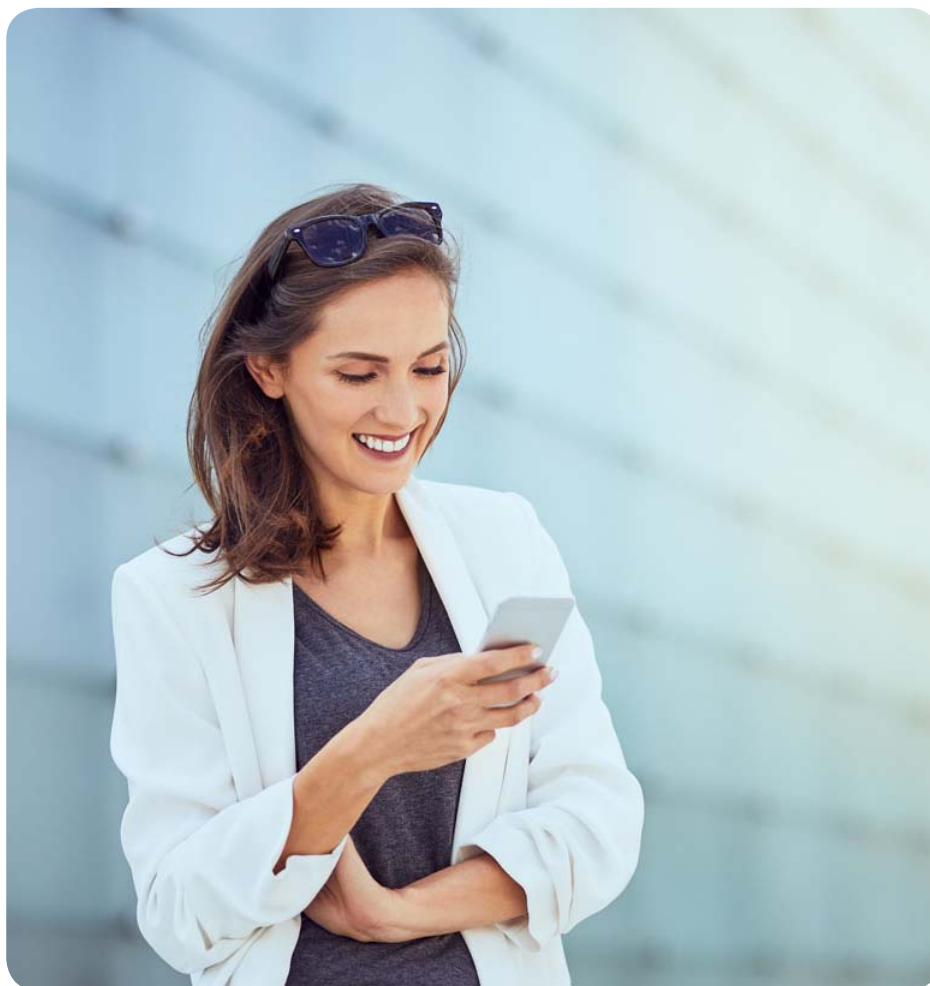
Por su parte IMQ Seguros ha incluido como herramienta INNGUMA, para dar soporte a este sistema de vigilancia, alertas y facilitar un modelo compartido de conocimiento de toda esta información en la organización.

### ► Proyecto de Data Analytics

El objetivo del proyecto es transformar los datos en conocimiento, donde el dato pasa a ser un activo estratégico para la generación de valor, de tal manera que combinamos los datos disponibles para tener una visión transversal y poder tomar decisiones desde un punto de vista estratégico.

Esa extracción del valor, información útil, que reside en los datos y, a simple vista, no es evidente, se realiza a través de técnicas analíticas avanzadas. Para dar respuesta a las necesidades de negocio de la organización se ha definido el diseño y desarrollo de diferentes casos de uso.





#### ► **Hitos Data Analytics 2020:**

- Construcción de un data hub, plataforma donde se almacenan datos para facilitar la toma de decisiones.
- Nuevo modelo de propensión a la fuga para mejorar el ratio de retención de clientes.

#### ► **Proyecto de digitalización y robotización de cartera de pólizas**

Este proyecto de innovación en IMQ Seguros, tiene como objetivo principal, ayudar a estandarizar para automatizar el actual procedimiento de grabación de altas de pólizas de asistencia sanitaria y reducir la carga de trabajo del equipo de personas de administración de cartera para poder poner el foco en tareas de más valor.

Además persigue, una mayor eficiencia en la ejecución del proceso, reducir los fallos o posibilitar la opción de ejecutar tareas programadas fuera del horario laboral.

Con la implantación y puesta en marcha del robot, se ha conseguido reducir considerablemente las solicitudes en papel, la carga de trabajo y el tiempo para tener la información actualizada o cerrar las contrataciones.

#### ► **Inversión en I+D+I**

La inversión es un pilar fundamental en la apuesta de IMQ por la innovación. Con una tendencia creciente, solo en el último año, se han invertido más de 3,8 millones de euros en I+D+i.



## Innovación en nuestras clínicas y centros

Aplicando la metodología asociada al Customer Journey, dentro del proceso de hospitalización en la clínica se identificó como punto de dolor de pacientes y familiares, la “ausencia” de información a estos últimos en determinados momentos, (paso del paciente a un box, salida de quirófano, o número de habitación).

Con el fin de paliar la problemática identificada y contribuir a una atención más personalizada y cálida, en la Clínica IMQ Zorrotzaurre se ha creado una App que tiene por objeto acompañar a nuestros pacientes y sus familias durante la estancia hospitalaria y reducir su incertidumbre a través de un punto de contacto tecnológico permanente y dinámico con el que guiar su propio viaje y el de los familiares dentro de la clínica.

Cualquier paciente de la clínica puede invitar a sus contactos a ver su viaje de hospitalización y/o urgencias, de modo que los contactos invitados verán en tiempo real, la situación concreta de familiares y amigos (urgencias, habitación, URPA...). La información del viaje se toma directamente del registro de datos que los profesionales hacen en el HIS, sistema de gestión de la clínica. Además, desde el móvil se puede conocer en todo momento, la ocupación de las urgencias de la clínica (ocupación: alta, media o baja), dónde está ubicado cada servicio de la clínica y sus horarios, así como los teléfonos más relevantes, entre otros elementos.

### ► Exosasun – Investigando en sistemas para la prevención de trastornos musculoesqueléticos

En 2020 hemos empezado un proyecto de investigación estratégica sobre nuevos exoesqueletos avanzados y altamente personalizados para la prevención de riesgos laborales que cuenta con el apoyo del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco dentro del marco del Programa Operativo del País Vasco FEDER 2014-2020. Durante tres años, un consorcio formado por siete empresas coordinadas desde las Clínicas IMQ y contando con el asesoramiento de entidades públicas especializadas en Salud Laboral, va a investigar en nuevas tecnologías que den lugar a soluciones aplicables en el puesto de trabajo. El objetivo es desarrollar un prototipo experimental de exoesqueleto inteligente, altamente personalizable, con una interacción natural entre persona y dispositivo e investigar en los efectos sobre la salud a medio y largo plazo que supone el uso y el no-uso de las tecnologías asistivas.



Consolidación de la Nueva APP IMQ Zorrotzaurre: manteniendo informados a los familiares durante todo el proceso de atención al paciente.

► **A la vanguardia en tecnología: La Clínica IMQ Zorrotzaurre amplía con un nuevo acelerador lineal su equipamiento de última generación radioterápica contra el cáncer**

La Clínica IMQ Zorrotzaurre ha ampliado su dotación de medios de última generación para los tratamientos de radioterapia contra el cáncer con la instalación de un nuevo acelerador lineal de electrones Varian Truebeam, “gemelo” de otro que ya poseía y que sustituye al Oncor existente. La instalación ha contado con importantes medidas de seguridad estructural, acordes al tamaño, peso y sensibilidad del equipamiento, que reduce el número de sesiones necesarias en los tratamientos oncológicos, minimiza los efectos secundarios y mejora con ello la calidad de vida de los pacientes.

TrueBeam permite realizar tratamientos con mayor precisión al dirigir la radiación únicamente sobre el volumen del tumor a tratar y administrar dosis de radiación muy altas en pocos segundos, preservando lo máximo posible el tejido sano que lo rodea.

La Clínica ya fue pionera en el País Vasco por ser el primer centro en contar con este modelo de acelerador, que dispone de altas prestaciones y que le hace efectivo y seguro para combatir los tumores. El acelerador TrueBeam es, al mismo tiempo, óptimo para las técnicas de tratamiento más modernas como VMAT RapidArc, SBRT con sincronización respiratoria y SRS (radiocirugía).

Se han introducido, además, nuevas herramientas para ambos aceleradores a fin de mejorar aún más la selección del plan de tratamiento de cada paciente, su control de calidad y la total seguridad del tratamiento.

Esta nueva inversión en equipamiento de alta tecnología se ha planteado con 5 años de diferencia con respecto a la adquisición del anterior acelerador y permite seguir estando en la vanguardia tecnológica para ofrecer las técnicas más innovadoras y avanzadas existentes en tratamientos de radioterapia.

► **El viaje de nacer en IMQ: visitas prenatales on line**

Con el objetivo de poder responder a las dudas de las futuras madres y sus parejas, la Clínica IMQ Zorrotzaurre organizaba (antes de la pandemia) unas visitas a la Clínica. En dichas visitas, se mostraba a las pacientes y sus acompañantes, no solo las instalaciones asociadas a paritorios, Bloque Obstétrico, habitaciones, Unidad Neonatal... sino que se explicaba todo el circuito de atención al parto-maternidad y se clarificaban las diferentes dudas que les podían surgir. A raíz de la pandemia hubo de cambiarse la metodología, pasando a realizar dicha actividad de manera virtual.



### ► Acercándonos a la fase final de una apuesta innovadora: la Realidad Virtual como motor de aprendizaje y capacitación en RCP

Durante el 2020, desde la Clínica IMQ Zorrotzaurre se han ido testando los avances realizados a esta solución concebida para la capacitación en Reanimación Cardiopulmonar (RCP) básica. En este proyecto a través de diferentes profesionales de la clínica, se ha trabajado junto al equipo desarrollador de la solución, los puntos de mejora en una solución que busca aportar valor no sólo a los entornos sanitarios sino también al conjunto de la sociedad.

Se trata de un sistema de formación orientado a la capacitación en RCP,

mejorando la experiencia y el aprendizaje por medio de Realidad Virtual y un busto interactivo sensorizado por la empresa Ludus. A través de unas gafas virtuales, el alumnado se ve inmerso en varias situaciones realistas, tanto de manera guiada como independiente, aportando una experiencia formativa diferente, inmersiva y motivadora.

La iniciativa nació en 2019, de la mano de la Diputación Foral de Bizkaia y Telefónica a través de la iniciativa Bizkaia Open Future, cuando la Clínica IMQ Zorrotzaurre plantea un

reto de innovación abierta a la comunidad de nuevo talento emprendedor local e internacional. Se trataba de buscar una solución para facilitar la capacitación en técnicas de Reanimación Cardiopulmonar (RCP) de los profesionales del Grupo IMQ de una manera realista y eficiente aplicando tecnologías como realidad virtual, realidad aumentada o internet de las cosas (IoT).

Esta propuesta -RCP VR training- busca realizar entrenamientos en realidad virtual destinados al aprendizaje básico de la RCP además de en un entor-

no hospitalario, en otros entornos con afluencia de personas: una ciudad, una oficina, un aeropuerto, un establecimiento comercial... Está concebido para formar a las personas en situaciones de estrés: bloqueo psicológico, interacciones con el 112, presencia de terceras personas que puedan interferir en la ejecución de la maniobra (familiares de la víctima, policía, curiosos), así como ante imprevistos.

El proyecto se encuentra en la última fase de su desarrollo antes de su puesta en marcha para la formación de nuestros profesionales.





### ► Ensayos clínicos en la Clínica IMQ Zorrotzaurre

La Clínica IMQ Zorrotzaurre en su compromiso con la investigación y el avance de la medicina, realiza diferentes ensayos clínicos. Así durante el 2020, se han realizado o iniciado los siguientes:

#### Area de Diagnóstico por Imagen:

- **Janssen-Cilag International N.V.** Estudio dirigido a evaluar la eficacia y seguridad de un anticuerpo monoclonal anti-tau en pacientes con Enfermedad de Alzheimer temprana.
- **Biogen idec Research limited.** Estudio fase 3b multicéntrico y de seguridad para (aaducanumab) en sujetos con Enfermedad de Alzheimer.
- **Fujifilm Toyama Chemical Co, Ltd.** Estudio multicéntrico para evaluar la eficacia y seguridad de T-817MA en pacientes con deterioro cognitivo medio con Enfermedad de Alzheimer.
- **Eisai Ltd.** Estudio para valorar la eficacia y seguridad de BAN2401 en sujetos con Enfermedad de Alzheimer en fase temprana.
- **Cortexyme.** Estudio (COR388-010) para valorar la eficacia y seguridad de COR388 HCI en pacientes con Enfermedad de Alzheimer.
- **HYPOR-ES.** Estudio multicéntrico de radioterapia postoperatoria hipofraccionada en pacientes diagnosticados de carcinoma de próstata.

### ► IMQ Igarco pone en marcha un programa de automatización de registros pionero en Euskadi

Con el fin de aumentar la calidad asistencial y la seguridad de los pacientes durante la labor de los auxiliares de enfermería, facilitar su trabajo en las múltiples tareas que desarrollan diariamente y gestionar de una manera más eficaz y eficiente el cuidado que dispensan a las personas mayores, IMQ Igarco ha puesto en marcha de forma pionera en Euskadi un programa de automatización de registros para las y los gerocultores en todas sus residencias.

A través de unas tabletas informáticas de última generación conectadas a un sistema centralizado de gestión asistencial, se actualizan en tiempo real los datos de las personas mayores relativos a temperatura, peso, toma de medicamentos, etc, lo que permite más calidad en la prestación de los cuidados, más seguridad para el paciente mayor y una actuación más rápida y precisa en caso de urgencia, entre otros muchos aspectos.



# Avanzamos en la digitalización de la salud

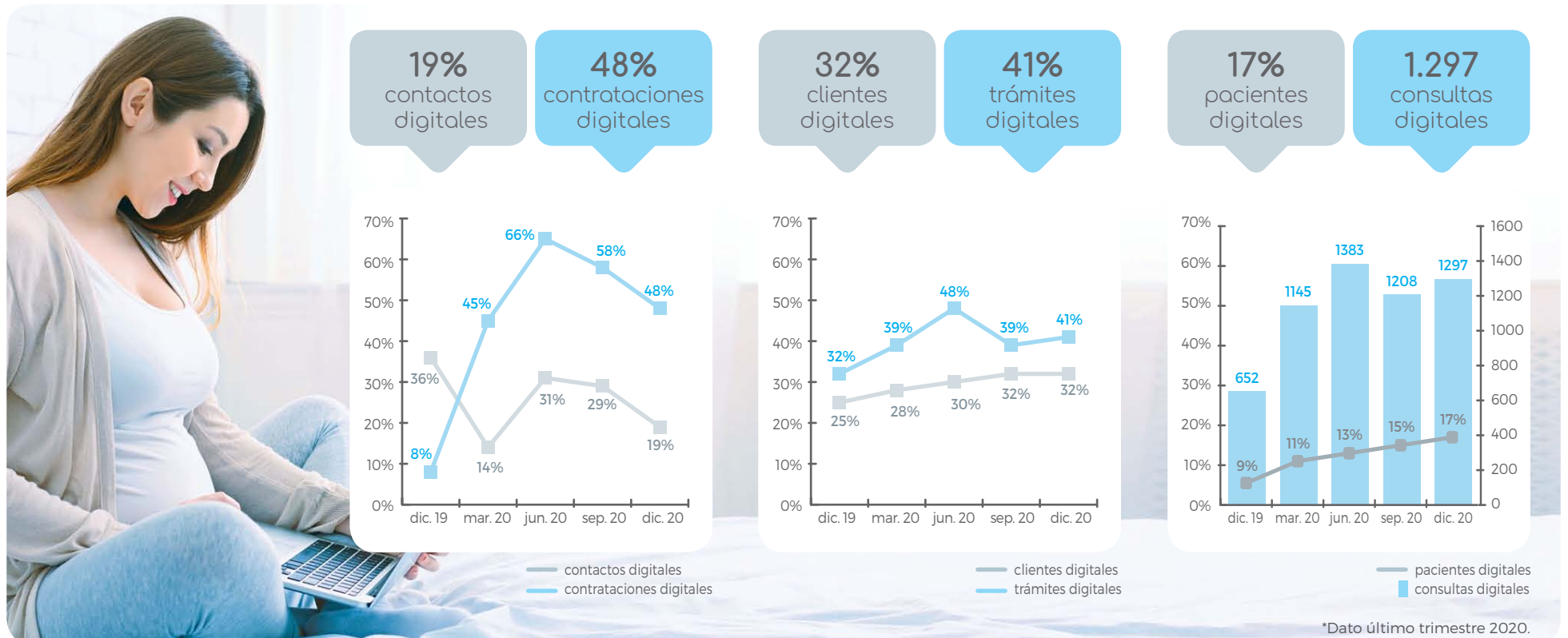
Grupo IMQ continúa abordando una profunda transformación tecnológica y organizativa para ofrecer al cliente también en el ámbito digital la atención que precisa, adaptando con ello la oferta y el servicio a una sociedad que exige y requiere cada día nuevas y mejores prestaciones en movilidad.

## ► Notable incremento del uso del canal digital para las gestiones por parte de clientes

En 2020 IMQ ha logrado un incremento importante en el número de clientes digitales (+31%) y el nivel de uso de sus canales digitales (+27%).

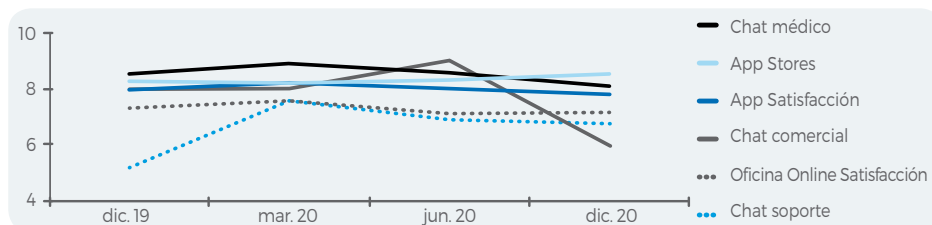
## ► Transformación digital como herramienta de eficiencia operativa

Una vez asentado en la organización el proyecto de transformación digital y extendido el uso del canal digital por parte de los clientes miramos hacia adentro para optimizar los procesos de negocio y de soporte con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y en consecuencia los niveles de servicio.



### ► Un modelo que nuestros clientes valoran positivamente

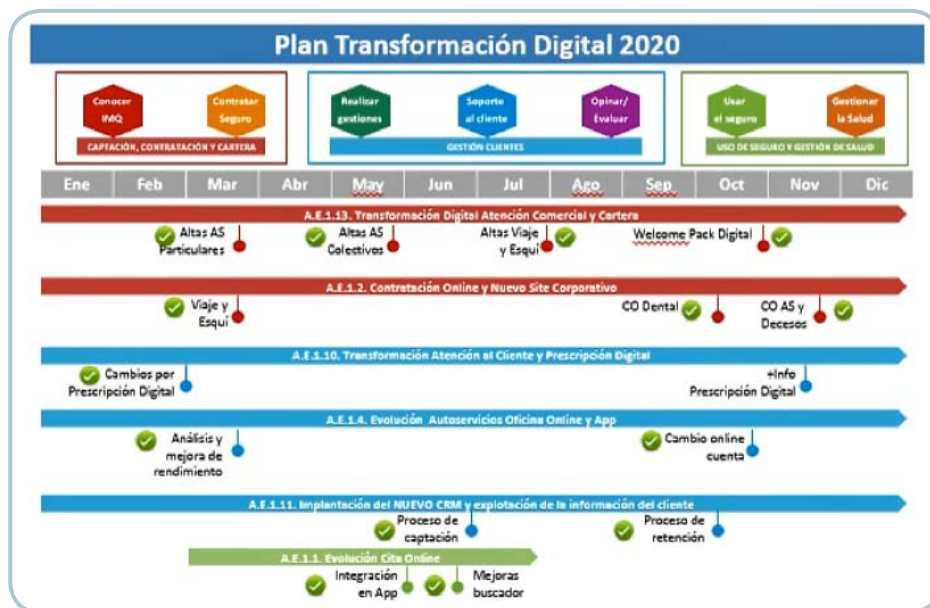
La evaluación continua por parte de nuestros clientes es la principal fuente de análisis y mejora de nuestras soluciones digitales. En 2020 la valoración media de los servicios digitales a lo largo del año ha sido de un 7,9 sobre 10, lo cual nos transmite un nivel de satisfacción alto, aunque todavía con potencial de mejora.



\*Datos trimestrales.

### ► Novedades digitales durante el 2020

En 2020 hemos priorizado e incorporado las mejoras trasladadas por los clientes en las reseñas de las stores, redes sociales, buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción.



### • Mejoras en la App IMQ

- Integración de la Cita Online
- Integración con Prescripción Digital
- Nueva consulta de autorizaciones con información más completa

### • Mejoras en la Oficina Online

- Mejora de rendimiento
- Integración con Prescripción Digital
- Nueva consulta de autorizaciones con más información
- Cambio online de cuenta bancaria

### • Nueva Contratación Online

- Asistencia Sanitaria, Dental, Decesos, Viaje y Esquí
- Integración con proceso robotizado de grabación de pólizas
- Firma digital de la solicitud de contratación

### • Nuevo Welcome Pack Digital

Desde el pasado mes de Noviembre estamos enviando a nuestros nuevos clientes el Welcome Pack Digital en sustitución del welcome pack en papel por correo postal. El 70% de los welcome pack ya son digitales.

Esto supone un gran beneficio para los clientes en términos de comodidad e inmediatez ya que en cuanto la póliza está emitida el cliente recibe en su email la información de la póliza, los números de tarjeta y los accesos a su oficina online y App IMQ, así como la documentación contractual para la firma digital.





## ► IMQ como referencia de transformación digital

### • Ranking en innovación digital en el sector asegurador

IMQ ha ascendido en el último año 4 posiciones en el ranking de innovación digital ("Ranking de presencia en Internet de Entidades Aseguradoras" de Innovación Aseguradora) hasta la posición 18 sobre un total de 72 aseguradoras de todos los ramos por delante de compañías como Sanitas, Adeslas, Allianz, Liberty, Lagun Aro...

### • La app de IMQ, tercera mejor valorada en funcionalidad dentro del sector seguros

La app de IMQ ha sido la tercera mejor valorada en funcionalidad, y ubicada entre las cinco mejores, según la primera edición del ranking de apps de salud del sector asegurador, publicado recientemente, y realizado por Innovación Aseguradora. El estudio ha analizado un total de 179 aplicaciones durante el mes de febrero de 2020, correspondientes tanto a entidades aseguradoras como a centros hospitalarios y empresas tecnológicas del sector.

## ► Servicios digitales para estar más cerca

### • Chat médico, un médico siempre a mano

En IMQ tenemos la solución para que los clientes resuelvan sus cuestiones médicas al instante desde su móvil y con la garantía de nuestro equipo médico.

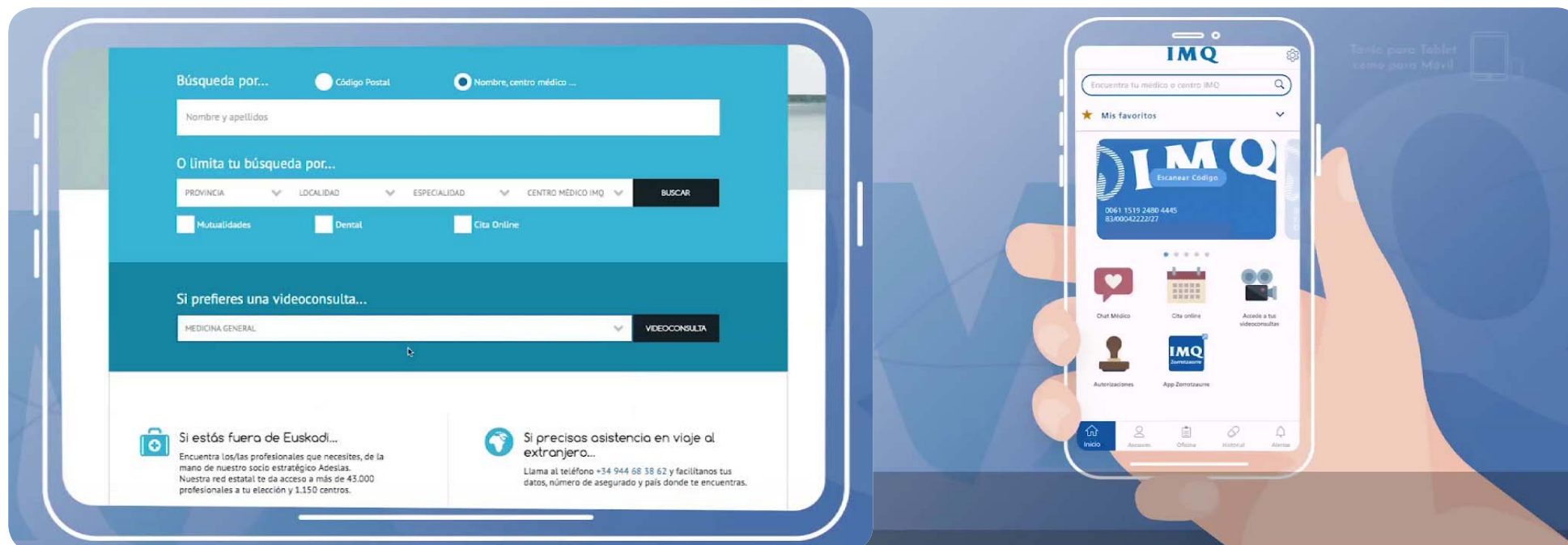
Nuestro chat médico online respondió en 2020 a más de 2.000 consultas con un muy alto grado de satisfacción por parte de los y las clientes:

9  
en amabilidad

8,6  
en capacidad  
resolutiva

8,8  
en valoración  
general\*

\*Media anual 2020.



### ► INFO33+ en Mejora Continua: Herramienta de ayuda a la codificación – Kodifika

El proyecto de Historia Clínica Digital Info33+ de IMQ sigue avanzando tanto en desarrollo de nuevas funcionalidades como en la implantación y expansión de uso entre los profesionales de nuestro cuadro médico con el objetivo de dotar a nuestros asegurados de una Historia Clínica Digital unificada.

En este camino de mejora continua cuya finalidad es proporcionar a nuestros profesionales una herramienta funcional, segura y dotada de usabilidad, contamos con un Plan de Mejoras planificado que recoge las necesidades y solicitudes trasladadas por nuestros profesionales a lo largo de la experiencia en su uso.

Dentro del Plan de Mejoras desarrollado en 2020 destaca la implantación de una herramienta de ayuda a la codificación KODIFIKA, que sustituye al actual método de búsqueda y registro de diagnósticos en Info33+. Dicha funcionalidad es la respuesta a la demanda trasladada por los profesionales de facilitar el registro de los diagnósticos según la descripción clínica elegida, sin limitaciones ni restricciones. En definitiva, disponer de un sistema de registro sencillo y ágil de diagnósticos expresados en el lenguaje natural de la práctica clínica, sin tener que preocuparse de la codificación, ya que la propia plataforma facilita la conversión de los textos literales en códigos normalizados.

Kodifika ya se encuentra disponible en Info33+ e incorporada en la versión v2.0 implantada en 2020 y ha contado con buena aceptación por parte de los usuarios.

Además, en esta versión v2.0 se ha abordado la normalización de la codificación a estándares internacionales, comenzando con la correlación del catálogo de Info33+ a la clasificación internacional de enfermedades CIE-10, lo que aporta uniformidad en los registros médicos y posibilita la interoperabilidad entre sistemas.

Estas mejoras funcionales ya implantadas y las próximas planificadas como la integración con la historia clínica hospitalaria o la prescripción digital, tienen como objetivo facilitar el uso de la aplicación y mejorar la eficiencia en la gestión asistencial de la actividad ambulatoria de nuestro cuadro médico.

Hoy más que nunca y con la experiencia adquirida en la actual situación de pandemia por COVID-19, donde se ha tenido que recurrir a nuevos modelos de atención asistencial, el sistema informático de gestión digital integrada de la consulta Info33+ se ha consolidado como una herramienta de gestión eficaz para

disponer de la información clínica del paciente en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Desde IMQ seguiremos avanzando en el camino de la mejora continua contando como siempre con la colaboración de todos los profesionales y usuarios que utilizan y apoyan este estratégico proyecto.

#### INFO 33+ PRINCIPALES FUNCIONALIDADES

- Gestión de agenda y facturación
- Gestión de historia clínica
- Sistema de ayuda a la codificación
- Integración con medios diagnósticos (análisis clínicos, RMN, TAC y radiología convencional)
- Cita online
- Firma digital
- Integración vía APP IMQ para acceso del paciente a sus principales datos de salud
- Recordatorio de cita por SMS

#### Próximamente

- Integración con historia clínica hospitalaria
- Integración con prescripción digital IMQ
- Receta electrónica



### ► El médico/a en tu móvil: videoconsultas en IMQ

La situación crítica producida por la pandemia de COVID-19, nos ha obligado a replantearnos la comunicación entre profesional y paciente con el fin de seguir permitiendo la continuidad y el acceso de la asistencia médica en condiciones de seguridad tanto para el paciente y su entorno como para las y los sanitarios. Aunque la consulta presencial sigue siendo el pilar fundamental en la relación médico y paciente y en la prestación de asistencia (e indudablemente deberá seguir siendo imprescindible para ciertas situaciones particulares o algunas especialidades médicas —sobre todo en aquellas que requieran una exploración física—), la telemedicina ha surgido como alternativa tecnológica y organizativa útil.

La plataforma usada en IMQ se llama Chip Card Salud, fácil de manejar y con cumplimiento exhaustivo en la protección y confidencialidad de datos de los pacientes. Diseñado de forma sencilla y clara y pensado para todas las edades de los pacientes, el acceso es seguro y el manejo, intuitivo. De forma similar a la solicitud de una cita presencial, el paciente establece un día y hora de la visita con el personal administrativo.

En el momento de la consulta, el paciente recibe un mensaje de texto en su teléfono móvil con un enlace sobre el que debe presionar y seguidamente médico y paciente tienen conexión por sonido e imagen, e incluso con posibilidad de compartir documentos. Permite de forma sincrónica al profesional tener integrada la Historia Clínica, tanto para obtener información como para registrar el acto médico. Las videoconsultas tienen una duración similar a una consulta presencial, iniciando con una entrevista sobre el motivo de consulta, una revisión de pruebas complementarias, una conclusión o diagnóstico y un tratamiento o recomendaciones médicas.

### ► Médico Asesor, un médico siempre a mano

Tener siempre a mano un profesional sanitario que solvete las dudas de salud es una de las ventajas más destacadas que ofrece actualmente la app IMQ y que más valoran los clientes. La figura del Médico Asesor sirve de complemento a la atención del médico de familia y tiene la capacidad de conocer las patologías del cliente y de disponer de una visión global sobre su salud, lo que, a su vez, le permite dispensar una atención aún más personalizada.

Ofrece, al mismo tiempo, un plan individualizado con recomendaciones sanitarias, dietas e información de interés para favorecer hábitos de vida saludables, avisos sobre posibles riesgos en base a la información médica del paciente etc.

### ► Prescripción digital, avanzando en el acceso a los servicios médicos

El año 2020 ha sido el año de implantación de Prescripción Digital en IMQ y, con ello, el cambio de paradigma en la atención a nuestros asegurados. Desde este año, tanto las prescripciones como solicitudes de autorizaciones se realizan directamente desde las consultas médicas y ya no es necesario que el asegurado se desplace a las oficinas de IMQ, siendo informado a través del sms o app del estado administrativo de todas sus gestiones. Durante los últimos 12 meses, se han evitado más de 97.000 trámites por parte de nuestros asegurados, liberándoles de procedimientos administrativos, desplazamientos a nuestras oficinas, etc.

En un año de pandemia como el que nos ha tocado vivir, esta nueva forma de proceder se ha mostrado como una herramienta fuerte y útil, valorada por nuestros asegurados en la medida que ha ayudado a minimizar situaciones de riesgo, evitando desplazamientos ahora innecesarios.

Gracias a la Prescripción Digital, de forma escalonada pero continua, ya no será necesario que nuestros clientes tengan que recabar autorizaciones o volantes en papel porque estos serán directamente gestionados entre IMQ y sus profesionales médicos a través de medios digitales. El email y el móvil de cada cliente serán los canales de comunicación más relevantes para seguir ofreciendo al cliente una información inmediata y transparente.





# LA FUERZA DE UN GRAN GRUPO

Grupo IMQ apuesta por seguir ofreciendo la más amplia cobertura y soluciones diferenciales para todas las necesidades, además de calidad, cercanía, profesionalidad y equipamiento de vanguardia a través de una amplia red de sociedades y centros.

## I. IMQ Seguros

A través de sus 6 Divisiones, Grupo IMQ pone a disposición de sus clientes la más amplia red de clínicas y centros propios existente en el ámbito de la sanidad privada de Euskadi para responder a sus necesidades de atención y prevención tanto en el ámbito sanitario y socio sanitario como en la seguridad y salud laboral. La continua inversión en equipamiento de vanguardia, infraestructuras y tecnología en los diferentes centros, junto el acceso a una red de profesionales sanitarios expertos en el mayor cuadro médico garantizan una atención de primer nivel.



IMQ Seguros es la empresa más destacada del Grupo IMQ por volumen de actividad y facturación. Pionera en el estado, dentro del sector de los seguros médicos privados, ostenta la condición de aseguradora líder en Euskadi y sexta en el ranking estatal (Fuente ICEA). Cuenta, además, como gran aliado estratégico con SegurCaixa Adeslas, compañía líder de las aseguradoras sanitarias estatales, alianza que permite a sus clientes acceder a 43.000 profesionales médicos y a 1.200 centros fuera de la CAV, que se suman a los más de 1.700 profesionales de que dispone en Euskadi.

Se integran también dentro de IMQ Seguros, los centros poli-consultorios, las clínicas dentales, así como las clínicas de rehabilitación, podología y medicina deportiva.

86 años de experiencia

6 oficinas presenciales + oficina online

Seguro de salud, decesos, dental, accidentes, viaje, esquí, dependencia

4 centros multi-especialidad

**7 clínicas dentales** y centros de rehabilitación, podología y medicina deportiva

La red de clínicas y centros propios y concertados más extensa de Euskadi, con el equipamiento, la garantía y la calidad asistencial de IMQ Seguros.



### Soluciones para cada cliente

IMQ viene acometiendo un profundo proceso de diversificación mediante el lanzamiento de nuevos seguros y servicios con objeto de fortalecer sus posibilidades de atención, crecimiento y consolidarse como una compañía multirramo capaz de aportar soluciones personalizadas a sus clientes en muy diferentes ámbitos. Durante los 3 últimos años, IMQ ha lanzado varios seguros nuevos: Viaje, Dependencia, Esquí y Accidentes, pensando en la tranquilidad y aporte de valor de sus clientes.

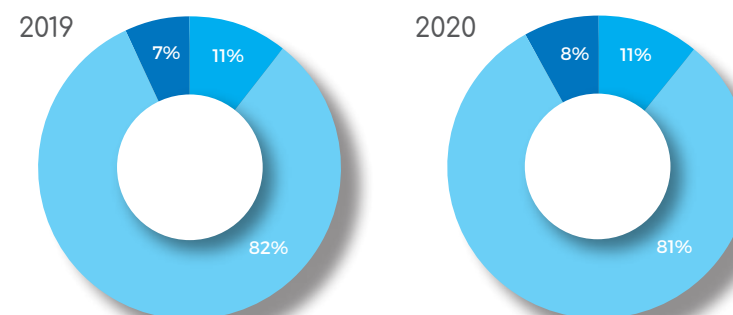
Pensando en vacaciones, viajes de trabajo o por estudios, el seguro IMQ Viaje incluye asistencia médica urgente en el extranjero, además de coberturas para incidencias derivadas de anulaciones, regreso anticipado, pérdida de equipaje, etc. Para dar cobertura a una práctica saludable de los deportes de invierno se lanzó IMQ Esquí, un seguro con coberturas específicas para este deporte en España y en el extranjero.

Teniendo en cuenta que las situaciones de dependencia resultan cada vez más habituales en nuestra sociedad, IMQ ha puesto a disposición de sus clientes el seguro IMQ Dependencia que garantiza protección económica mediante indemnizaciones de hasta 600.000€ para hacer frente a los gastos asociados a una situación de dependencia futura, sin necesidad de afectar a los ahorros familiares o pedir créditos.

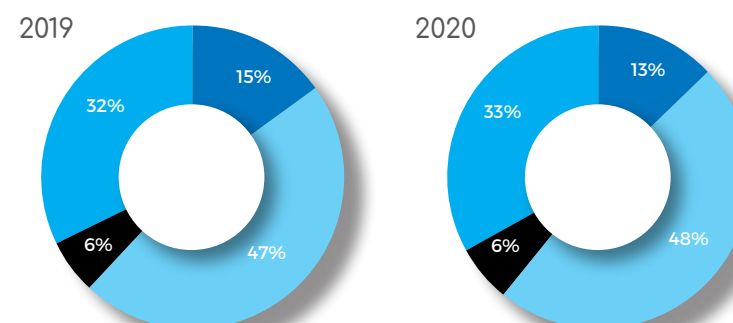
| CARTERA DE CLIENTES POR SEGURO* | 2019    | 2020    |
|---------------------------------|---------|---------|
| IMQ SALUD                       | 253.936 | 252.512 |
| IMQ BAJA DIARIA                 | 1.568   | 1.522   |
| IMQ ACCIDENTES                  | 10.905  | 10.085  |
| IMQ RENTA                       | 14.258  | 13.116  |
| IMQ CENTROS INTERNACIONALES     | 1.657   | 1.428   |
| IMQ DENTAL                      | 67.604  | 72.625  |
| IMQ ACUNSA                      | 6.978   | 6.627   |
| IMQ DECESOS                     | 19.811  | 20.452  |
| IMQ ESQUI*                      | 42      | 108     |
| IMQ DEPENDENCIA                 | 3       | 4       |
| IMQ VIAJE*                      | 2.947   | 736     |

\* Contratación de seguro temporal durante el año.

| CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO | 2019           | 2020           |
|------------------------------------|----------------|----------------|
| ARABA                              | 40.398         | 40.469         |
| BIZKAIA                            | 308.558        | 308.522        |
| GIPUZKOA                           | 28.009         | 29.491         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>376.965</b> | <b>378.482</b> |



| DISTRIBUCIÓN CARTERA POR TIPO DE CLIENTES | 2019           | 2020           |
|---|----------------|----------------|
| PRIVADOS PARTICULARES                     | 55.420         | 50.817         |
| PRIVADOS COLECTIVOS                       | 176.852        | 180.674        |
| PÚBLICOS                                  | 21.664         | 21.021         |
| OTROS SEGUROS                             | 123.029        | 125.970        |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>376.965</b> | <b>378.482</b> |





## Todo tipo de seguros para tranquilidad de nuestros clientes

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| IMQ Oro                     | Seguro de salud con la cobertura más completa.   |
| IMQ Oro Plus                | Seguro de reembolso con acceso a todos los médicos y centros del mundo.  |
| IMQ Azul                    | Cobertura sanitaria integral.  |
| IMQ Activa                  | Seguro económico, perfecto para el día a día.  |
| IMQ Kirola                  | Seguro para la práctica deportiva.   |
| IMQ Dental                  | Acceso a tratamientos dentales.  |
| IMQ Decesos                 | Ante el fallecimiento de un familiar nos ocupamos de todos los gastos y trámites.  |
| IMQ Accidentes              | Garantiza altas indemnizaciones en caso de fallecimiento o invalidez permanente por accidente.                                     |
| IMQ Viaje                   | Asistencia en viaje para los desplazamientos al extranjero con amplias coberturas y con capitales y alcance temporal hasta un año. |
| IMQ Esquí                   | Cobertura de los gastos médicos, farmacéuticos y hospitalarios en la práctica del esquí.   |
| IMQ Dependencia             | Garantía de protección económica con el pago de un capital, en caso de pasar a estado de dependencia.                              |
| IMQ Centros Internacionales | Acceso a centros de gran renombre para el tratamiento de patologías oncológicas y accidente cerebro-vascular.                      |
| IMQ Acunsa                  | Acceso a intervenciones quirúrgicas y tratamientos en régimen de hospitalización en la Clínica Universidad de Navarra.             |
| IMQ Renta                   | Renta en caso de ingreso en cualquier clínica u hospital del mundo.  |
| IMQ Baja Diaria             | Indemnización en caso de baja por enfermedad o accidente.  |
| IMQ Estudios                | Cubre los gastos de asistencia sanitaria a estudiantes.  |



### ► El seguro de salud, el beneficio más valorado por los empleados

Para adaptarse a cualquier exigencia, IMQ ofrece soluciones flexibles en sus seguros para empresas, desde seguros para grandes colectivos con múltiples opciones ajustadas a cada compañía, hasta otros específicamente pensados para pequeñas empresas.

En el caso de las empresas, está demostrado por diferentes informes que los seguros médicos favorecen una reducción del absentismo laboral y un entorno laboral más saludable, lo que redundará en un incremento de la productividad, contribuyendo también a lograr una plantilla más motivada y fidelizada, una menor rotación del empleo y una mejora reputacional importante en la captación de talento.

Por lo que se refiera a los trabajadores y trabajadoras, el seguro médico es, según diversos estudios (Barómetro de Seguros de Salud 2018), el beneficio social que más valoran de todos cuantos les ofrecen las compañías y el 70% de los que tienen un seguro de salud a través de su empresa, consideraría una gran pérdida dejar de disfrutarlo en caso de cambiar de trabajo.

Del seguro de salud y especialmente del de IMQ en el que ya confían más de 1.000 colectivos y empresas se valora, sobre todo, la libre elección entre el más amplio cuadro de médicos (tanto de familia como de especialidades) y centros y clínicas propias, la atención sin esperas, personalizada y con amplios horarios de consulta, la calidad asistencial con tecnología de vanguardia y la posibilidad de incluir también a familiares a un precio ventajoso. La posibilidad de disfrutar de servicios digitales de salud constituye también hoy un importante valor diferencial, al aportar a una mejor experiencia del usuario y una atención más próxima, ágil y personalizada.



### Nuevos convenios de colaboración

IMQ Seguros ha establecido o renovado en 2020 convenios de colaboración con un conjunto importante de colectivos profesionales y empresariales, entre ellos, ADEGI, CEBEK, FVEM, Colegio de Médicos, Colegio de Mediadores de Seguros y la Federación Mercantil de Gipuzkoa.

## Centros policonsultorios

IMQ Seguros dispone de centros multi-especialidad en cada una de las cuatro localidades vascas con mayor número de habitantes, que ofertan una atención personalizada y cercana de la mano de un amplio equipo de profesionales tanto de atención primaria como de diferentes especialidades médico-quirúrgicas.

Durante 2020 se ha continuado ampliando la cartera de servicios y del cuadro médico de los centros, invirtiendo en nuevo equipamiento asistencial y apostando por la transformación digital a través de la cita on line, la vídeo consulta y se ha puesto en marcha el servicio de recordatorio de citas a través de sms.

Se han desplegado medidas de seguridad y prevención frente al COVID-19 en cada uno de los Centros policonsultorios.



**Servicio de Atención Continuada de Urgencias ambulatorias, radiología y enfermería.**

### ► CENTRO MÉDICO IMQ AMÉRICA

- **1.200 m<sup>2</sup> de instalaciones**
- **86 profesionales**
- **30 especialidades:** Alergología, Cardiología, Cirugía General y Digestiva, Cirugía Maxilofacial, Dermatología, Digestivo, Endocrinología, Enfermería, Dietética y Nutrición, Fisioterapia, Ginecología y Obstetricia, Medicina General, Medicina Deportiva, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Neurofisiología, Neurología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Pediatría, Podología, Psicología, Psiquiatría, Radiología, Rehabilitación, Reumatología, Traumatología y Urología, Fisioterapia, Enfermería, Radiología y Análisis Clínicos.

| ACTIVIDAD                                | 2019   | 2020   |
|--|--------|--------|
| CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS        | 59.263 | 55.873 |
| CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA   | 19.648 | 20.183 |
| SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS         | 16.896 | 19.223 |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS ( RX Y ANALÍTICAS ) | 25.523 | 17.525 |
| CLIENTES/PACIENTES ÚNICOS                | 20.521 | 21.827 |

### Equipamiento

- 1 sala para análisis clínicos
- 25 consultas para especialistas médico-quirúrgicos
- 1 sala de exploración cardiológica y medicina deportiva
- 2 salas de enfermería
- Zona específica para Diagnóstico por imagen: RX convencional, ecografía, densitometría, ortopantomografía y mamografía
- 5 boxes de fisioterapia
- Gimnasio polivalente totalmente equipado para tratamientos de fisioterapia, pilates y rehabilitación cardíaca

### 2020

- Ampliación de la cartera de servicios con nuevas especialidades: Traumatología, Suelo pélvico y preparación al parto
- Firma de Convenio para el desarrollo de un programa de cooperación educativa entre la Facultad de Educación y Deporte de la UPV y América
- Renovación con éxito de la certificación de la Seguridad del Paciente



## ► CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN

- **1.200 m<sup>2</sup> de instalaciones**
- **48 profesionales**
- **20 especialidades:** Medicina General, Alergología, Psiquiatría, Otorrinolaringología, Neumología, Neurología, Reumatología, Cirugía General y Aparato Digestivo, Cirugía Plástica, Dermatología, Análisis Clínicos, Enfermería, Angiología y Cirugía Vascular, Traumatología, Pediatría, Endocrinología, Radiología, Cardiología, Endocrinología Pediátrica y Cardiología Pediátrica, Urología.



Servicio de Atención Continuada de Urgencias ambulatorias y radiología.

| ACTIVIDAD                                | 2019   | 2020   |
|--|--------|--------|
| CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS        | 83.156 | 79.929 |
| CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA   | 6.110  | 6.389  |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS ( RX Y ANALÍTICAS ) | 27.032 | 28.467 |
| CLIENTES/PACIENTES ÚNICOS                | 31.232 | 29.216 |

### Equipamiento

- 1 sala para análisis clínicos
- 2 consultas para el servicio de Atención Urgente Ambulatoria
- 18 consultas para especialistas médico-quirúrgicos
- 2 salas de exploración y pruebas cardiológicas
- 1 sala de enfermería y servicio de vacunación infantil del calendario de vacunación de la Comunidad Autónoma del País Vasco
- Zona específica para Diagnóstico por imagen: Radiología convencional, ecografía, ortopantomografía, escáner dental, intra-oral

### 2020

- Ampliación de la cartera de servicios con nuevas especialidades de Urología y Neurofisiología
- Renovación con éxito de la certificación de la Seguridad del Paciente

## ► CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO IMQ ZURRIOLA

- **650 m<sup>2</sup> de instalaciones**
- **56 profesionales**
- **29 especialidades:** Análisis Clínicos, Anatomía Patológica, Radiología, Anestesia, Medicina General, Enfermería, Fisioterapia, Pediatría, Cardiología, Aparato Digestivo, Endocrinología, Dermatología, Dietética y Nutrición, Psicología, Psiquiatría, Podología, Neurología, Neurofisiología, Medicina Deportiva, Medicina Estética, Cirugía General, Cirugía Vascular, Cirugía Plástica, Ginecología y Obstetricia, Traumatología, Urología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Neumología y Rehabilitación.

### Equipamiento

9 consultas para especialistas médico-quirúrgicos

1 sala de análisis clínicos y enfermería

Zona de Diagnóstico por la imagen: Resonancia Magnética abierta, RX convencional

Ecografía, ortopantomografía mamografía y densitometría

6 boxes de fisioterapia

Gimnasio polivalente para tratamientos de fisioterapia

1 quirófano de Cirugía Mayor Ambulatoria con tres boxes de recuperación post-anestésica

**Servicio de Atención Continuada de Urgencias ambulatorias, enfermería y radiología.**

### 2020

- Ampliación de la cartera de servicios con Ondas de choque y Neumología
- Adquisición de un nuevo ecógrafo y un equipo de Ondas de choque focales para el Centro Médico Quirúrgico Zurriola



### ACTIVIDAD

|  | 2019   | 2020   |
|--|--------|--------|
| CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS      | 30.679 | 26.684 |
| CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA | 6.390  | 7.558  |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS) | 11.014 | 13.427 |
| SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS       | 13.461 | 11.234 |
| TOTAL ACTOS QUIRÚRGICOS                | 817    | 843    |
| CLIENTES/PACIENTES ÚNICOS              | 13.600 | 28.102 |

## ► CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO IMQ BARAKALDO

El centro, que abrió sus puertas en septiembre de 2019, nació con el objetivo de ampliar la infraestructura asistencial de IMQ Seguros en la zona y convertirse en referente de la Margen izquierda gracias al compromiso de profesionales cuidadosamente seleccionados, la permanente apuesta de IMQ Seguros por la calidad asistencial y la seguridad del paciente y la puesta a disposición de equipamiento de vanguardia.

- **640m<sup>2</sup> en total, ocupando el Centro policonsultorio 250m<sup>2</sup>**
- **20 profesionales**
- **17 especialidades:** Medicina General, Otorrinolaringología, Neurología, Dermatología, Análisis Clínicos, Traumatología, Pediatría, Cardiología, Oftalmología, Cirugía General y Aparato Digestivo, Urología, Neurofisiología, Reumatología, Rehabilitación, Ginecología y Obstetricia, Alergología, Cirugía Plástica.

### ACTIVIDAD

|                                   | 2019 | 2020   |
|-----------------------------------|------|--------|
| CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS |      | 11.998 |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (ANALÍTICAS) |      | 5.514  |

### 2020

- Ampliación de la cartera de servicios con Cirugía General, Urología, Dermatología y Neurofisiología

## Clínicas dentales

Las clínicas dentales de IMQ ofrecen todos los tratamientos odontológicos de la mano de profesionales cualificados, con un amplio equipo de odontólogos/as, higienistas dentales, auxiliares y personal de clínica, que ofrecen un trato amable y cercano, en amplias y modernas instalaciones.

Enmarcado dentro de la línea estratégica de desarrollo del negocio dental, IMQ ha abierto en 2020 dos nuevas clínicas dentales en Barakaldo y en Bilbao (Henao) que, como el resto de centros cuenta con gabinetes equipados con tecnología de vanguardia. Todos ellos ofrecen servicios de odontología integral, desde los tratamientos más habituales y preventivos, hasta ortodoncias, prótesis o implantología, incluida la técnica de la sedación consciente que minimiza cualquier sensación de miedo o ansiedad en el paciente, y también con servicio para la atención de urgencias.

Conscientes de que la seguridad del paciente es no solo esencial sino imprescindible, además de ofrecer la garantía de IMQ, nuestras clínicas dentales fueron las primeras en obtener la Norma UNE 179001 acreditada por AENOR. Las nuevas clínicas está previsto que se certifiquen en 2021.



### ACTIVIDAD

#### ▶ CLÍNICA DENTAL IMQ AVENIDA

|                     | 2019   | 2020   |
|---------------------|--------|--------|
| ACTIVIDAD           | 25.629 | 18.902 |
| PACIENTES ATENDIDOS | 4.443  | 3.787  |

#### ▶ CLÍNICA DENTAL IMQ CASILDA

|                     | 2019   | 2020   |
|---------------------|--------|--------|
| ACTIVIDAD           | 55.322 | 45.299 |
| PACIENTES ATENDIDOS | 11.044 | 10.294 |

#### ▶ CLÍNICA DENTAL IMQ ZURRIOLA

|                     | 2019  | 2020  |
|---------------------|-------|-------|
| ACTIVIDAD           | 9.795 | 9.416 |
| PACIENTES ATENDIDOS | 2.524 | 2.471 |

#### ▶ CLÍNICA DENTAL IMQ AREETA

|                     | 2019   | 2020   |
|---------------------|--------|--------|
| ACTIVIDAD           | 10.557 | 10.941 |
| PACIENTES ATENDIDOS | 2.092  | 2.545  |

#### ▶ CLÍNICA DENTAL IMQ DEUSTO

|                     | 2019  | 2020  |
|---------------------|-------|-------|
| ACTIVIDAD           | 2.558 | 8.417 |
| PACIENTES ATENDIDOS | 518   | 1.346 |

#### ▶ CLÍNICA DENTAL IMQ HENAO

|                     | 2020  |
|---------------------|-------|
| ACTIVIDAD           | 1.466 |
| PACIENTES ATENDIDOS | 208   |

#### ▶ CLÍNICA DENTAL IMQ BARAKALDO

|                     | 2020  |
|---------------------|-------|
| ACTIVIDAD           | 2.576 |
| PACIENTES ATENDIDOS | 518   |



## Centros de rehabilitación

### ► CENTRO IMQ AJURIAGUERRA

El Centro IMQ Ajuriaguerra dispone de un equipo multidisciplinar formado por médicos especialistas en cardiología y en medicina física y rehabilitación, fisioterapeutas y matronas.

- 390 m<sup>2</sup> de instalaciones
- 23 profesionales
- 3 especialidades

| ACTIVIDAD  | 2019   | 2020   |
|--|--------|--------|
| CONSULTAS ATENDIDAS                                | 6.506  | 5.279  |
| SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS                | 30.603 | 24.938 |
| SESIONES DE REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO           | 8.237  | 4.716  |
| TRATAMIENTOS DE LINFOEDEMA REALIZADOS              | 489    | 395    |
| TRATAMIENTOS DE REHABILITACIÓN CARDIACA REALIZADOS | 38     | 30     |
| PREPARACIONES AL PARTO REALIZADAS                  | 175    | 121    |



#### Equipamiento

- 14 boxes de fisioterapia
- 2 consultas de rehabilitación con sala de exploración
- Gimnasio polivalente totalmente equipado para todo tipo de tratamientos de fisioterapia
- Zona de rehabilitación cardiaca
- Zona de rehabilitación del suelo pélvico
- Unidad de preparación al parto
- Magnetoterapia



### ► CENTRO IMQ AREETA

El Centro IMQ Areeta dispone de un equipo multidisciplinar de rehabilitación formado por médicos de medicina física, rehabilitación y fisioterapeutas.

- 200 m<sup>2</sup> de instalaciones
- 11 profesionales de Fisioterapia y 1 médico rehabilitador
- 1 especialidad

| ACTIVIDAD                                | 2019   | 2020   |
|--|--------|--------|
| CONSULTAS ATENDIDAS                      | 2.765  | 2.277  |
| SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS      | 19.390 | 14.305 |
| SESIONES DE REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO | 1.659  | 1.204  |
| TRATAMIENTOS DE LINFOEDEMA REALIZADOS    | 216    | 229    |

#### Equipamiento

- 6 boxes de fisioterapia
- 1 consulta de rehabilitación con sala de exploración
- Gimnasio polivalente totalmente equipado para todo tipo de tratamientos de fisioterapia
- Zona de rehabilitación del suelo pélvico

## ► CENTRO IMQ DEUSTO

El Centro IMQ Deusto cuenta con un equipo multidisciplinar de rehabilitación formado por médicos de medicina física, rehabilitación y fisioterapeutas.

- 100 m<sup>2</sup> de instalaciones
- 5 profesionales de Fisioterapia y 1 médico rehabilitador

| ACTIVIDAD                                | 2019  | 2020   |
|--|-------|--------|
| CONSULTAS ATENDIDAS                      | 639   | 1.863  |
| SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS      | 4.194 | 11.848 |
| SESIONES DE REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO | 0     | 1.161  |
| TRATAMIENTOS DE LINFOEDEMA REALIZADOS    | 0     | 35     |

### Equipamiento

- 5 boxes de fisioterapia
- 1 consulta de rehabilitación con sala de exploración
- Gimnasio polivalente totalmente equipado para todo tipo de tratamientos de fisioterapia
- Zona de rehabilitación del suelo pélvico



## Clínica Podológica IMQ Doña Casilda

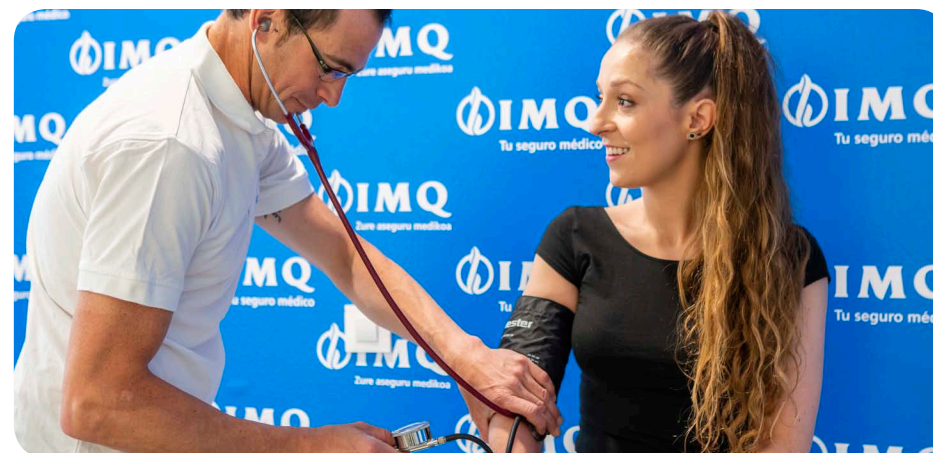
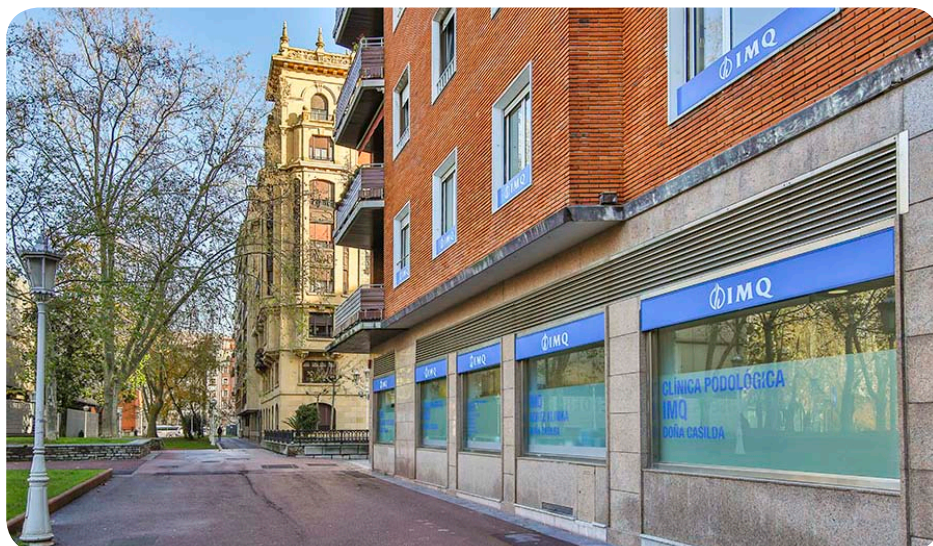
Ofrece un servicio integral de podología con todo tipo de tratamientos relacionados con la salud y bienestar del pie, valorados por un equipo experto de podólogos y con tecnología avanzada.

- 150 m<sup>2</sup> de instalaciones
- 6 profesionales
- 1 especialidad

| ACTIVIDAD                             | 2019   | 2020  |
|---------------------------------------|--------|-------|
| TOTAL CONSULTAS PODOLÓGICAS ATENDIDAS | 12.330 | 9.943 |

### Equipamiento

- 4 gabinetes de podología
- Sala de exploración biomecánica
- Taller de plantillas propio



## Unidad de Medicina Deportiva IMQ Zorrotzaurre

La Unidad de Medicina Deportiva, ubicada en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, ofrece la atención y asesoramiento de especialistas de renombre en Euskadi para todo tipo de lesiones y patologías derivadas de la práctica del deporte. Entre sus servicios más demandados destacan los consejos para la planificación y seguimiento de entrenamiento, así como los reconocimientos médicos deportivos para la mejora del rendimiento y las consultas de nutrición.

| ACTIVIDAD                                     | 2019  | 2020 |
|---|-------|------|
| RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DEPORTIVOS REALIZADOS | 1.402 | 512  |
| CONSULTAS MEDICINA DEPORTIVA ATENDIDAS        | 675   | 437  |

### Equipamiento

- 2 consultas de medicina deportiva
- Sala para reconocimientos médico deportivos
- Sala para valoraciones isocinéticas



## II. División de Prevención de IMQ

Líder en su segmento, la División de Prevención de IMQ, integrada por IMQ Prevención, Prevenir y Medical Prevención, tiene entre sus cometidos contribuir a reducir la siniestralidad laboral y favorecer políticas y servicios integrales de prevención en las empresas cliente.

Su labor se enfoca en prevenir los riesgos inherentes al trabajo realizando para ello en las actividades técnicas de seguridad, higiene, ergonomía y psicología aplicada con el objeto de controlar que todas las actividades industriales se desarrollan sin riesgos para la salud. También se encarga de vigilar la salud de los empleados y empleadas realizando reconocimientos médicos preventivos.

El espíritu que inspira IMQ Prevención es ser una empresa con escu-

cha activa hacia el cliente, que asume como propios los retos de las empresas de la CAPV, para ir de la mano ante los nuevos retos a los que todos nos debemos enfrentar en el nuevo marco de la globalización.

Desarrolla su actividad en 4 disciplinas diferentes:

Seguridad en el trabajo

Higiene industrial

Ergonomía

Medicina del trabajo

A través de la innovación y la calidad en el servicio las compañías de la División buscan la excelencia preventiva asesorando a sus clientes en el camino para ser empresas más seguras y saludables.

22 centros para la prestación de los servicios de vigilancia de la salud

4 centros para la realización de actividades técnicas

Un equipo de 291 personas, de las que 158 están adscritas al área de Vigilancia de la Salud



### ► Koordinatu, servicio integral de gestión documental

Para disponer de manera organizada y personalizada de toda la documentación veraz para la empresa, mejorando la eficiencia y eliminando la carga administrativa, IMQ Prevención cuenta con un servicio integral de gestión documental, denominado “Koordinatu”.

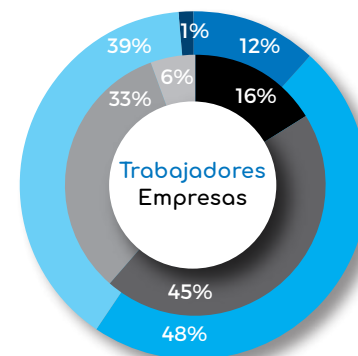
Se ha apostado en 2020 por un cambio tecnológico en la plataforma Konec-ta que ofrece más funcionalidades, con pantallas más amigables, mejores buscadores de la documentación. También se ha reducido el tiempo de puesta a disposición de la documentación a los usuarios. Ofrece la posibilidad de automatizar la gestión de documentos, adaptando la herramienta de manera personalizada a las necesidades de la empresa y determinando la documentación a solicitar en función de las diferentes variables y requisitos.

| IMQ PREVENCIÓN                      | 2019    | 2020    |
|-------------------------------------|---------|---------|
| EMPRESAS CLIENTES                   | 5.540   | 5.468   |
| PERSONAS                            | 143.921 | 140.560 |
| RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS | 108.455 | 83.029  |

La reducción en el número de reconocimientos médicos periódicos es debido a la suspensión de la actividad como consecuencia de la entrada en vigor del estado de alarma.

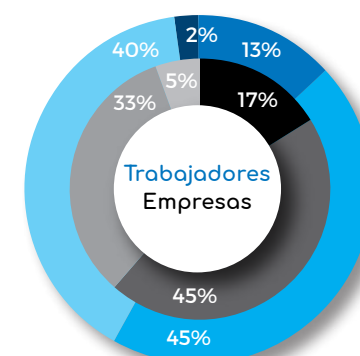
### CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO

2019



|               |                |              |
|---------------|----------------|--------------|
| Araba:        | 17.035         | 906          |
| Bizkaia:      | 68.795         | 2.505        |
| Gipuzkoa:     | 56.237         | 1.826        |
| Navarra:      | 1.854          | 303          |
| <b>TOTAL:</b> | <b>143.921</b> | <b>5.540</b> |

2020



|               |                |              |
|---------------|----------------|--------------|
| Araba:        | 18.581         | 887          |
| Bizkaia:      | 63.382         | 2.481        |
| Gipuzkoa:     | 55.726         | 1.811        |
| Navarra:      | 2.871          | 289          |
| <b>TOTAL:</b> | <b>140.560</b> | <b>5.468</b> |

\*Datos correspondientes a IMQ Prevención.

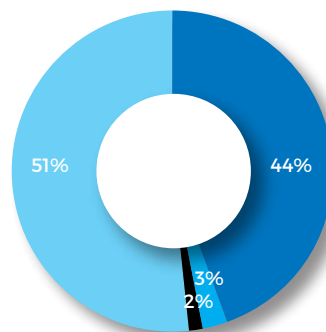




## DISTRIBUCIÓN CARTERA POR TIPO DE CLIENTES

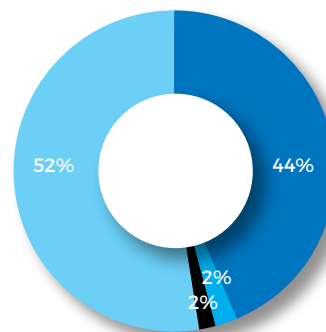
### ► Empresas por tipología de servicio

2019



- Vigilancia de la salud: 2.464
- Especialidades técnicas: 139
- Koordinatu: 87
- Vigilancia + Especialidades técnicas: 2.850

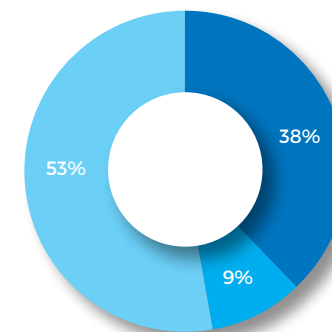
2020



- Vigilancia de la salud: 2.385
- Especialidades técnicas: 128
- Koordinatu: 93
- Vigilancia + Especialidades técnicas: 2.862

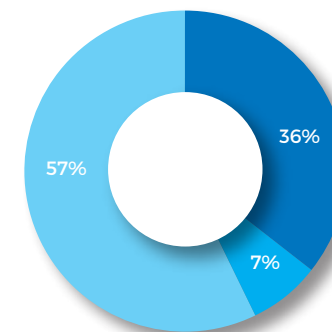
### ► Trabajadores de empresas indicadas

2019



- Vigilancia de la salud: 54.576
- Especialidades técnicas: 13.693
- Vigilancia + Especialidades técnicas: 75.652

2020



- Vigilancia de la salud: 50.067
- Especialidades técnicas: 10.270
- Vigilancia + Especialidades técnicas: 80.223

\*Datos correspondientes a IMQ Prevención.



### III. IMQ Igurco

#### Cuidado para nuestros mayores

IMQ Igurco tiene como misión satisfacer las necesidades socio sanitarias a las personas mayores, generando servicios de calidad en los que prima el trato humano. La formación, la especialización así como la ética y la profesionalidad en la labor asistencial, son otros de los estándares de la atención integral prestada a los mayores y a sus familias.

La cartera de servicios da solución a los posibles problemas a los que se enfrentan las personas mayores y sus fa-

miliares, garantizando la profesionalidad en los cuidados desde la aparición de los primeros síntomas de fragilidad y/o dependencia hasta la resolución de las situaciones más complejas.

► **Consolidación de los servicios socio sanitarios para personas mayores en Euskadi**

IMQ Igurco se ha posicionado como uno de los referentes del sector socio-sanitario en Euskadi, ofreciendo

servicios de primer nivel de la mano de un equipo de profesionales de medicina, psicología, enfermería, fisioterapia, trabajo social y gerocultura que garantizan una atención interdisciplinar. A lo largo de los más de diecisiete años de vida, sus accionistas han invertido en la compañía más de 61 millones de euros en infraestructuras sociales, lo que ha posibilitado la generación de más de 500 puestos de trabajo y la atención a miles de personas mayores de Bizkaia y sus familiares.

Con unos ingresos agregados de más de 30 millones de euros en 2020, IMQ Igurco ha atendido a cerca de 2.700 personas, tramitando más de 285.000 estancias en las 1.258 plazas que gestiona en nueve centros de día, siete residencias y un complejo de apartamentos tutelados, abar-

cando en ellos tanto a plazas públicas, como concertadas y privadas.

Además, ha dado respuesta a 1.372 consultas a través del servicio IMQ Ayuda, que ofrece información y asesoramiento integral a las personas mayores y a sus familias sobre todas las soluciones socio sanitarias que existen tanto en el sector público como en el privado, junto con 644 hogares atendidos a través del servicio de tele-asistencia.

En 2020 IMQ Igurco ha obtenido el diploma de Gestión Avanzada tras superar el contraste externo de Euskalit. Por su parte, el centro IMQ Igurco Orue ha renovado con éxito la certificación de seguridad del paciente UNE 179003 y Zorrozoiti ha obtenido la certificación de la Norma Libera-Care.



1.372 consultas en el servicio de IMQ Ayuda

Más de 285.000 estancias

1.258 plazas en 9 centros de día, 7 residencias y un complejo de apartamentos tutelados



|  |   |  |                              |   |
|--|---|--|------------------------------|---|
| CENTROS RESIDENCIALES<br>876 camas   | BILBOZAR<br>137 plazas                          | JOSÉ M <sup>a</sup> AZKUNA<br>112 plazas | ZORROZGOITI<br>140 plazas    | APARTAMENTOS TUTELADOS<br>28 apartamentos |
|  | Gestión de concesión administrativa por 40 años |  |                              | APARTAMENTOS ORUE<br>50 plazas            |
|  | ARABA<br>90 plazas                              | FORUA<br>44 plazas                       | UNBE<br>224 plazas           | ORUE<br>129 plazas                        |
| GESTIÓN DE 9 CENTROS DE DÍA DE LA DFB<br>332 plazas para personas mayores dependientes | OTXARKOAGA<br>36 plazas                         | SAN ADRIÁN<br>56 plazas                  | ZORROZGOITI<br>30 plazas     | GALDAKAO<br>24 plazas                     |
|  | ESTARTETXE LEIOA<br>64 plazas                   | ONDARROA<br>25 plazas                    | UGAO MIRABALLES<br>17 plazas | BILBOZAR<br>50 plazas                     |
|  |   |  |                              | ALBOA GETXO<br>30 plazas                  |

#### PRINCIPALES DATOS DE ACTIVIDAD

|                                 | 2019    | 2020    |
|---------------------------------|---------|---------|
| PERSONAS CUIDADAS               | 1.909   | 2.007   |
| ESTANCIAS ANUALES               | 313.595 | 285.805 |
| CONSULTAS PRIVADAS DE GERIATRIA | 77      | 41      |
| CONSULTAS IMQ AYUDA             | 1.659   | 1.372   |
| CLIENTES TELEASISTENCIA         | 524     | 644     |

#### CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO

|         | 2019  | 2020  |
|---------|-------|-------|
| BIZKAIA | 1.402 | 1.247 |
| ARABA   |       | 41    |

\*Datos a 31 / 12

#### Cartera de servicios

- IMQ Ayuda: Información y asesoramiento de servicios socio sanitarios
- Tele-asistencia 24 horas / 365 días
- Valoración geriátrica integral
- Plan de cuidados en el hogar
- Unidades de Recuperación Funcional
- Centros residenciales y centros de día
- Consultas de geriatría
- Atención al paciente crónico
- Cuidados al final de la vida
- Cuidados paliativos

## DISTRIBUCIÓN CARTERA POR TIPO DE CLIENTE

|         | 2019 | 2020 |
|---------|------|------|
| PRIVADO | 641  | 690  |
| PUBLICO | 761  | 598  |

|                | 2019  | 2020  |
|----------------|-------|-------|
| TELEASISTENCIA | 434   | 451   |
| ETXOLAK        | 27    | 25    |
| CENTRO DE DIA  | 306   | 213   |
| RESIDENCIA     | 635   | 599   |
| TOTAL          | 1.402 | 1.288 |

## CLIENTES ACTIVOS

### IGURCO GESTIÓN

- San Adrián
- Leioa
- Galdakao
- Otxarkoaga
- Ugao
- Aiboa
- Ondarroa

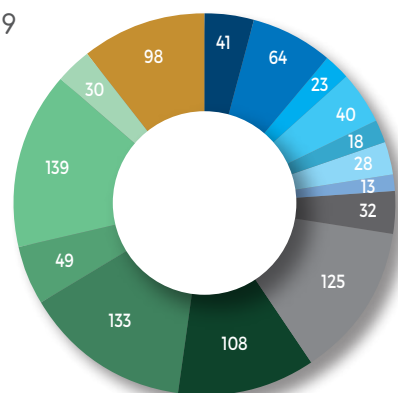
### IGURCO RESIDENCIAS SOCIOSANITARIAS

- Forua
- Unbe
- Araba

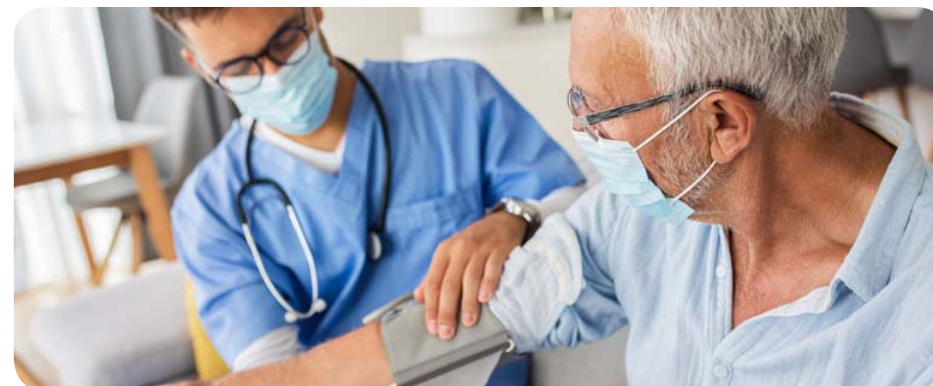
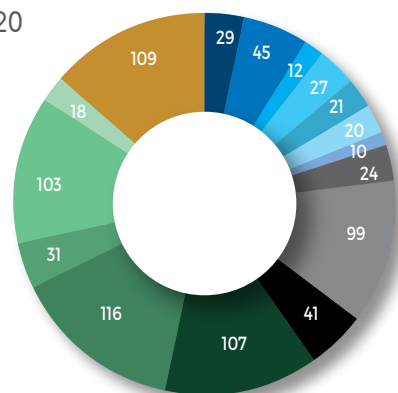
### IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS

- Azkuna
- Bilbozar
- Centro Día Bilbozar
- Zorrozoiti
- Centro Día Zorrozoiti
- Residencia ORUE

2019



2020



### Plazas privadas en centros de día de IMQ Igurco

Consciente de la cada vez mayor demanda social, IMQ Igurco ofrece en sus centros de Getxo, Leioa, Galdakao, Ondarroa, Ugao y Bilbao, plazas privadas de atención diurna dirigidas a personas mayores de 60 años, que se encuentren, o no, en situación de dependencia, donde se les ofrecen servicios de atención especializada a la carta, en días laborables, por meses, semanas o días determinados, a jornada completa o media jornada, con o sin transporte.

cuperable. Tras una estancia media de 24 días, los pacientes vuelven a sus domicilios habiendo recobrado los máximos niveles de autonomía posibles en cada caso.

Para ello, y durante su estancia en los centros, todo un equipo de profesionales, liderado por un médico geriatra, realiza un abordaje multidisciplinar del caso: personal de enfermería, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, psicólogos, trabajadoras sociales y logopedas.

El volumen de pacientes de las unidades de recuperación funcional cada vez es mayor. Asimismo, sigue creciendo la demanda de las consultas privadas de geriatría en las que los especialistas acompañan en sus cuidados y mejora de calidad de vida a personas mayores de 65 años que presentan varias enfermedades, que tienden a la cronicidad y que, por lo tanto, precisan de una considerable cantidad de medicamentos.

### Crecimiento de las unidades de atención especializada

Las Unidades de Recuperación Funcional de IMQ Igurco son un recurso asistencial dirigido a personas en fase de recuperación de un problema de salud y tienen una pérdida de autonomía potencialmente re-





### ► IMQ Ayuda, atención y asesoramiento

A través de este servicio gratuito muy valorado por nuestros/as clientes y único en el mercado, acompañamos y guiamos a la persona mayor y a sus familias en la toma de decisiones encaminadas a mejorar su calidad de vida.

IMQ Ayuda ofrece de manera gratuita orientación y asesoramiento a las personas mayores y a sus familiares para aportar todas las soluciones socio sanitarias que existen, tanto en el sector público como en el privado (residencias, tele asistencia, ayuda a domicilio, centros de día, adaptación de viviendas, apartamentos y viviendas comunitarias, transporte adaptado...).

| CONSULTAS ATENDIDAS POR IMQ AYUDA | 2019         | 2020         |
|-----------------------------------|--------------|--------------|
| RESIDENCIAS                       | 419          | 133          |
| UNIDAD RECUPERACION FUNCIONAL     |              | 232          |
| TELEASISTENCIA                    | 522          | 461          |
| AYUDA A DOMICILIO                 | 221          | 180          |
| AYUDA TÉCNICA MATERIAL            | 40           | 41           |
| CONSULTAS DE GERIATRÍA            | 50           | 50           |
| CENTROS DE DÍA                    | 56           | 43           |
| VARIOS                            | 351          | 232          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>1.659</b> | <b>1.372</b> |

### ► La tele-asistencia vasca de la mano de IMQ

El servicio de tele-asistencia de IMQ Igurco está pensado para todas aquellas personas que viven solas o pasan horas del día sin compañía y quieren sentirse acompañadas durante las 24h/365 días por un equipo profesional.

A través de este servicio, siempre que surja una emergencia o cualquier situación en la que se requiera asistencia, se movilizan los recursos necesarios para solventar el problema. Basta pulsar un botón y el equipo técnico se pone en contacto telefónico, para conocer la situación y activar el protocolo establecido garantizando la seguridad y tranquilidad requeridas.

Por otro lado, la UTE formada por IMQ, Tunstall Televida Servicios Socio Sanitarios y Gestión de servicios Residenciales (del Grupo Mondragón), que resultó ganadora del concurso para la prestación del Servicio Público de Tele-asistencia de Euskadi BetiON, dio servicio a un total de **57.805 personas en 2020**.

Se trata de un servicio consolidado y valorado muy positivamente que permite a las personas usuarias, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, disponer de un servicio de atención permanente las 24 horas del día y todos los días del año.

El servicio público BetiON se dirige a personas mayores de 75 años que viven solas y a personas mayores de 65 que se encuentran en situación de dependencia o en riesgo reconocido por los servicios sociales. También está pensado para aquellas que tienen algún tipo de discapacidad intelectual, física o sensorial y dependencia reconocida en cualquiera de sus grados, así como a personas que padecen una enfermedad mental diagnosticada y presentan una situación de dependencia o a personas en riesgo de aislamiento social.

Entre las situaciones cotidianas que son objeto de ayuda mediante el servicio de tele-asistencia se encuentran las caídas en el domicilio, aturdimiento de personas mayores que les genera dificultad para el control de sus actos, problemas de salud y soledad.

| BETI ON                 | 2019   | 2020   |
|-------------------------|--------|--------|
| PERSONAS USUARIAS 31.12 | 55.851 | 57.805 |
| PERSONAS USUARIAS AÑO   | 62.572 | 65.327 |
| SOLICITUDES DE SERVICIO | 12.640 | 9.397  |

## IV. Clínica Vicente San Sebastián

Las clínicas IMQ conforman la mayor infraestructura sanitaria privada de Euskadi. Ofrecen en conjunto todas las especialidades médicas y quirúrgicas, profesionales referentes y tecnologías de vanguardia, lo que les permite garantizar al paciente una atención médica completa e integral, abierta también a pacientes privados sin seguro IMQ.

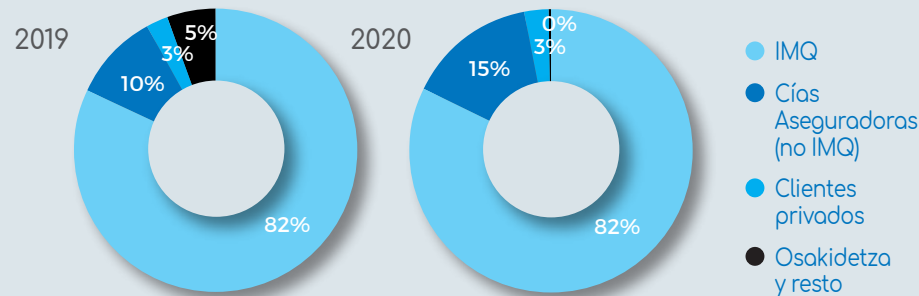
La Clínica IMQ Zorrotzaurre y la Clínica IMQ Virgen Blanca se organizan como dos infraestructuras de una misma unidad societaria, la Clínica Vicente San Sebastián, compartiendo unas mismas directrices de funcionamiento para ofrecer a los pacientes un servicio integral, cercano y eficiente, basado en una atención personalizada, calidad acreditada,

tecnología de vanguardia y el compromiso con el trabajo bien hecho de sus profesionales.

Una cartera de servicios que se ofrece a través de las diferentes unidades asistenciales como Urgencias (Generales, pediátricas, ginecobstétricas); **Hospitalización**; **Unidad de Cuidados Intensivos**,

**Unidad de Maternidad, Oncología** (Médica y radioterápica); **Diagnóstico por Imagen, Laboratorio, Unidad de Endoscopia Avanzada; Hospital de Día Médico Quirúrgico**,... además de contar con un área de Consultas Externas donde se prestan servicio a una amplia gama de especialidades médicas y quirúrgicas.

DISTRIBUCIÓN DE CIFRA DE NEGOCIO POR TIPO DE CLIENTE



DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A LA CIFRA DE NEGOCIO

|                        | 2019   | 2020   |
|------------------------|--------|--------|
| REHABILITACIÓN         | 0,59%  | 0,58%  |
| URGENCIAS              | 14,43% | 14,76% |
| DIAGNÓSTICO POR IMAGEN | 0,65%  | 0,58%  |
| HOSPITALIZACIÓN        | 73,72% | 73,81% |
| MEDICACION ONCOLOGÍA   | 10,61% | 10,27% |

Clínicas referentes en tecnología, seguridad, humanización y calidad asistencial.





## Clínica IMQ Zorrotzaurre y Clínica IMQ Virgen Blanca

La Clínica IMQ Zorrotzaurre es el único centro privado sanitario de Euskadi que dispone de la acreditación Joint Commission International, considerada una de las más prestigiosas y exigentes a nivel mundial. Asimismo, cuenta con otras numerosas certificaciones en relación con la calidad, la seguridad clínica y el servicio asistencial como las tres estrellas QH de IDIS o las normas ISO 9001, ISO 14001 y UNE 179003, entre otras y está certificada en el modelo SEP, programa de sanidad excelente.

La Clínica IMQ Virgen Blanca se ha certificado, por su parte, con las normas de gestión de la I+D+i (UNE 166002) y de Gestión Medioambiental (ISO 14001), sumándose al alcance de la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

Según resolución de 31 de mayo de 2019, el Gobierno Vasco reconoció que Grupo IMQ, sus clínicas y centros, reúnen los requisitos para poder ser Hospital Universitario.

| CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA           | 2019   | 2020  |
|-------------------------------------|--------|-------|
| <b>TOTAL HOSPITALIZACIÓN</b>        |        |       |
| INGRESOS                            | 3.194  | 1.697 |
| ESTANCIAS                           | 9.477  | 4.144 |
| <b>HOSPITAL DE DÍA</b>              |        |       |
| ESTANCIAS                           | 10.658 | 7.357 |
| <b>ACTIV. QUIRÚRGICA</b>            |        |       |
| INT. PROGRAMADAS                    | 6.169  | 4.090 |
| INT. URGENTES                       | 15     | 17    |
| INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES) | 6.184  | 4.107 |
| CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA           | 3.017  | 2.390 |
| <b>URGENCIAS</b>                    |        |       |
| URGENCIAS ATENDIDAS                 | 13.372 | 8.376 |

| CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE            | 2019   | 2020   |
|-------------------------------------|--------|--------|
| <b>UCI</b>                          |        |        |
| PACIENTES                           | 1.579  | 1.021  |
| ESTANCIAS                           | 2.341  | 2.291  |
| <b>UNIDAD NEONATAL</b>              |        |        |
| PACIENTES                           | 71     | 62     |
| ESTANCIAS                           | 124    | 120    |
| <b>TOTAL HOSPITALIZACIÓN</b>        |        |        |
| INGRESOS                            | 10.813 | 11.073 |
| ESTANCIAS                           | 41.199 | 41.365 |
| <b>HOSP. DÍA MÉDICO-QUIRÚRGICO</b>  |        |        |
| ESTANCIAS                           | 11.882 | 10.193 |
| <b>HOSPITAL DÍA ONCOLÓGICO</b>      |        |        |
| ESTANCIAS                           | 5.706  | 4.878  |
| <b>ACTIVIDAD OBSTÉTRICA</b>         |        |        |
| PARTOS TOTALES                      | 1.033  | 946    |
| CESÁREAS                            | 220    | 218    |
| <b>ACTIVIDAD QUIRÚRGICA</b>         |        |        |
| INT. PROGRAMADAS                    | 9.238  | 9.543  |
| INT. URGENTES                       | 1.692  | 475    |
| INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES) | 10.930 | 10.018 |
| <b>CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA</b>    | 3.232  | 3.621  |
| <b>URGENCIAS GENERALES</b>          |        |        |
| URGENCIAS ATENDIDAS                 | 51.309 | 38.844 |
| <b>URGENCIAS PEDIÁTRICAS</b>        |        |        |
| URGENCIAS ATENDIDAS                 | 21.646 | 13.267 |
| <b>URGENCIAS GINECO-OBSTÉTRICAS</b> |        |        |
| URGENCIAS ATENDIDAS                 | 4.041  | 2.888  |
| <b>TOTAL URGENCIAS</b>              |        |        |
| URGENCIAS ATENDIDAS                 | 76.998 | 56.307 |



## V. Servicios Clínicos

La División de Servicios Clínicos integra las diferentes sociedades y servicios que dan apoyo y prestan servicios a la Clínica IMQ Zorrotzaurre y Clínica IMQ Virgen Blanca en el desarrollo de su actividad. En concreto incorpora las sociedades vinculadas con cinco especialidades.



### Especialidades y sociedades vinculadas

#### UROLOGÍA

Insutek

#### NEFROLOGÍA

Hemobesa

#### CARDIOLOGÍA

Hemodinámica Vizcaya

#### RADIOLOGÍA

CVSS Radiología Clínica

Grupo Scanner Bizkaia

Resonancia Magnética Bilbao

#### IMQ ANÁLISIS CLÍNICOS

Anatomía Patológica

## VI. Servicios Generales

Comprende diversas sociedades de servicios, siendo las más importantes:

|                       |   |
|-----------------------|---|
| IMQ AMSA              | Sociedad de psiquiatría y psicología.   |
| CAT XXI               | Sociedad que da soporte a un servicio integral de atención telefónica.  |
| GESTLAB               | Sociedad que ofrece soluciones globales de asistencia sanitaria en eventos, domicilios, etc.                                |
| VIDALIS- IMQ BIENSTAR | Sociedad relacionada con servicios sanitarios, sociosanitarios y de bienestar que da cobertura a los servicios implantados. |



### IMQ AMSA

IMQ AMSA es una institución dedicada a la salud mental y avalada por una experiencia de más de 30 años en los ámbitos de la psiquiatría y la psicología. Un equipo asistencial multidisciplinar de más de 100 profesionales que ofrecen atención a la salud mental en todas las etapas de la vida de las personas: infancia y juventud, edad adulta y personas mayores, contando para ello con servicios y terapias especializadas tales como atención psiquiátrica, psicoterapia, terapias grupales, de pareja y familia, programas específicos, etc.

IMQ AMSA ha ampliado la oferta asistencial para la población menor de edad con trastornos de alimentación (bulimia, anorexia...) generando un programa específico para dar una atención más especializada a este colectivo.

En 2020 y de cara a adaptarse a la situación generada por la crisis sanitaria, todo el servicio de consultas externas ha sido dotado de los medios técnicos necesarios para realizar el cien por cien de la actividad de manera telemática (vídeo consulta/telefónica) en caso necesario.

Por otro lado, se han creado también programas específicos para dar respuesta a las necesidades que en el campo de la salud mental ha generado la crisis sanitaria.

Principalmente, se ha desarrollado un programa de asistencia psicológica a profesionales sanitarios de IMQ Igurco y clínicas para darles soporte frente a las situaciones de estrés laboral, ansiedad etc, que venían soportando y, por otro, se diseñó un programa de atención al duelo Post COVID para personas que hubiesen sufrido la pérdida de un ser querido durante la crisis sanitaria.

| PACIENTES ATENDIDOS | 2019  | 2020  |
|---------------------|-------|-------|
| CONSULTAS EXTERNAS  | 4.976 | 5.454 |
| HOSPITALIZACIÓN     | 358   | 308   |
| UNIDADES DE DÍA     | 263   | 182   |
| URGENCIAS           | 615   | 563   |
| TOTAL               | 6.212 | 6.507 |

## CAT XXI

Aporta soluciones y servicios integrales de Atención al Cliente manteniendo una comunicación directa con éste a través de diferentes canales: teléfono, correo electrónico, formularios y click to call vía web, SMS, fax, etc., el contact center de IMQ.

Lleva también a cabo funciones como la coordinación del servicio de urgencias 24 horas de IMQ, gestión de citas, realización de encuestas de satisfacción y estudios de mercado, o acciones de telemarketing para comunicar los nuevos seguros y servicios a disposición del cliente. En 2020 gestionó más de 842.000 llamadas.

| NÚMERO DE LLAMADAS                              | 2019           | 2020           |
|---|----------------|----------------|
| INFORMACIÓN AL CLIENTE                          | 253.617        | 243.571        |
| GESTIÓN AGENDAS<br>DE PROFESIONALES Y/O CENTROS | 351.987        | 430.984        |
| COORDINACIÓN DE URGENCIAS SANITARIAS            | 39.803         | 44.195         |
| ATENCIÓN TELEFÓNICA OFICINAS                    | 29.549         | 20.991         |
| ATENCIÓN CLICK TO CALL + 900                    | 43.657         | 40.097         |
| TELEMARKETING CAMPAÑAS SALIENTES                | 182.399        | 43.741         |
| GESTOR PERSONAL                                 | 8.181          | 7.460          |
| OTROS SERVICIOS                                 | 9.126          | 11.364         |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>918.319</b> | <b>842.403</b> |

## IMQ Bienstar

La plataforma digital facilita tanto a clientes como no clientes, el acceso a productos y servicios complementarios no incluidos en cobertura relacionados con el tiempo libre, el apoyo socio-sanitario y de salud.

Disponible en **www.imqbienstar.es**, cuenta con un amplio catálogo de productos y servicios a precios especiales y avalados por proveedores y profesionales cualificados y centros referentes en calidad y confianza.

Solicitar los servicios de recadería, guardería, informática, cuidados a personas mayores en el domicilio, cirugía estética, adquirir una prótesis, o solucionar necesidades domésticas de diversa índole están a un solo clic con IMQ BienStar.





# NUESTROS COMPROMISOS

La pandemia de la COVID-19 ha supuesto un hito histórico que sin duda va a marcar el rumbo estratégico de todas las compañías. En una situación tan excepcional como la vivida, Grupo IMQ ha centrado todos sus esfuerzos apoyando y trabajando conjuntamente con todos los organismos competentes para lograr salir de esta crisis sanitaria sin precedentes.

# Unidos frente al coronavirus

## Con los clientes y pacientes

El seguro en su conjunto, y en concreto IMQ, ha respondido de forma solidaria dando cobertura a las necesidades planteadas, pese a tratarse de un riesgo no asegurable y

por lo tanto excluido de las coberturas de las pólizas de salud.

La compañía ha atendido a miles de personas afectadas poniéndose a

disposición de las instituciones sanitarias, prestando atención y cuidado a las personas que lo han necesitado con todos sus medios humanos, técnicos y materiales, junto a otras dife-

rentes iniciativas de apoyo a clientes y profesionales.

Muy especialmente, sus profesionales, han trabajado sin descanso, con total entrega y compromiso, aún a riesgo de su salud y de la de sus familias, para contribuir en positivo a un esfuerzo colectivo sin parangón como el que ha supuesto, y sigue suponiendo, COVID-19 para el conjunto del mundo.

Al mismo tiempo, hemos mantenido abiertas nuestras oficinas y nuestros diferentes centros para dar respuesta a lo urgente e indemorable, lo único que la excepcionalidad del decreto de alarma permitía a las entidades sanitarias ante el colapso existente.

Más de 271.000 atenciones, servicios y pruebas durante los meses más álgidos de pandemia.



## Principales cifras de actividad sanitaria durante el estado de alarma

Desde el 14 de marzo hasta julio 2020.

▶ **Clínicas IMQ (Zorrotzaurre y Virgen Blanca):** atendidas 216 personas afectadas por COVID-19, un total de 7.003 urgencias y realizadas 3.532 pruebas PCR, además de 2.344 placas de tórax, entre las pruebas diagnósticas más significativas.

▶ **Centros poli-consultorios:** atención urgente presencial y telefónica, manteniéndose activos los servicios de urgencia ambulatoria, laboratorio, enfermería y radiología con 15.363 atenciones, de las cuales 4.585 fueron presenciales y 10.778 telefónicas.

▶ **Cuadro médico de IMQ:** 36.141 consultas telefónicas realizadas por los profesionales de nuestros centros, médicos de familia y resto de especialidades y profesionales. Se han atendido, del mismo modo, más de 752 chats médicos y realizado 38 vídeo-consultas.

▶ **Servicios de atención psicológica y psiquiátrica:** atendidas 197 urgencias ambulatorias y 67 hospitalarias, manteniéndose la Unidad de Hospitalización abierta y operativa sin alteraciones, con 68 ingresos en planta. Atendidas desde la unidad infanto-juvenil 622 consultas telemáticas y 6.040 desde las consultas de adultos. Pese al cierre del hospital de día, sus 184 pacientes censados fueron semanalmente atendidos de forma telemática.

▶ **Clínicas dentales de IMQ (Casilda en Bilbao, Avenida en Vitoria-Gasteiz y Zurriola en Donostia):** atendieron 4.055 urgencias y entre 20 y 50 llamadas diarias de pacientes durante este tiempo.

▶ **Centros de rehabilitación de IMQ:** 36 cursos de preparación al parto de forma online y entre 5 y 10 llamadas a médicos rehabilitadores, cuyo servicio ha estado también activo para urgencias.

▶ **Centros de día y residencias gestionados por IMQ Igurco:** si bien los centros de día se vieron obligados a parar su actividad tras promulgarse el estado de alarma, éstos han efectuado un seguimiento periódico a sus usuarios y usuarias. Las residencias, por su parte, han mantenido una atención permanente para más de 600 residentes, habiendo registrado 48 casos positivos o sospechosos de coronavirus. En coordinación con la Diputación Foral de Bizkaia, se abrió una unidad especial de coronavirus en la residencia IMQ Igurco Unbe que contó con alrededor de 50 pacientes COVID-19, lo mismo que la Clínica IMQ Igurco Araba, desde que el departamento de Salud del Gobierno Vasco, decidiera destinarla a la atención de este tipo de pacientes en Araba.

▶ **División de Prevención de Riesgos Laborales de IMQ:** facilitó apoyo y asesoramiento a más de 4.600 empresas. Realizó un seguimiento a 4.083 trabajadores confirmados, probables y/o posibles casos de COVID-19, gestionando también su cuarentena. Solicitó pruebas PCR para 5.929 trabajadores, valoró 6.530 personas especialmente sensibles y/o vulnerables con solicitud de situación de incapacidad temporal. Llevó a cabo 6.902 evaluaciones del riesgo por exposición a coronavirus con planes de contingencia y revisiones en función de normativa aplicable, 22.484 asesoramientos por la pandemia y elaboró protocolos sectoriales dentro de los Planes de Contingencia.

▶ **Oficinas de atención al cliente:** ofreció asistencia y apoyo continuado con atención a 35.578 solicitudes (3.791 presenciales y 31.787 a distancia o digitales).

▶ **Call center de IMQ:** atendió 105.289 solicitudes telefónicas (9.787 para servicios de urgencias, 32.445 demandas de información, y 63.057 para gestión de citas con los profesionales médicos).



### ► Acceso a pruebas de detección del virus

En la misma línea, viene ofreciendo también como servicio adicional la posibilidad de acceder a las pruebas diagnósticas para la detección del virus, siempre y cuando se cumpla con todos los requisitos exigidos por las autoridades sanitarias. La compañía está igualmente incluyendo en cobertura la prueba PCR (Reacción en Cadena de la Polimerasa) en pacientes asintomáticos, como cribado previo a la realización de determinadas pruebas o intervenciones quirúrgicas y ha sumado a su oferta nuevos test de antígenos, más fiables que los test rápidos iniciales.

La aseguradora también ha dispuesto, a través de algunos de sus centros y laboratorios, una alternativa para que las personas asintomáticas hayan podido optar de forma privada a la realización de la prueba a precios reducidos, por si se precisa saber de manera rápida si se tiene la enfermedad antes de realizar un viaje, reincorporarse al trabajo o haber tenido sospecha de contacto con alguna persona con síntomas no diagnosticada.

### ► Medidas para garantizar la seguridad de nuestros clientes y nuestras personas

#### • Protocolo de actuación frente al COVID-19 en IMQ Seguros

El protocolo de actuación ante el COVID-19 desarrollado por IMQ tiene como punto de partida el Plan de Continuidad de Negocio de la Compañía, cuyo objetivo es asegurar una respuesta ágil y eficaz que garantice la continuidad de su negocio. En este caso, además, por las características del riesgo que supone la crisis del COVID-19, se trata de velar porque dicha continuidad se produzca en las mejores condiciones posibles de seguridad y salud teniendo en cuenta a los diferentes grupos de interés de la Compañía, con especial hincapié en sus personas y clientes.

Dicho protocolo de actuación, certificado por Aenor en septiembre de 2020, contempla en base a los riesgos detectados, una serie de medidas de distinta naturaleza, a aplicar en función de los diferentes grupos de interés, (particularmente a personas y clientes). Estas medidas de protección colectiva, protección individual (EPIs), organizativas, de formación, información y comunicación o de normativa, han sido y son necesarias para hacer frente a la propagación del coronavirus en todas nuestras oficinas de atención al cliente y los centros de trabajo de los tres territorios del País Vasco.



#### • Medidas adquiridas en centros médicos, clínicas y centros socio-sanitarios de Grupo IMQ

La seguridad, tranquilidad y confianza de nuestros/as clientes constituye la mayor preocupación de IMQ en estos tiempos; motivo por el que nuestras instalaciones se han adaptado a la nueva situación provocada por la pandemia, incorporando protocolos y medidas resolutorias para evitar la propagación del virus.

Nuestros hospitales, Clínicas IMQ Zorrotzaurre y Virgen Blanca, han contado con un mapa de riesgos, situado en múltiples puntos del centro, que aporta información, recomendaciones, normas... para que el paciente esté informado en todo momento. Se han establecido, asimismo, protocolos para evitar aglomeraciones y se ha dispuesto de una zona habilitada exclusivamente para entrada y otra para salida a fin de que el contacto entre diferentes pacientes sea el mínimo posible.

Los tiempos de cita se han espaciado también para evitar exceso de afluencia en las salas de espera. Por lo que se refiere a las consultas en centros y clínicas, las salas han sido también desinfectadas exhaustivamente después de su uso.

Para la seguridad en las residencias y centros de día, IMQ Igarco ya dispuso, desde antes incluso de la declaración del estado de alarma, numerosos protocolos para prevenir la transmisión, con actualizaciones periódicas ajustadas a la evidencia científica y a las características de los residentes.

También en las diferentes consultas de nuestro cuadro médico se han dispuesto medidas específicas para preservar que todos nuestros servicios garanticen una total seguridad.

## ► Humanización en la asistencia sanitaria

La pandemia de la COVID-19, ha supuesto adaptarnos a una nueva situación, sobre todo ante la limitación de entrada de los familiares a los hospitales y también que los profesionales fueran aún más, la pieza de referencia y apoyo a los pacientes ingresados.

Los sentimientos de angustia, miedo, incertidumbre o soledad con los que los pacientes acudían a las Clínicas, han tratado de “sobreponerse” con iniciativas enmarcadas en un Plan de Humanización adaptado a la situación COVID. Por consiguiente se han ido adaptando las estrategias de Humanización a las sucesivas olas del COVID. Es de subrayar que se ha aprendido mucho de la primera ola, en las que las recomendaciones del Ministerio prohibían las visitas de los familiares a los pacientes, viviendo momentos muy angustiosos, especialmente en los cuidados aportados por los profesionales en las situaciones al final de la vida.

Podemos mencionar, dentro de los ejes de Humanización, las siguientes iniciativas adaptadas al COVID:

**Cultura de Humanización como eje transversal.** En un momento de pandemia caracterizada por la incertidumbre, miedo, soledad... los profesionales han tomado aún más un rol activo en la interacción con los pacientes que han permanecido solos hasta el alta (durante la primera ola). Se han puesto en práctica las competencias asociadas a la escucha activa, comunicación efectiva y afectiva, la presencia y la actitud empática, etc. Se han personalizado los uniformes (ya que en las plantas COVID el paciente solo apreciaba unos ojos a través de unas gafas “de buceo”). Más que nunca, los gestos, las palabras, la presencia, el presentarse siempre con el nombre y el cargo... la facilitación de realizar video llamadas a través de nuestros profesionales... ellos han sido un elemento angular en esta pandemia. Los aplausos, los vítores, los ánimos... cuando a un paciente se le ha dado el alta... hasta las caricias y el consuelo cuando el paciente moría solo....

**Humanización en UCI,** desde el año 2019, se trabaja en un Modelo integral de atención conforme al modelo HU-CI, en el que se contemplan más de 400 estándares que abarcan todas las áreas de una Unidad de Cuidados Intensivos para hacerla más “humana”, desde el ámbito estructural, hasta el ámbito técnico. Durante este año, la UCI, junto a las plantas COVID y la Urgencia, ha sido uno de los servicios más “sufridos” por esta pandemia. Además de aplicar los diferentes protocolos de seguridad, la “personalización” en la atención ha sido clave para la recuperación y el alta de los pacientes.

**Humanización en la Hospitalización,** este año más que en los anteriores la hospitalización ha sido una experiencia emocionalmente intensa tanto para el paciente como para sus familiares. El paciente se ve alejado, durante un periodo de tiempo variable, muchas veces incierto, de su entorno, de sus seres queridos, de su trabajo... Se encuentra en una situación de vulnerabilidad dentro de un entorno desconocido. Además, la incertidumbre que esta situación ha generado y a la duración del ingreso han derivado en ansiedad, fatiga, insomnio y otros síntomas que pueden afectar a la recuperación del paciente. Sin olvidarnos del familiar/acompañante que también tiene un papel importante en el ingreso del paciente y que durante la primera ola de la pandemia ha estado “conectado telefónicamente”, pero sin poder tener una presencia en la habitación del paciente. Es por ello, con el objetivo de que los pacientes los tengan más cerca, se han realizado video llamadas con aquellos familiares que no han podido acompañar a los pacientes, entre otros ejemplos.

**Humanización en pediatría,** desde el COVID, se habilitó un área de Admisión totalmente independiente de la de los adultos, y se establecieron los circuitos limpios- sucios, conforme a todos los protocolos de aplicación, salvaguardando un entorno “animado” y adaptado a los niños en la Urgencia de Pediatría.

**Humanización en el parto,** además de adecuarse a los protocolos COVID y propiciar el acompañamiento del niño con los progenitores (seguir incidiendo en el contacto piel con piel y lactancia materna.) se adecuó e formato “virtual”, la visita prenatal, con el objetivo de evitar el desplazamiento de las pacientes embarazadas y sus parejas al entorno de la Clínica y disminuir de esta manera los riesgos asociados al contagio por COVID.

**Humanización en oncología,** a pesar de la pandemia, se ha ido avanzando en el proyecto ONKOEXP, un proyecto pionero que persigue mejorar la experiencia de los pacientes oncológicos durante el tratamiento.

**Humanización en situación de final de la vida,** la fase terminal que ha de tener como objetivo principal humanizar el proceso de morir. Durante la primera ola, nuestros profesionales (médicos, enfermeras, auxiliares...) acompañaron durante este proceso a muchos pacientes que estaban solos. A raíz de la segunda ola de la pandemia, desde la Comisión de Cuidados al Final de Vida, se adecuó un protocolo que sigue vigente, en el que se garantizaría que los familiares de los pacientes COVID, pudieran permanecer con el paciente y acompañarle y despedirse, como parte necesaria para gestionar estos duelos. Para preservar la seguridad clínica y minimizar el riesgo de contagios, existen unos protocolos de acompañamiento y colocación de los EPIS a los familiares por parte de nuestro personal asistencial.

### ► Servicios digitales para estar más cerca de nuestros clientes

Los esfuerzos realizados durante estos últimos años por IMQ en el ámbito de la digitalización han posibilitado también que en los momentos más álgidos de la crisis sanitaria y también posteriormente hayan podido convertirse en un complemento importante, cuando no en una alternativa, para paliar una situación de máxima exigencia.

Al objeto de ofrecer información puntual y rigurosa sobre la situación sanitaria, facilitar consejos de prevención y bienestar y noticias de actualidad, hemos creado también una web específica sobre el COVID-19 disponible para el conjunto de la población en <https://coronavirus.imq.es>.

### ► Apoyo económico a clientes más vulnerables

Conscientes, del mismo modo, de la incidencia que la crisis sanitaria tenía en el plano socioeconómico hemos dispuesto, también la posibilidad de aplazar o fraccionar los recibos de las pólizas contratadas, muy especialmente en el caso de los trabajadores autónomos o quienes sufrieran un ERTE, un despido o una merma de ingresos que afectara de forma significativa a su situación económica.

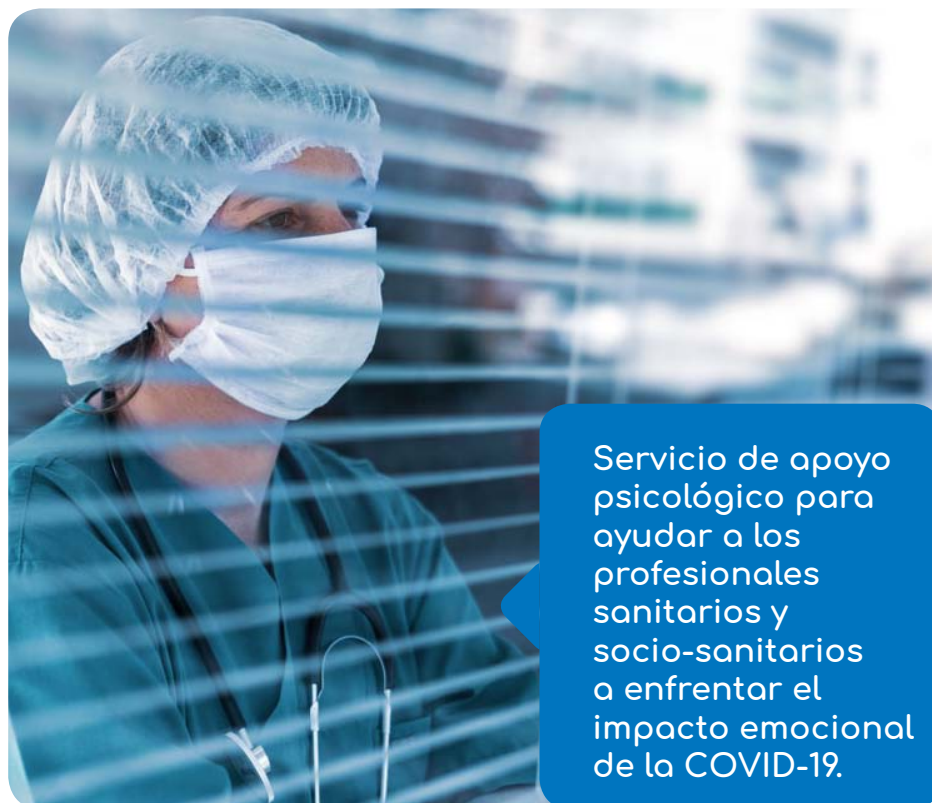




## Con los profesionales

Consciente de la situación de estrés, miedo, sobrecarga y desgaste tanto profesional como personal a la que se han enfrentado por la COVID-19 los profesionales sanitarios y sociosanitarios, así como la importancia de apoyar su bienestar emocional y guiarles en la manera de enfrentarse a una situación tan dura como la derivada de la pandemia, Grupo IMQ ha activado para sus profesionales un servicio de **asistencia psicológica**.

El servicio ha perseguido dotar a los profesionales de herramientas y recursos con los que encarar las difíciles y excepcionales circunstancias a las que deben dar respuesta.



Servicio de apoyo psicológico para ayudar a los profesionales sanitarios y socio-sanitarios a enfrentar el impacto emocional de la COVID-19.

Para poner en valor la frase tantas veces utilizada por estos/as profesionales con sus pacientes, usuarios/as y familias *"Cuidarse para poder cuidar"*, los profesionales han podido recibir en primera instancia la atención prestada por un psiquiatra, habiendo realizado una primera evaluación y orientación terapéutica en función de cada caso: abordaje psicoterapéutico, tratamiento farmacológico, etc.

Posteriormente, en caso de requerirse apoyo psicoterapéutico, se ha citado al trabajador/a con uno de los especialistas, para que sea atendido preferentemente por vía telemática a través de vídeo-consulta o consulta telefónica con la periodicidad requerida.

Entre los trastornos más frecuentes entre los profesionales socio-sanitarios con motivo de la COVID-19, cabe destacar las reacciones de duelo ante las pérdidas vividas de pacientes y allegados, pérdida de libertad, ansiedad, trastorno de estrés agudo y trastorno por estrés postraumático, miedo al contagio propio o de su familia, etc.

### ► Colaboración con dotación de material sanitario durante el estado de alarma

La pandemia y principalmente el periodo de estado de alarma ha supuesto todo un reto en el modelo de atención a nuestro cuadro médico. Como sector considerado esencial se ha mantenido una atención presencial continua en el seno de la Oficina de Atención al Profesional, orientando esta atención durante este periodo a apoyar al médico en su complicado día a día y sobre todo en dotarle de material sanitario para aportarle mayor seguridad en el ejercicio de su actividad profesional.

Así, se aprovecharon los contactos con proveedores y aportaciones desinteresadas en periodo de escasez para dotar e intermediar en la entrega de mascarillas y pantallas protectoras a nuestro cuadro médico.

Como resultado final se repartieron a través de la Oficina de Atención al Profesional más de 7.000 mascarillas, la mitad de ellas enviadas mediante mensajería directamente a las consultas de nuestros profesionales.

## Con las personas mayores

### ► Apoyo y asesoramiento telefónico

Ha cobrado también especial relevancia el programa de acompañamiento y apoyo puesto en marcha por IMQ para nuestros clientes más mayores a fin de interesarse por su situación, resolver sus dudas y facilitarles los servicios o el asesoramiento que pudiera requerir este colectivo especialmente vulnerable y que en el caso de IMQ comprende a más de 13.000 personas.

### ► Bienestar psico-emocional en las residencias y centros de día

Las residencias y centros de día de IMQ Igurco han contado también con medidas preventivas para salvaguardar el bienestar psicoemocional de las personas mayores, poniendo especial interés en los efectos negativos del aislamiento; fomentando la comunicación con sus familiares por medios alternativos (vídeo-llamada) y la interacción con otras personas mayores institucionalizadas, definiendo grupos de personas coordinados por una auxiliar de referencia que permitan la realización de actividades de psico-estimulación, ocio y animación con garantías de distancia social, limitando los contactos entre diferentes personas mayores y personal cuidador. Como garantía de humanización de la atención socio-sanitaria, se ha facilitado el acompañamiento por sus familiares en situaciones de enfermedad avanzada o sufrimiento psico-emocional.

#### Tours virtuales para conectar con la comunidad

Durante los meses de confinamiento, personas mayores de IMQ Igurco Zorrozoiti han podido seguir manteniendo la ilusión por viajar dentro de su ciudad gracias a tours virtuales con pantallas gigantes interactivas y táctiles instaladas en su residencia, para mantener de esa manera la sensación de pertenencia en la comunidad.

Esta iniciativa ha permitido conjugar la memoria histórica de las personas mayores residentes con la actualidad, su experiencia de vida con tours virtuales y, en general, desarrollar nuevas ganas de hacer cosas innovadoras y motivantes.

#### IMQ Igurco Unbe y la UPV-EHU desarrollan un programa innovador de rehabilitación física para mayores afectados por coronavirus en residencias

La unidad especial de atención a pacientes con coronavirus creado en el centro sociosanitario IMQ Igurco Unbe ha desarrollado en colaboración con la UPV un programa telemático de ejercicios físicos para personas mayores afectadas por la COVID-19 alojadas en distintas residencias, con el objetivo principal de mejorar la funcionalidad y la calidad de vida antes de volver a sus centros de origen. El equipo de profesionales del centro residencial ha gestionado el espacio, material y traslado de las personas participantes para conseguir establecer una adecuada vía de comunicación visual y auditiva entre participantes y profesionales que guiaban las sesiones.



#### Programa "Tengo una carta"

Las medidas de prevención frente al contagio del SARS-CoV-2 han supuesto restricciones en la movilidad para las personas mayores que viven en las residencias de todo el país. Conscientes de esa situación de soledad que la pandemia estaba generando, los profesionales del centro gerontológico IMQ Igurco Bilbozar, en colaboración con la Fundación Aldauri decidieron buscar soluciones que permitieran a los mayores seguir teniendo relación y comunicación con el resto de personas residentes en su barrio. A través del programa de intercambio de correspondencia "Tengo una carta" las cartas postales, escritas de puño y letra de los residentes, han creado nuevas relaciones interpersonales y les han producido sentimientos de bienestar, utilidad y felicidad.



## IMQ Igurco pone en marcha un programa pionero de alerta temprana de COVID-19 mediante el análisis de las aguas residuales en tres de sus residencias

Existe evidencia científica que corrobora que la detección de SARS-CoV-2 en aguas residuales en las primeras etapas de la propagación de la COVID-19 es una estrategia relevante para su uso como un indicador temprano de la infección en una población específica.

Por esta razón el grupo sociosanitario ha puesto en marcha un programa pionero de alerta temprana de COVID-19 mediante el análisis sistemático de las aguas residuales de tres de sus residencias para detectar el coronavirus en personas infectadas, especialmente en baja prevalencia o asintomáticas. Se trata de una medida de eficacia científica demostrada, que va más allá de la normativa establecida y que refuerza una amplia batería de medidas de prevención implementadas en las residencias para rebajar en todo lo posible el riesgo de contagio, en uno de los colectivos más vulnerables a la infección: las personas mayores.



## Con nuestras personas

### ► Seguridad y prevención en el entorno de trabajo

La actividad del servicio de prevención mancomunado se ha centrado este año en el asesoramiento, información y sistematización de procedimientos internos para prevenir y hacer frente a casos de COVID-19.



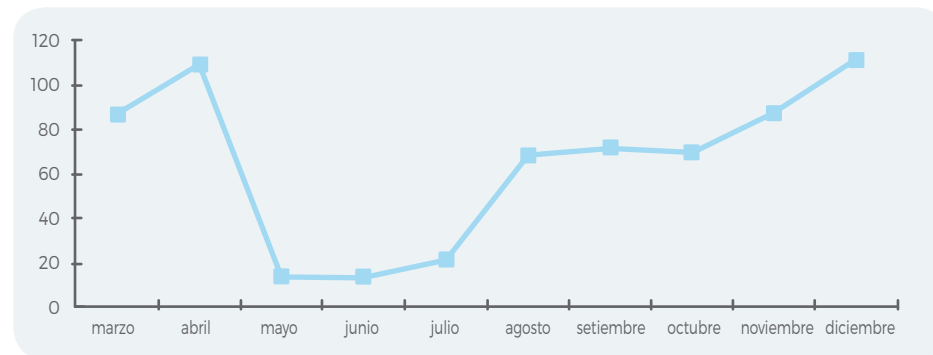
Las principales actividades que han llevado a cabo podrían sintetizarse de la siguiente forma:

- Sistematizado del procedimiento interno en colaboración con las coordinaciones de las diferentes empresas con el objeto de asegurar el control de casos y contactos de Infección por SARS- COV-2, dentro de los espacios de trabajo.
- Evaluación de la situación de riesgo de los trabajadores en momentos de incertidumbre para realizar recomendaciones preventivas a las empresas en línea con la evidencia científica actualizada.
- Valoraciones de vulnerabilidad y recomendación de acciones preventivas específicas frente a estos trabajadores.
- Información continuada vía online sobre mecanismos de transmisión, estados de vulnerabilidad y medidas preventivas generales y específicas; así como la actualización de los documentos procedimentales vigentes de las autoridades sanitarios y expertos.
- Resolución de dudas de los trabajadores e información acerca de las medidas preventivas a tomar, características de los signos y síntomas, la clínica de alarma, los criterios de alta, las dudas de los procesos de IT...etc.
- Elaboración y remisión de la documentación necesaria para colaborar en la determinación de contingencia como accidente laboral en los trabajadores sanitarios y sociosanitarios.
- Comunicación constante con el sistema público de salud para la notificación e identificación de los casos y los contactos. Implantación de todas las tareas encargadas a través de las autoridades de Salud Pública y Salud laboral del Gobierno Vasco con el fin de ampliar y mejorar la red de la estrategia de detección precoz de la infección por SARS- COV-2.
- En el marco de la Vigilancia Colectiva la prioridad del servicio se ha basado en detección temprana, asilamiento, solicitud de diagnóstico, control de contactos y seguimiento.

En el gráfico siguiente mostramos, de forma visual, el impacto en las actividades de la Unidad de vigilancia de la salud, que ha representado la gestión de más de 655 casos en el contexto de la Pandemia COVID-19 en las empresas del SPM del Grupo IMQ.

## Gestión de casos pandemia COVID-19 (marzo-diciembre 2020)

Unidad de vigilancia de la salud del SPM Grupo IMQ

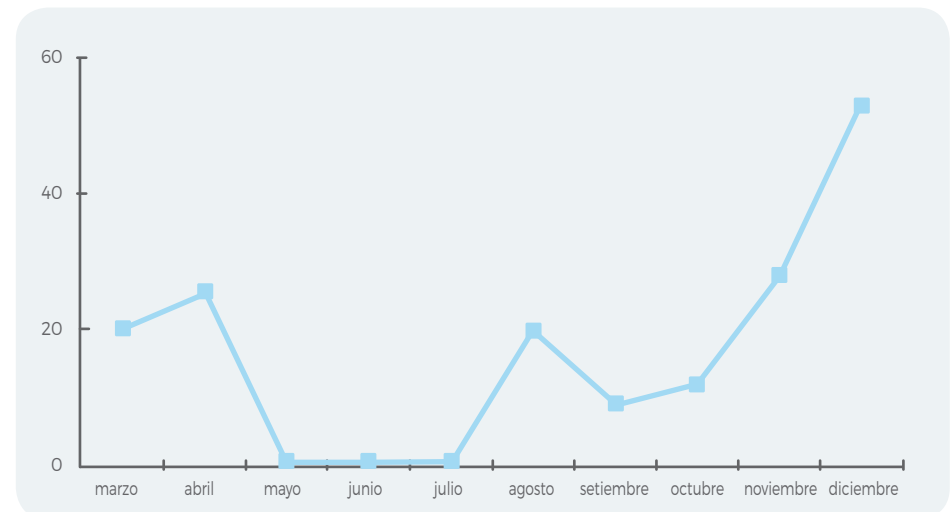


La gestión de los casos incluye el descarte de casos sospechosos, la valoración de contactos estrechos, la tramitación de pruebas diagnósticas, el seguimiento clínico hasta cumplir los criterios de alta, la información permanente con los RRHH de las empresas. Hemos incluido en la gestión los casos comunitarios y los contactos estrechos comunitarios para asegurarnos su retorno laboral con seguridad. En los casos que se ha identificado alguna posible relación con alguna vía de transmisión específica, uso de productos sanitarios y/o EPIs, espacios sin ventilación u organización de tareas, se ha remitido recomendaciones dirigidas a ajustar las medidas preventivas y de organización con la finalidad de evitar y/o disminuir los contagios.

Al incluir en nuestro seguimiento los casos y contactos claramente adquiridos en la comunidad, es probable que los casos estrictamente del marco laboral sean algo menores al que se presenta. Logramos registrar un total de 214 casos confirmados, cuya tendencia es similar a la tendencia de casos a nivel comunitario.

## Tendencia Casos Confirmados de Infección por SARS-CoV2

Unidad de vigilancia de la salud del SPM Grupo IMQ



# Valor para nuestros grupos de interés

## Accionistas

Los accionistas y los diferentes órganos de gestión delegados de éstos son la pieza clave en el desarrollo y la evolución de la compañía y en la fijación de sus objetivos y ejes estratégicos.

El cuadro accionario de la Sociedad de Médicos de IMQ está compuesto por 1.144 accionistas, que han construido a lo largo de la trayectoria de la organización un modelo de gestión diferencial respecto al de otras compañías aseguradoras basado en la propiedad.

Se da la singular circunstancia de que detrás de la compañía están los médicos. Este hecho es sin duda, uno de los elementos que más diferencia a IMQ al permitir una relación única, personalizada y próxima a las necesidades de los pacientes.

### ► RENTABILIDAD

La aportación de valor a sus accionistas representa para Grupo IMQ una prioridad. Trata para ello de ofrecerles la mayor rentabilidad y dividendo. También en 2020 el valor de la acción y su rentabilidad crecieron, en este sentido, de forma significativa

gracias a los buenos resultados de negocio recabados por la compañía dentro de una línea ascendente de crecimientos récord que permite aportar un retorno superior al de algunas grandes compañías del Ibex.

### ► TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

IMQ promueve una política de comunicación respetuosa y equilibrada con respecto a sus accionistas a fin de generar en los mismos conocimiento, colaboración y relaciones de plena confianza. Pone para ello a su disposición diferentes cauces y herramientas para que reciban información veraz, actualizada, transparente y simétrica sobre las propuestas que puedan formularse en relación con la gestión y actividades de la compañía, de acuerdo con las reglas de gobierno corporativo.

La necesidad de asegurar la máxima transparencia de los órganos de gobierno de Grupo IMQ en la relación con los accionistas de la compañía se concreta en la difusión a éstos de información relevante, periódica y pormenorizada tanto sobre la evolución y resultados de la compañía como sobre su gestión.

La importante red de Comisiones y Consejos en la que toman parte los accionistas, el órgano dedicado a su atención específica (la Oficina de Atención al Accionista) las reuniones y comunicaciones periódicas con los mismos y las Junta anual les permi-

ten conocer y fijar los objetivos, ejes y estrategias de la organización y estar puntualmente informados de su día a día con transparencia y rigor, permitiendo así una adecuada vigilancia y control del buen gobierno y actividad de la compañía.

Un modelo referente de propiedad basado en la figura del médico

Transparencia, veracidad, rigor y simetría en la relación con el accionista

Rentabilidad superior a la de las empresas del Ibex como gran aporte de valor





## Centrados en el cliente

Grupo IMQ sitúa a su cliente como principal activo y valor de la compañía. Su propósito en este caso no es sólo ofrecerle el mejor servicio posible sino intentar sorprenderle en cada uno de los contactos o interacciones con ellos.

Se trabaja así intensamente para ofrecer a nuestros clientes nuevos productos y servicios que respondan a sus necesidades, herramientas de comunicación tecnológicamente innovadoras, calidad acreditada, atención cuidada y personalizada, y, en definitiva, todo con lo que el cliente se pueda sentir cada vez más satisfecho y más cerca de la compañía.



### ► LA MÁS AMPLIA RED SANITARIA

El cliente de IMQ puede acceder al mayor cuadro médico de la sanidad privada vasca con más de 2.400 consultas de expertos profesionales y verdadera libertad de elección, dando una importancia especial al médico de familia al considerarlo el gestor de salud más próximo y referente.

Dispone, a su vez, de la red de clínicas y centros propios más extensa de Euskadi, con el equipamiento, la tecnología y la calidad asistencial que ha sido siempre la gran apuesta de la compañía. Destacan entre ellos la Clínica IMQ Zorrotzaurre, el primer centro sanitario de la CAV acreditado por la Joint Commission International, la más prestigiosa del mundo a nivel sanitario y la Clínica IMQ Virgen Blanca, también con otras importantes acreditaciones de calidad. Todo ello, sin olvidar otras instalaciones referentes que prestan asistencia multiespecialidad ambulatoria en cada uno de los tres territorios, clínicas dentales, de rehabilitación, de medicina deportiva, de podología, residencias para mayores, servicios de prevención, psiquiátricos y clínicos.

Mantenemos, del mismo modo, conciertos con las más relevantes clínicas de la CAV ofreciendo a nivel estatal atención a través de 1.200 centros tanto en España como a nivel internacional, incluidos algunos tan prestigiosos como Centro Médico Teknon, Clínica Centro, Hospital Ruber Internacional, M.D. Anderson o el Instituto Dexeus, entre otros.

Nuestra firme apuesta por la calidad, la profesionalidad, la atención personalizada, la agilidad y la tecnología con coberturas diferenciales, contribuyen a mantener el liderazgo en el ámbito de la sanidad privada vasca y en especial, la elevada fidelidad media de más de 20 años de nuestros/as clientes.



## ► CALIDAD Y SEGURIDAD

### • Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente en Grupo IMQ

Grupo IMQ cuenta con un Sistema de gestión integral de la Calidad y Seguridad del Paciente que garantiza a nuestros clientes, en todas las modalidades de cobertura (seguro de salud, atención sociosanitaria, espectáculos públicos, servicios dentales...) una asistencia excelente, resolutive, personalizada, eficaz y segura en todos los procesos de atención al paciente/usuario.

Un Sistema que atiende también al compromiso con el medio ambiente, la innovación y el desarrollo de tecnologías punteras.

Grupo IMQ apuesta por certificaciones y acreditaciones de gran renombre y prestigio nacional e internacional, a efectos de poder evidenciar ante nuestros clientes y grupos de interés, el compromiso de centros y profesionales por aportar el máximo nivel de calidad en todas sus dimensiones.

Todas las empresas del Grupo trabajan de manera coordinada su Sistema de Gestión de la Calidad y cuando corresponde, de Seguridad del Paciente. Bajo el marco de este Sistema, se propone el programa anual de objetivos para los servicios certificados, se aseguran los planes anuales de formación del personal



involucrado en los procesos, se planifican las auditorías internas y de seguimiento y certificación, se realizan revisiones periódicas del sistema, se atienden y gestionan las incidencias y se recaba la satisfacción de los/las clientes.

Se trata, en definitiva, de instaurar una cultura y una forma de hacer enfocados a la mejora continua, mediante el establecimiento de objetivos y planes de acción, mediante la medición de los resultados y la evaluación y del seguimiento periódico.

### • Sistema de Gestión de la Calidad

Por ello, todas las empresas del grupo han acreditado su Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 que tiene, como eje principal, el cliente.

De esta manera, todos los procesos que se llevan a cabo dentro de las diferentes compañías o las medidas que se adoptan en cada una de ellas tienen como objetivo conseguir la satisfacción del cliente. Cuentan con este reconocimiento IMQ Se-

guros, IMQ Prevención, IMQ Igurco, IMQ AMSA y CAT XXI así como las dos clínicas IMQ Zorrotzaurre y Virgen Blanca y los centros propios IMQ Colón, IMQ Amarica, IMQ Zurriola, la clínica podológica IMQ Doña Casilda o el centro IMQ Ajuriaguerra.

La política general es desplegar el modelo a medida que se van abriendo nuevos centros, como son el caso de los últimos centros abiertos: Centro IMQ Areeta, certificado en 2019, y Centro IMQ Deusto, certificado en 2020.

### • Seguridad del Paciente

Grupo IMQ desea ofrecer una asistencia sanitaria segura, efectiva y eficiente. Por ello sus centros han acreditado la Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente bajo la norma UNE 179003 que busca lograr la ausencia o reducción a niveles mínimos aceptables, el riesgo de sufrir un daño innecesario en el curso de la atención sanitaria. Cuentan con este reconocimiento las dos clínicas IMQ, así como todos los centros propios ya nombrados.

Así mismo, las clínicas dentales de IMQ presentes en Gipuzkoa, Gasteiz y Bilbao, en total son 5 clínicas dentales las que tienen acreditada la Calidad en centros y servicios dentales bajo la norma UNE 179001, la cual establece los requisitos que se aplican tanto a la organización del centro médico como a las instalaciones y equipos, y a los procesos de prestación del servicio.

En el compromiso de buscar la seguridad del paciente, IMQ sigue renovando su compromiso por dar una asistencia médica rápida, segura y efectiva, es en el despliegue de su actividad profesional en el estadio de San Mamés, en el que también ha renovado su certificado de Gestión de Riesgos Sanitarios, conforme a la norma UNE 179003.

Cabe destacar, en este año de pandemia COVID-19, que el haber

estado acreditados nuestros centros de atención asistencial con la norma de Seguridad del paciente, desde hace ya varios años, ha supuesto que la incorporación de los protocolos de seguridad derivados de la situación COVID, hayan sido incorporados de manera ágil y efectiva en todos nuestros centros. Iniciativas como el lavado de manos, los protocolos de aislamiento (respiratorio, gotas- contacto...), rigor con los productos y sistemas de limpieza... ya eran, entre otros, elementos contemplados en nuestros sistemas de seguridad clínica acreditados.

Durante el 2020, los auditores externos (médicos) durante las auditorías han cotejado el rigor de aplicación de todas las medidas de seguridad aplicadas en los centros mencionados en situación de COVID.

### • Otros ámbitos: Medio ambiente e Innovación

La sostenibilidad ambiental es otro de los compromisos de IMQ. Tanto IMQ Seguros como las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca han acreditado su Sistema de Gestión Ambiental según la norma internacional ISO 14001, que pone el foco en optimizar la gestión de recursos y residuos, reducir los impactos ambientales negativos derivados de su actividad y aquellos riesgos potenciales asociados a situaciones accidentales.

El interés por la innovación y el desarrollo de tecnologías punteras, está también presente en IMQ Seguros y en las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca con la acreditación de sus Sistemas de

Gestión de la I+D+i según la norma internacional UNE 166002, la cual permite definir, implantar, mantener y mejorar los elementos propios que contribuyen a desarrollar la innovación.



### • Reconocimientos en Clínica IMQ Zorrotzaurre

- Clínica IMQ Zorrotzaurre, renueva por 3ª vez la **Joint Commission International**, la norma de mayor exigencia en materia de calidad y seguridad clínica hospitalaria y de mayor prestigio a nivel internacional.
- Renovación de la certificación del **Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la norma** (ISO 9001: 2015), en la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Renovación de la acreditación de la **Gestión y Control de Riesgos Sanitarios**, conforme a la norma UNE 179003, en la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Renovación de la certificación de la norma UNE 166002, en materia de **gestión de la I+D+i**, en la Clínica IMQ Zorrotzaurre y Clínica IMQ Virgen Blanca.
- Renovación de la certificación del **Sistema de Gestión Medioambiental** conforme a la norma ISO 14001, en la Clínica IMQ Zorrotzaurre y Clínica IMQ Virgen Blanca.
- Certificación del **Sistema de Seguridad y Salud Laboral** conforme a la norma ISO 45000 en la Clínica IMQ Zorrotzaurre (en el 2020 se ha realizado el paso de la OSHAS 18000 hasta la fecha acreditada a la ISO 45000).
- Clínica IMQ Zorrotzaurre renueva sus tres estrellas (máximo galardón) de **QH IDIS (QH\*\*\*)**.



## ► CALIDAD ACREDITADA

Los múltiples reconocimientos y acreditaciones recibidos por nuestras sociedades, clínicas y centros avalaron, un año más, el compromiso con la calidad y la seguridad asistencial que forma parte de la identidad de Grupo IMQ.

### IMQ SEGUROS

- **Premio vasco a la gestión avanzada en el elemento Clientes 2020**
- **A de Oro en MGA de Euskalit 2019**
- **ISO 9001.** Sistema de Gestión de la Calidad
- **ISO 14001.** Sistema de Gestión Ambiental
- **UNE 166002** Sistema de Gestión de la I+D+i
- **Protocolo de actuación frente al COVID-19**

### CLÍNICA IMQ ZORROZAUERE

- **3ª** Re acreditación en Enero 2020 de la **Joint Commission International (JCI)**. La acreditación sanitaria hospitalaria más prestigiosa a nivel internacional
- **ISO 9001.** Sistema de Gestión de la Calidad
- **ISO 14001.** Sistema de Gestión Ambiental
- **UNE 166002.** Sistema de Gestión de la I+D+i
- **ISO 45001.** Salud y seguridad en el trabajo
- **UNE 179003.** Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
- **UNE 179006:2013** - Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales
- **ISO 50001:** Sistemas de gestión de la energía
- **CEC** (Cirugía Extracorpórea). Acreditación del modelo de evaluación y resultados clínicos de Cirugía Extracorpórea
- **Acreditación SEMES:** Acreditación de calidad asistencial de los Servicios de Urgencias
- Reconocimiento: **Finalista en Premios Best in Class 2015,2016, 2017 y 2018**
- **Sello de "Excelencia" a la Calidad de Diagnóstico por Imagen**  
Entidad certificadora: Departamento de Salud
- **Reconocimiento QH IDIS \*\*\*** (Quality Healthcare) excelencia a la calidad asistencial Fundación IDIS
- **Certificación Modelo SEP** (2018)

### CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA

- **Acreditación DIAS** de seguridad del paciente. 2016
- **ISO 14001.** Sistema de Gestión Ambiental
- **UNE 166002.** Sistema de Gestión de la I+D+i
- **ISO 50001:** Sistemas de gestión de la energía

### CENTRO MÉDICO IMQ AMÁRICA

- **ISO 9001** Sistema de Gestión de la Calidad
- **UNE 179003.** Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

### CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN

- **ISO 9001.** Sistema de Gestión de la Calidad
- **UNE 179003.** Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

### CENTRO MÉDICO IMQ ZURRIOLA

- **ISO 9001.** Sistema de Gestión de la Calidad
- **UNE 179003.** Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

### CLÍNICA DENTAL IMQ ZURRIOLA

- **UNE 179001.** Calidad en centros y servicios dentales

### CLÍNICA DENTAL IMQ AVENIDA

### CLÍNICA DENTAL IMQ DOÑA CASILDA

### CLÍNICA DENTAL IMQ AREETA

### CLÍNICA DENTAL IMQ DEUSTO

### CLÍNICA PODOLÓGICA IMQ DOÑA CASILDA

- **ISO 9001.** Sistema de Gestión de la Calidad

### C. REHABILITACIÓN IMQ AJURIAGUERRA

- **ISO 9001.** Sistema de Gestión de la Calidad

### IMQ PREVENCIÓN

- **ISO 9001.** Sistema de Gestión de la Calidad
- **ISO 45001** Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo

### IMQ IGURCO

- **ISO 9001.** Sistema de Gestión de la Calidad

### IGURCO ORUE

- **UNE 179003.** Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

### IMQ AMSA

- **ISO 9001.** Sistema de Gestión de la Calidad
- **UNE 179003.** Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente en hospitalización (Hospital San Juan de Dios, Santurtzi)

### CAT XXI

- **ISO 9001.** Sistema de Gestión de la Calidad

### ASISTENCIA MÉDICA EN SAN MAMÉS

- **UNE 179003.** Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

## ► LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

La actividad de Grupo IMQ está relacionada con el ámbito sanitario. En consecuencia, las empresas que lo integran tratan datos especialmente sensibles, como los de salud, lo que impone una mayor observancia y celo en la aplicación de las normas y exigencias en materia de protección de datos.

Grupo IMQ está plenamente adaptado a las exigencias del Reglamento Europeo de Protección de datos (RGPD) y de la Ley Orgánica de Protección de Datos y de Garantía de Derechos Digitales.

A través de los tres Comités de Seguridad/Protección de Datos que se constituyeron (el de IMQ Seguros, el de IMQ Iguarco y el de las Clínicas IMQ Zorrotzaurre y Virgen Blanca) se van elaborando diversos procedimientos para responder a las nuevas necesidades y se revisan los existentes para ajustarlos a las directrices emitidas por el Comité Europeo y la AEPD, entre otras acciones.

Como complemento de lo anterior se ha llevado a cabo un proceso de formación y de concienciación a los trabajadores de Grupo IMQ, de manera adaptada a cada uno de los Departamentos o Áreas de negocio.

Grupo IMQ, cumpliendo con el principio de proactividad que establece el RGPD, ha seguido trabajando en la mejora de sus procesos con el fin de mantener los más altos estándares de calidad y seguridad que garanticen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes. En ese sentido, durante el año 2020, IMQ ha suscrito diversas políticas de cumplimiento normativo en materia de protección de datos impulsadas desde UNESPA en coordinación con la AEPD.



## ► ATENCIÓN OMNICANAL

### • Atención ágil y personalizada

Grupo IMQ ofrece a sus clientes una atención personalizada a través de todos los canales en los que quiera relacionarse con nuestra compañía, ya sea para realizar gestiones y ofrecer servicios, tramitar las solicitudes generales de información de manera ágil y eficaz, contratar un seguro o canalizar sin demora quejas y reclamaciones.

En 2020 IMQ Seguros ha ampliado las capacidades del sistema de CRM para, además de disponer de los contactos digitales, integrar las gestiones y oportunidades comerciales (en oficina, telefónicas o por email) con el fin de disponer de una visión 360° del cliente y poder ofrecer un servicio integrando el contacto personal y digital. Así mismo, el canal telefónico también ha pasado a utilizar el CRM para poder continuar los trámites de los clientes desde el punto de contacto anterior, mejorando la experiencia del cliente y agilizando los procesos.

Durante 2020 se han registrado y gestionado más de 100.000 casos correspondientes a atenciones no presenciales recibidas por los distintos canales digitales.

| NUESTRAS OFICINAS        | 2019    | 2020    |
|--------------------------|---------|---------|
| CLIENTES ATENDIDOS       | 194.478 | 102.783 |
| TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN | 6:17    | 6:15    |
| TIEMPO MEDIO DE ESPERA   | 2:39    | 2:58    |

| TELEFÓNICO GRATUITO      |         |         |
|--------------------------|---------|---------|
| LLAMADAS ATENDIDAS       | 253.786 | 249.328 |
| TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN | 2:34    | 2:43    |
| TIEMPO MEDIO DE ESPERA   | 0:44    | 1:07    |

| OFICINA ONLINE                     |        |        |
|------------------------------------|--------|--------|
| CLIENTES DE ALTA EN OFICINA ONLINE | 55.585 | 72.925 |
| AUTORIZACIONES SOLICITADAS         | 10.543 | 13.653 |

| GESTOR PERSONAL      |        |        |
|----------------------|--------|--------|
| CONTACTOS REALIZADOS | 28.929 | 25.464 |







## Canales de atención



### NUESTRAS OFICINAS

IMQ Seguros cuenta con oficinas en cada una de las tres capitales vascas, en total, 6 que suman 30 puestos de atención con personal experto, todas ellas con un amplio horario de atención al cliente y con capacidad de atención tanto a nivel comercial como de servicio relacionado con las pólizas contratadas.



### TELÉFONO GRATUITO

Nuestro Contact-Center, gestionado por la sociedad CATXXI, en un horario extendido (de 8.00 a 20.00), resuelve las consultas de los clientes en relación a sus pólizas (coberturas, cuadro médico, ...) y gestiona sus autorizaciones, cambios de médico, cuenta, etc. Así mismo, puede ser la puerta de entrada para cualquier interés comercial en los productos de IMQ.



### TELÉFONO URGENCIAS

Gestionado por la sociedad CAT XXI, atiende las Urgencias de nuestros clientes las 24 horas, los 365 días del año.

Además de los servicios específicos de nuestras clínicas y centros ambulatorios, la compañía cuenta también con un servicio de atención domiciliaria continuada de medicina y enfermería que se puede solicitar llamando a nuestro contact center. Los sanitarios se desplazan al domicilio de la persona que precisa ser asistida, sea cuál sea la localidad en la que resida, para prestarle la atención requerida.



### OFICINA ONLINE Y APP IMQ

El cliente de IMQ puede acceder a un área privada dentro de nuestra web corporativa para realizar múltiples operaciones relativas a sus seguros a través de la oficina online. Facilita la tramitación de autorizaciones, consulta de recibos, copagos, citas, certificados, cambio de datos, cambio de médico de cabecera, y todas las gestiones que el cliente necesite efectuar con sus seguros IMQ desde cualquier lugar, hora y dispositivo.

Como novedades en 2020, hemos mejorado la información de las autorizaciones y asistencias recibidas por los clientes, automatizado el cambio de cuenta de la póliza e incrementado el número de centros/profesionales con cita online.



### TU GESTOR PERSONAL IMQ

Tratando de transformar nuestro servicio de atención al cliente en un servicio más personalizado y cercano al cliente, "Tu gestor personal IMQ" nació como una figura innovadora en el mercado de seguros de salud, siendo la primera compañía aseguradora en implantarlo.

Se ha buscado con esta figura un nuevo concepto de atención al cliente que aporte tranquilidad, fiabilidad y comodidad. De carácter totalmente gratuito, este servicio asigna a un gestor personalizado a nuestros clientes para que sea su contacto de referencia en IMQ en el uso del seguro de asistencia sanitaria, como soporte para el uso de la oficina online, cuestiones o dudas que se le planteen al cliente o para realizar diferentes trámites administrativos.



### ASISTENTE VIRTUAL IMQ

Dentro del proceso de Transformación Digital, IMQ incorporó en 2019 un nuevo canal de atención digital, accesible desde la web y la Oficina Online, para capturar y cualificar leads así como resolver las dudas más frecuentes de los clientes mediante un asistente virtual (chatbot) que resuelve más del 70% de las consultas. Con la opción de ser atendido por una persona en aquellas consultas más complejas y manteniendo el trato personalizado que buscan los clientes de IMQ.



### CHAQUETA AZUL

Esta figura busca garantizar una estancia agradable, identificando cualquier incidencia o incomodidad en el mismo tiempo que esta se produce (previa a la queja o reclamación escrita), dando una respuesta ágil que suponga un valor diferencial para nuestros asegurados. Se trata de personal de IMQ que visita a los asegurados de IMQ en la propia habitación de la clínica IMQ Zorrotzaurre, durante un ingreso, lo que aporta una relevante oportunidad para recoger información del día a día que ayuda dar un servicio de calidad superior a nuestros competidores, poniendo en valor el seguro de salud de IMQ.

Las tareas definidas suponen la visita a todos los asegurados de IMQ ingresados en la clínica y soporte ante cualquier proceso administrativo (dudas cobertura, emisión autorizaciones, contacto con familiares, pago en caja de CZ,...).

Debido al COVID19 no ha sido posible mantener en el año la visita a los asegurados en planta y se ha dado el soporte desde la oficina de Atención al Cliente situada en la propia Clínica IMQ Zorrotzaurre.

## ► DIFERENCIACIÓN Y EXPERIENCIA DE CLIENTE

En el año 2020 hemos seguido trabajando para mejorar la experiencia que nuestros clientes viven con nosotros, dando respuesta a uno de los objetivos estratégicos de la Compañía. Buscamos no sólo mejorar su satisfacción sino conseguir que dichos clientes vean superadas sus expectativas y consoliden su confianza en nuestra propuesta de valor. El **NPS** vinculado al viaje del cliente de IMQ se ha situado en el año 2020 en el 36,6, siendo el **índice de satisfacción** del 8,52. Destaca sobre todo el punto de interacción vinculado con la asistencia médica, con un NPS del 40 (3,4 puntos superior al del año 2019) y una satisfacción del 8,79. Se consolida así este resultado pese a lo singular de un año marcado por la crisis sanitaria del COVID-19.

A lo largo del 2020 se ha continuado trabajando con los diferentes grupos de trabajo para analizar, mejorar e innovar en los diferentes puntos de interacción. Se ha trabajado por ejemplo en el proceso de baja, en el desarrollo de una nueva propuesta de valor para aquellos clientes que hacen un menor uso de la prestación, en el proceso de alta, o en la revisión de la experiencia en el viaje del cliente digital y en los diferentes canales digitales.

Todo ello gracias al feedback que obtenemos del **programa de voz** en curso, donde actualmente contamos con 16 encuestas activas. A lo largo del año 2020 se han realizado 469.781 encuestas y se han recabado más de 40.948 opiniones.

Destaca además el esfuerzo que se realiza a través del **close the loop**, mediante la actuación directa con aquellos clientes que han tenido algún problema con la compañía o que han vivido una experiencia poco satisfactoria. En 2020 hemos contactado con más de 650 clientes

Dentro del **Plan de cultura interna**, se continúan desarrollando a nivel interno acciones de concienciación a todas las personas de la organización con el objetivo de trasladar una cultura cliente-centrista. Importante ha sido el esfuerzo realizado en el Blog de Experiencia de Cliente al que tienen acceso las personas de la compañía y que se ha consolidado como uno de los espacios más vistos y visitados de la Intranet. Igualmente se ha definido los 4 arquetipos que definen a los clientes de IMQ Seguros, como instrumento de trabajo que nos permite ponernos en su piel y entender mejor sus necesidades y expectativas.

Asimismo, hemos evolucionado nuestro código de atención al cliente tras los resultados obtenidos en el mystery shopping llevado a cabo a finales del 2019, avanzando hacia un nuevo Estilo de atención. Un estilo propio que trata de poner foco en aquellas facetas que entendemos son claves para ofrecer una experiencia diferencial a nuestros clientes y que nos defina como organización.



## ► GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El equipo de gestión de incidencias es el responsable de responder a las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos que nuestros asegurados nos dirigen y trabaja continuamente no sólo para que esas respuestas sean lo más adecuadas y personalizadas posible, sino para reducir los tiempos de respuesta.

Este compromiso ha dado como fruto que en 2020 la media del tiempo de respuesta se haya situado en tan sólo 5,69 días, un 9% menos que en 2019 (cuando fue de 6,23 días). Estos tiempos están muy por debajo del plazo máximo legal (2 meses) y del establecido por la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones de Unespa (1 mes), a la que IMQ está adherida.

La preocupación por conocer de primera mano lo que piensan nuestros asegurados nos lleva también a que las incidencias sean sometidas diariamente a la consideración del Comité de Dirección de la compañía.

Cada año, se elabora, además, una Memoria anual cuyos datos son remitidos a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

| QUEJAS Y RECLAMACIONES | 2019         | 2020         |
|------------------------|--------------|--------------|
| QUEJAS                 | 554          | 772          |
| RECLAMACIONES          | 924          | 1.097        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>1.478</b> | <b>1.870</b> |

| OTROS EXPEDIENTES | 2019      | 2020      |
|-------------------|-----------|-----------|
| AGRADECIMIENTOS   | 32        | 29        |
| SUGERENCIAS       | 36        | 34        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>68</b> | <b>63</b> |





## Con nuestros proveedores

El éxito de Grupo IMQ y la consecución de sus resultados depende también en buena medida de la red de proveedores con que colabora. Una red donde se diferencian dos grandes ámbitos:

- Los proveedores asistenciales, grupo de interés clave y estratégico de la compañía, donde se incluye nuestro cuadro de profesionales médicos, las clínicas y centros concertados, diferentes sociedades vinculadas a determinadas especialidades, casas de prótesis, transporte sanitario etc... En definitiva, todos aquellos proveedores que nos ayudan a la prestación a nuestros clientes de un servicio seguro, fiable y de la máxima calidad posible.
- En el otro lado, se sitúan el resto de proveedores con los que Grupo IMQ trabaja "mano a mano" generando una relación basada en la confianza para la consecución de objetivos comunes.

### ► LA MÁS EXTENSA RED DE PROFESIONALES

Las y los profesionales médicos de Grupo IMQ suponen uno de los grandes motores de la compañía destacando por su profesionalidad, implicación y el trato atento hacia los clientes.

En la actualidad más de 1.700 profesionales con 2.400 consultas de todas las áreas asistenciales repartidas en los tres territorios vascos garantizan la calidad y la atención personalizada a los clientes de Grupo IMQ. El amplio cuadro médico y clínico de Grupo IMQ y su estudiada composición por especialidades y a nivel geográfico permiten al cliente un acceso cómodo y ágil a la medicina de vanguardia.

La doble condición de propietarios y proveedores de servicios de los médicos en el territorio de Bizkaia, constituye uno de los aspectos diferenciales mejor considerados por nuestros clientes respecto a otras compañías aseguradoras.

| PROFESIONALES IMQ | 2019         | 2020         |
|-------------------|--------------|--------------|
| BIZKAIA           | 1.193        | 1.105        |
| ALAVA             | 221          | 214          |
| GIPUZKOA          | 425          | 407          |
| <b>TOTAL</b>      | <b>1.839</b> | <b>1.726</b> |

### ► MEJORANDO EN ATENCIÓN Y CERCANÍA

En 2020 la Oficina de Atención al Profesional, encargada de atender al profesional médico en todos los ámbitos de relación con la compañía, ha orientado sus esfuerzos por un lado a consolidar su transformación en la atención a un entorno cada vez más digital y por otro a seguir mejorando y aportando valor en un modelo de relación y atención compañía-médico único en este mercado.

El volumen de gestiones realizadas sigue con un importante incremento derivado sobre todo de la incorporación de nuevas tecnologías, cobrando importancia relevante el soporte dado en la utilización de la nueva herramienta de prescripción digital.

A esto se suman las tareas y resoluciones de dudas, incidencias y reclamaciones derivadas de herramientas y procesos ya consolidados como la Extranet de Profesionales, la transmisión de la actividad o la liquidación de honorarios médicos.

|                             | 2019          | 2020          |
|-----------------------------|---------------|---------------|
| <b>GESTIONES REALIZADAS</b> | <b>35.886</b> | <b>37.060</b> |



## Con la Administración

Trabajamos y colaboramos con todos aquellos organismos, fundamentalmente de carácter público, para alcanzar los objetivos propuestos y para atender las exigencias legislativas, económicas y sociales.

Consejería de Sanidad

Osakidetza

Diputaciones,

Ayuntamientos, etc.

Entre ellos, el cumplimiento estricto de la normativa vigente, la implicación e involucración con la sociedad vasca y con nuestro entorno, y la instauración de mecanismos de colaboración público – privada.



## Principales alianzas

Gracias a las alianzas estratégicas que establecemos con nuestros socios, mediante la creación de sinergias, alcanzamos una mayor cobertura y complementariedad, a la vez que compartimos conocimiento experto, teniendo como fin último, la generación de riqueza en nuestro entorno.

Destacamos en este epígrafe como grandes aliados estratégicos de Grupo IMQ a:

- **SegurCaixa Adeslas**, aliado y socio de IMQ Seguros, empresa líder a nivel estatal en el ámbito de los seguros de salud, con el que completamos nuestra oferta asistencial en el resto del Estado y ponemos a disposición de nuestros clientes más de 40.000 profesionales del máximo nivel.
- **Kutxabank**: principal entidad financiera de Euskadi, con quién se ha renovado el acuerdo de comercialización de seguros de salud y seguros de otros ramos no salud y que nos permite ampliar nuestra oferta de servicios a los clientes.





## Con nuestras personas

En Grupo IMQ seguimos construyendo proyectos y escenarios atractivos, en los que crece el talento de nuestros equipos a la vez que se trabaja en un entorno responsable, teniendo en cuenta, entre otras cosas, el equilibrio entre la vida profesional y personal. Nuestra organización a fecha 31/12/2020 está formada por 2.551 personas, de las cuales 2.241 se sitúan en el alcance determinado por esta memoria por la Ley 11/2018. Estamos abarcando la información de plantilla superior al 90%, de las 23 empresas del Grupo cuya participación societaria es relevante y cuya identificación aparece en el Alcance. (Ver tabla I "Empresas que conforman el perímetro de la Memoria de Sostenibilidad").

Este año el apartado de personas cobra aún mayor relevancia. La pandemia nos ha demostrado una vez más la importancia de nuestras actividades en los distintos ámbitos en los que operamos (salud, socio-sanitario y prevención) y los equipos de personas han demostrado una vez más su compromiso, profesionalidad y servicio al cliente. Ha sido un año lleno de retos a nivel organizativo para cuidar la seguridad y salud de nuestras personas, en entornos con prevalencia de incertidumbre, escasez de medios y dificultades mayúsculas. Este escenario nos ha impactado en algunos de los indicadores que componen este capítulo de la memoria y que iremos destacando.

### ► EMPLEO

Hemos incorporado las pautas que rigen las relaciones laborales en las diferentes sociedades del Grupo y que sirven de referencia para definir sus objetivos en materia de empleo:

- Contribuir a mantener las **garantías laborales y la estabilidad** con los trabajadores/as.
- Fortalecer los aspectos relacionados con **seguridad y salud en el trabajo**.
- Garantizar el **aprendizaje continuado** a través de planes de formación adecuados a la estrategia del negocio y al desarrollo de habilidades y competencias individuales.
- Fomentar el **acceso al empleo en igualdad de oportunidades**.
- Incrementar y desplegar programas y prácticas que favorezcan el **desarrollo profesional**.



En líneas generales, contamos con un empleo estable. Del total de 2.241 personas, 1.600 personas cuentan con contrato indefinido y 641 son temporales. En los indicadores 102-8 y 405-1 se reflejan las cifras del total de la plantilla, con la distribución por grupos profesionales, tipología de contrato y jornada, sexo y distribución por segmentos de edades, al igual que la diversidad en comité de dirección y en consejo de administración.

Junto a los principios y objetivos genéricos compartidos por todas las sociedades, existen prácticas diferentes relacionadas con los distintos ámbitos de negocio de la compañía, siendo los principales el ámbito Seguros, ámbito clínicas (clínicas y empresas ámbito clínicas), ámbito socio sanitario (centros de día y residencias para personas mayores en Iurco), ámbito de prevención y otros servicios relacionados con la compañía.

Esta diversidad de prácticas y programas específicos, nos permiten garantizar la adaptación a las distintas necesidades de las personas, en ámbitos de negocio diferentes y con objetivos y planes estratégicos independientes, manteniendo una visión y misión compartidas con unos valores propios de la compañía.

Existen puntos de especial relevancia a tener en cuenta en el desarrollo de las relaciones laborales colectivas de Grupo IMQ, que, adaptándose a cada actividad y unidades de negocio, podrían resumirse en las siguientes:

- Especificar las condiciones de trabajo
- Regular el régimen de trabajo modalidades de jornada, horarios, etc.
- Establecer la estructura salarial, complementos y gastos diversos
- Especificar los beneficios sociales ofrecidos
- Incorporar pautas que faciliten la conciliación de la vida personal y familiar

Existen además otros desarrollos más concretos relativos a políticas de personas en las distintas unidades de negocio.



Así, en IMQ Seguros se han abordado dos iniciativas relacionadas con las materias objeto de este capítulo: el código ético y la política de retribuciones.

El Código Ético de IMQ Seguros forma parte de su sistema de gobierno corporativo y fue aprobado por el Comité de cumplimiento y por su consejo de administración en marzo de 2016. Tiene como finalidad garantizar que sus empleados rijan su conducta siguiendo los siguientes principios:

- El cumplimiento de las leyes y normas
- El respeto
- La integridad y la transparencia
- La confidencialidad
- La excelencia y profesionalidad
- La responsabilidad social

En relación con el principio del respeto, destacamos algunos de sus artículos que enumeran el compromiso societario con distintos aspectos relativos a sus empleados:

1. **Art. 8:** "No discriminación, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional"
2. **Art. 9:** "Conciliación de la vida familiar con la actividad laboral"
3. **Art. 11:** "Seguridad y salud en el trabajo"
4. **Art. 12:** "Selección, evaluación y promoción de las personas"

Además de formar parte de la tramitación necesaria para incorporar nuevos empleados y empleadas a esta sociedad, también forma parte del plan de acogida de las nuevas incorporaciones.

Se garantiza su aplicación y observancia específicamente a través del Comité de Cumplimiento y se garantiza, en todo caso, la inmunidad del denunciante, incluso en aquellos en los que, a resultas de la investigación derivada de dicha denuncia, se concluyese que no hay violación del Código Ético o de cualquier otra norma legal.

La política de retribuciones de IMQ Seguros forma también parte del sistema de gobierno de la entidad aseguradora y tiene como misión establecer los requisitos necesarios sobre las retribuciones a efectos de una gestión prudente y adecuada de la actividad, a fin de evitar mecanismos que fomenten la asunción excesiva de riesgo.

Con el establecimiento de esta política, buscamos la generación recíproca de valor para los distintos colectivos de empleados y el alineamiento con los intereses a largo plazo del conjunto de la organización.

Del mismo modo, se establecen las competencias que sobre las políticas de remuneración de los distintos colectivos de la compañía ostentan del Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y la Dirección de Desarrollo de Personas. En el proceso de remuneración no participan consultores externos especializados.

De forma general, en el colectivo de directivos y funciones clave, combinamos un salario fijo, que remunera la función y nivel de responsabilidad y una retribución variable, que recompensa la consecución de objetivos, tanto genéricos de compañía como específicos de cada unidad de negocio o área.

Los niveles de retribución de cada uno de los grupos profesionales se definen en función de la normativa laboral aplicable y respetan los convenios y acuerdos colectivos aplicables. La edad en ningún caso constituye un factor determinante de la retribución de una persona.



#### • Acciones específicas 2020

La gestión del talento de las personas de la compañía es una de las claves del servicio que prestamos a nuestros clientes y en consecuencia, de nuestra sostenibilidad en resultados competitivos y sostenibles a largo plazo.

En la compañía trabajamos poniendo foco en diferentes fases que tienen que ver con la atracción y selección de profesionales que quieran unirse a nuestra empresa. Cuidamos nuestra marca como un elemento diferenciador para atraer, reclutar y seleccionar a personas, y cuidamos el proceso de incorporación y acogida con prácticas diferentes en función de entornos de negocio.

Contamos desde 2018 con una herramienta corporativa destinada a atraer el talento externo y a facilitar el desarrollo del talento interno. Esta herramienta, accesible a través de nuestra web e intranet, permite acceder a las oportunidades de empleo de las distintas unidades, en la que durante 2020 hemos publicado 112 ofertas de empleo.

Destacamos las siguientes prácticas que estamos desarrollando durante este ejercicio para asegurarnos ser una compañía atractiva para nuevas personas:

- Acuerdos de colaboración con universidades de prestigio a nivel local. En el área de Enfermería, acuerdos con UPV, San Jorge Zaragoza, Universidad de la Rioja; en total, 31 alumnos al año. Con respecto a Medicina, acuerdos de colaboración en prácticas con alumnos de 3er curso de la UPV, Universidad Católica de Valencia, (12 alumnos durante 2020). Acuerdos con distintos centros de FP para prácticas de alumnos de radioterapia y dosimetría, electromedicina, auxiliar de farmacia y auxiliar de enfermería, entre otros. En total, 92 personas en prácticas (Ámbito Clínicas).
- Un total de 149 estudiantes han participado en programas en prácticas de formación de estudiantes, grados universitarios y ciclos formativos de grado superior, en todos nuestros centros de día como residencias de Igarco. Destacan los colectivos de estudiantes de prácticas de enfermería, fisioterapia y enfermería (Ámbito Socio Sanitario).
- En IMQ Prevención, 13 alumnos de enfermería y técnicos de prevención, han realizado sus prácticas en los distintos centros de la compañía.
- Definición de un programa de acogida tanto presencial como con información digital para acercar nuestros valores corporativos e información relevante para la mejor incorporación de los profesionales, (6 personas han realizado planes de acogida en ámbito Seguros, 10 personas en IMQ Prevención).



## ► ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

En nuestra organización apoyamos la conciliación de la vida familiar con la actividad laboral, recogiendo expresamente en el **art 9 del Código Ético** (ámbito Seguros) lo siguiente:

*"IMQ valora los beneficios que para las personas que integran su plantilla y para la compañía conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades personales y profesionales, por lo que fomentará y promoverá la conciliación que facilite el mejor equilibrio entre éstos y sus responsabilidades laborales".*

Las medidas con las que contamos para propiciar la desconexión laboral tienen que ver sobre todo con formas de trabajar más flexibles que mejoren la conciliación entre la esfera personal y profesional.

En concreto, algunas de las medidas de conciliación recogidas en los pactos internos de IMQ Seguros en sus centros de trabajo de Bizkaia y Gipuzkoa son las siguientes:

- Horarios con flexibilidad en entrada y salida, por la mañana, mediodía y tarde.
- Jornada intensiva de verano.
- Horario específico derivado de nacimiento hijos/as: hasta que el hijo cumpla 1 año, los empleados pueden prestar sus servicios en jornada continuada, respetándose el cumplimiento de la jornada.
- Horario específico para supuesto de cuidado de hijos con discapacidad igual o superior al 33%.
- Horario específico para días previos a festivos aplicable en todos los departamentos.

En la última encuesta de satisfacción de personas en IMQ Seguros realizada en 2019, un 78% de los encuestados consideró que las condiciones relativas al horario, flexibilidad, etc. le permiten conciliar suficientemente la vida personal y laboral.

En IMQ Prevención cuentan también con medidas que favorecen la conciliación y flexibilidad en el trabajo entre las que destacan la reducción de

jornada laboral por guarda legal con establecimiento de horarios de trabajo cambiantes en el tiempo a solicitud del empleado, permitiendo de esta forma distribuciones irregulares en cada día de la semana para favorecer la atención de menores. También cuentan con permisos sin sueldo con mayor frecuencia en la petición y mayor duración que lo legalmente establecido.

En Clínica Zorrotzaurre siguen estando vigentes todas las medidas sobre conciliación y flexibilidad que están recogidas en sus convenios colectivos, destacando algunas como la ampliación sobre la legislación vigente de permisos retribuidos tanto de paternidad como maternidad, libre elección de periodo vacacional, incorporación progresiva tras la baja por maternidad y paternidad y reserva de plazas con precios especiales en escuelas infantiles cercanas.

Este año han tenido especial relevancia las medidas organizativas incorporadas en las distintas unidades con la finalidad de garantizar la actividad y la prestación del servicio y de preservar la salud y prevenir contagios de nuestros empleados y empleadas.



## SALUD Y SEGURIDAD

La seguridad y salud laboral conforman un capítulo determinante dentro de las prácticas de recursos humanos de la compañía.

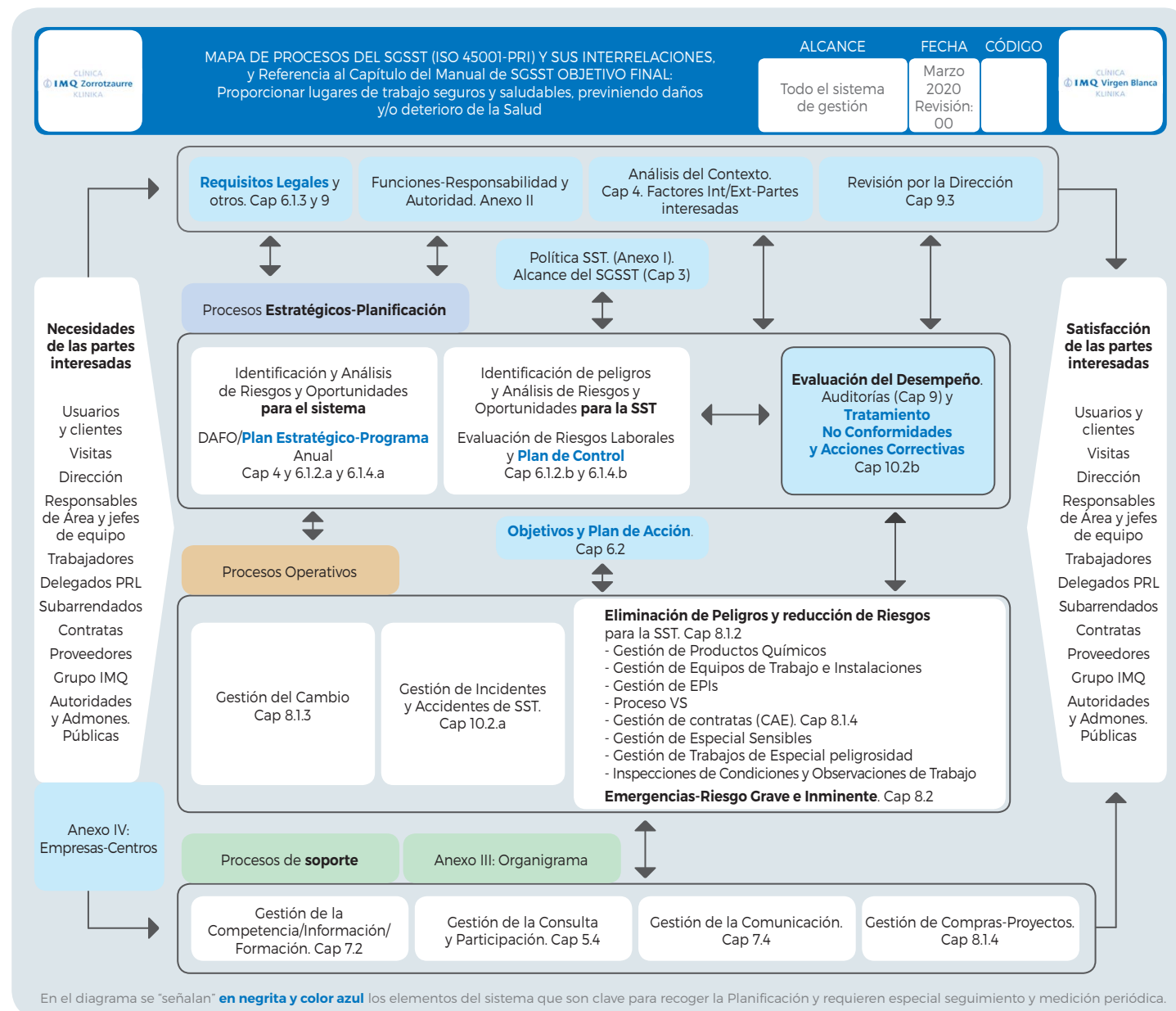
Alineados con este objetivo, las empresas del grupo disponen de procedimientos específicos que conforman los sistemas de seguridad y salud globales, implantados en dichas empresas y auditados externamente. Todo ello con la finalidad de asegurar los requisitos legales y cumplir con las expectativas de mejora continuada de la actividad en esta materia.

La certificación ISO 450001 de Aenor resulta una herramienta idónea para todas las organizaciones con voluntad de mejora continua y la gestión de sus riesgos para la seguridad y salud en el trabajo de forma eficiente y eficaz. IMQ Prevención consiguió el año pasado dicha certificación y a lo largo del 2019 y 2020 la Clínica IMQ Zorrotzaurre lo ha conseguido también.

Ello ha permitido llevar a cabo un análisis pormenorizado del contexto de la organización, realizando una evaluación de las cuestiones internas y externas, positivas y negativas con repercusión en la Seguridad y Salud de los Trabajadores (SST) y en el Sistema para su Gestión (SGSST), que pueden afectar a la capacidad para lograr los resultados previstos, determinando los Riesgos y Oportunidades para dicha Gestión, así como una Revisión completa de su Plan de Prevención.

El SGSST se diseña en base al siguiente Mapa de Procesos.

## Mapa de procesos



Este nuevo enfoque ha permitido Planificar el Sistema de Gestión de SST, con nuevos objetivos para un nuevo Trienio 2021- 2023 que se ira desglosando en cada Programa Anual.

Así mismo se ha procedido a revisar, adaptar y renovar nuevos compromisos que se recogen en la nueva Política de SST, además de aprovechar a unificar en una única Política y Sistema de Gestión la de las Clínicas IMQ y las Sociedades

en el perímetro de las Clínicas IMQ cubiertas por el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo.

Los Compromisos reflejados en la Política de SST se muestran resumidos a continuación, con una Orientación a las Personas mediante la escucha activa que nos permite aportar ideas y soluciones a sus necesidades bajo parámetros de seguridad y salud que garantizan la eficiencia del SGSST:



- Mantener y **mejorar continuamente** el sistema de gestión de la organización, dotando los recursos necesarios que permitan alcanzar los objetivos
- **Promover una cultura** orientada a la Seguridad y, Salud Total entre las personas de la organización, que aumente su satisfacción tanto con la organización como con sus líderes.
- Promover el **cumplimiento de la legislación vigente** aplicable, y **compromisos adquiridos**, incluyendo la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes en la SST.
- **No tolerar** expresamente cualquier comportamiento inapropiado tendente a **menoscabar la dignidad** mediante ofensas verbales o físicas.
- Proporcionar **condiciones de trabajo seguras y saludables** para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, eliminando los peligros y reduciendo los riesgos para la Seguridad y Salud **de las personas propias y colaboradoras**.
- Desarrollar las actividades formativas e informativas que sean necesarias para que todas nuestras **personas estén capacitadas** para realizar todas las actividades que les sean encomendadas.
- Integrar a **proveedores y subcontratistas en el compromiso activo y ética de la mejora** tanto de la prestación del servicio como de las condiciones de trabajo e incorporando criterios de prevención y calidad en su selección y evaluación.
- **Transmisión de estos compromisos** a TODAS LAS PERSONAS y colaboradores, fomentando y solicitando la **participación activa** con el fin de hacerlos realidad, y solicitando que todas las personas integren la Prevención de Riesgos Laborales como una función más y con la misma responsabilidad que el resto de funciones y objetivos encomendados.



En materia de prevención, además en Clínica IMQ Zorrotzaurre, se ha aprobado el proyecto EXOSASUN, para la Investigación en exoesqueletos de nueva generación para la prevención de trastornos musculoesqueléticos en el entorno laboral. En total, participan en Exosahun siete empresas, coordinadas desde las Clínicas IMQ y contamos con el asesoramiento de entidades públicas especializadas en Salud Laboral.

En el ámbito Seguros, en octubre IMQ Seguros consiguió la certificación COV-2020/0144 por parte de AENOR, que acredita que los planes desarrollados frente al COVID-19 garantizan la seguridad de las personas y clientes en los centros de trabajo y se respetan los criterios y recomendaciones de autoridades sanitarias.

Es importante que esta práctica de cuidar de las personas de nuestra organización sea percibida por los empleados y empleadas. Así, en IMQ Seguros, un 93% de los empleados considera que la compañía se preocupa de su salud y seguridad en el puesto de trabajo, a través de la evaluación de riesgos, inspecciones, simulacros, reconocimientos médicos, etc., según datos de la última encuesta de satisfacción de personas realizada en 2019.

Además, destacamos nuestro propósito, no solo de cumplir con la prevención de riesgos laborales, sino de gestionar de manera integral la salud de los trabajadores en la empresa, desarrollando programas y acciones enfocados a proteger y promover su salud y bienestar.

Así en septiembre de 2019 hemos constituido un servicio de prevención mancomunado con la finalidad de prestar un servicio de mayor calidad a nuestros empleados. Este servicio tiene por objeto la atención conjunta de la actividad preventiva de todas las sociedades integradas aunando de esta forma las necesidades de las diversas empresas, dando solución a todas y cada una de ellas bajo el mismo modelo organizativo preventivo. Asimismo, el servicio de prevención mancomunado asume todas las especialidades preventivas:

- seguridad en el trabajo
- higiene industrial
- ergonomía y psicología aplicada
- medicina del trabajo

## ► RELACIONES SOCIALES

Con el fin de gestionar adecuadamente las relaciones laborales, las empresas de Grupo IMQ disponen de convenios colectivos sectoriales o de acuerdos equivalentes específicos para regular los aspectos relacionados con la gestión de personas en su ámbito colectivo. El 99,69% de los empleados cuentan como referencia un acuerdo colectivo para regular sus relaciones laborales.

Estos convenios o acuerdos, de forma general, son de aplicación a todos los trabajadores y trabajadoras que prestan servicio bajo la dependencia y organización de las distintas sociedades que conforman el grupo, independientemente de la modalidad contractual concertada, la distribución por grupo profesional o puesto de trabajo desempeñado.

Disponen en su mayoría de mecanismos específicos de seguimiento, que sirven para regular los aspectos laborales, de seguridad y salud recogidos en su ámbito y para realizar un seguimiento adecuado de su aplicación a través de los representantes legales establecidos.

Las empresas del grupo disponen de comités de seguridad y salud laboral, bajo diferentes denominaciones, para establecer canales de consulta y participación con los representantes de los trabajadores y realizar el seguimiento de planes de mejora e indicadores relacionados con esta materia. El 80,59% de los empleados cuentan con representación legal a través de distintos comités de salud y seguridad.



## ► FORMACIÓN

Entendemos la formación y el aprendizaje como un factor clave para el éxito de nuestro desarrollo y su diseño y despliegue está alineado con el plan estratégico de cada uno de los ámbitos de negocio.

Dada la diversidad de actividades, en cada unidad de negocio se diseñan programas específicos que dotan a sus profesionales de la cualificación necesaria para el desempeño de sus funciones. Como base de sustento de estos planes se encuentran los diagnósticos de necesidades de formación realizados con información relativa al plan estratégico y a la información reportada por diferentes colectivos de la organización en modo encuesta o entrevistas individuales.

### • Acciones específicas 2020

En el ámbito de la formación y desarrollo, durante 2020 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones relevantes:

- Debido a la situación de pandemia, las horas de formación anuales han disminuido en el conjunto total de sociedades, alcanzando este año un total de 17.377h, suponiendo una disminución del 34,58 % con respecto al año anterior.
- Por el mismo motivo, se ha incrementado la plataforma de formación on-line Aula IMQ como herramienta de referencia corporativa para desarrollar cursos en formato no presencial y basados en la gamificación. A través de más de 50 cursos se han realizado durante este año 64.890 horas de formación, un 53,56% de incremento con respecto al año anterior.
- La mayoría de las unidades organizativas han utilizado la plataforma de formación para sensibilizar a empleados sobre las medidas de prevención más adecuadas, sintomatología, protocolos de actuación, etc del COVID-19.
- Para fomentar una incorporación más eficiente de nuevos empleados, seguimos utilizando un Plan de Acogida genérico donde se destacan los elementos clave de nuestra organización, lo que facilita los primeros pasos de la incorporación.



### • Ámbito Seguros

- En ámbito Seguros, incluido Grupo Igualmequisa S.A., 61 han sido el total de acciones formativas desplegadas, suponiendo 5.730 horas de formación (9% menos que el ejercicio anterior).
- El 82,51% de la formación se ha impartido en formato digital, tanto a través del Aula IMQ como de otras plataformas.
- Este año hemos realizado una prueba piloto con 115 licencias de la plataforma LinkedIn Learning, habiéndose realizado 1.030 h en total, con un promedio de 10h de tiempo medio por usuario. Al finalizar realizamos una encuesta con usuarios, y nos trasladaron que la satisfacción general con dicha plataforma fue de un 87,23%, destacando la satisfacción con la usabilidad (86,38%) y con la calidad de contenidos (81,7%)
- Con la finalidad de apoyar y dotar de herramientas al colectivo de líderes ante esta situación general de dificultad e incertidumbre provocada por la pandemia hemos continuado en formato digital con las "Master Class" previstas. Las tres sesiones han versado sobre "Liderando en entornos VUCA", "Liderazgo y Agile" y "Liderazgo y emociones".
- Con respecto a las conversaciones de desarrollo, realizadas en toda la compañía y basadas en el modelo de competencias IMQ, se han realizado el 93,18% de las mismas, constituyendo el elemento esencial para poder detectar áreas de desarrollo y compromisos con los planes de acción correspondientes.

#### • **Ámbito Clínicas**

- En impacto de la pandemia ha supuesto lógicamente una disminución importante en la realización de horas de formación, alcanzando un total de 6.235 horas de formación, un 48% menos que el año anterior.
- El contenido principal de las acciones formativas ha girado en torno a aspectos de información y concienciación a todos los profesionales sobre los riesgos asociados y las medidas preventivas necesarias a adoptar para evitar el contagio y propagación del virus. Destacan los talleres presenciales en los que se formó a 150 personas sobre la colocación y retirada del EPI, información y aclaración de dudas sobre el Coronavirus y circuitos internos.
- Para lograr un mayor alcance se ha ido aportando formación de manera diaria en el propio lugar de trabajo, tanto en las áreas COVID al personal sanitario como a colectivos de personas con actividad administrativa, de limpieza y mantenimiento. Para ello se ha contado con el equipo de control de infección, técnicos de PRL, representantes de salud laboral, supervisión de enfermería y facultativos.
- Se han publicado 36 cursos en Aula IMQ suponiendo un total de 2.719h.

#### • **Ámbito Socio-Sanitario (Igurco)**

- Han sido 16 las acciones formativas presenciales realizadas durante el ejercicio 2020, conformando un total de 3.930 horas.
- Junto a las acciones formativas técnicas, específicas de cada función, también se ha seguido articulando especialidades formativas transversales dirigidas a personas directivas, de atención directa y de atención indirecta que redunden en la mejora de la calidad de los servicios que presta Igurco.

#### • **Ámbito Prevención**

- Se han llevado a cabo 30 acciones formativas, 9 de formación interna y 21 con apoyo externo, suponiendo un total de 1.320 horas anuales.
- Dentro de la formación técnica destacamos cursos como “SCR como agente cancerígeno”, “Planes de gestión en higiene laboral: Sílice cristalina respirable”, “Teórico práctico de carretilla elevadora” o “Trabajos en espacios confinados y trabajo en altura”.
- En Aula IMQ han publicado 3 acciones formativas, suponiendo un total de 422 horas.





## ► DIVERSIDAD E IGUALDAD

El desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad son objetivos claves de las prácticas de las distintas unidades de negocio de nuestra compañía.

Una de las prácticas relacionadas con esta temática se recoge en el Código Ético, que forma parte del sistema de gobierno de IMQ Seguros y que señala en su art. 8. lo siguiente:

Las diferentes empresas del Grupo promueven en su conjunto la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo. En concreto, en materia de diversidad funcional, las empresas IMQ Prevención, IMQ Seguros y Clínicas Vicente San Sebastián SA tienen contratadas de forma estable a personas con reco-

nocimiento de distintas capacidades en los términos establecidos por la legislación correspondiente.

Las clínicas cuentan con un protocolo de actuación frente a “Conductas inapropiadas en el trabajo” que se aprobó en 2013, con el objetivo de evitar que se produzcan situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico. Con este fin, el protocolo define las conduc-

tas a prevenir y arbitra las medidas específicas para dicha prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que, en su caso, pudieran formular quienes hayan sido objeto de las citadas conductas. En esta misma línea, IMQ Prevención e IMQ Seguros y todas las empresas de su ámbito organizativo, cuentan desde este año con un protocolo de prevención y actuación en caso de acoso sexual y por razón de sexo.

### Art 8 No discriminación, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional.

- 1 IMQ promueve y apoya la cultura de no discriminación, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional de todas las personas que integran su plantilla a través de sus políticas de actuación.
- 2 En particular, IMQ promueve la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de las personas que integran su plantilla, así como la igualdad de oportunidades entre las personas que se integran en la organización.
- 3 Asimismo, IMQ promueve activamente la igualdad de trato entre hombres y mujeres, especialmente en todos los aspectos relacionados con el acceso al empleo, la formación, la promoción y las condiciones de trabajo, así como al acceso de bienes y servicios y su suministro.
- 4 Todas las personas que integran la plantilla de IMQ deben favorecer con su actuación un entorno laboral donde se respete la igualdad de oportunidades.
- 5 IMQ rechaza cualquier manifestación de violencia, de acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, de abuso de autoridad en el trabajo y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos de todas las personas que integran su plantilla. IMQ promoverá medidas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, de acuerdo con la legislación vigente.
- 6 IMQ promueve que las personas que integran su plantilla, proveedores y otros colaboradores se traten con respeto, propiciando un ambiente de trabajo cómodo, saludable y seguro, considerando el espíritu de colaboración una máxima en el desempeño diario de nuestra actividad.
- 7 IMQ está, por último, comprometido con el bilingüismo que caracteriza al entorno social en el que se mueve; en este sentido, apoya activamente el conocimiento del euskera por las personas que integran su plantilla y promueve la posibilidad de que todos sus clientes puedan ser atendidos en euskera, editando asimismo en ambas lenguas la información comercial.

## ► COMUNICACIÓN INTERNA

La existencia de una adecuada política de comunicación interna representa, cada vez más, un factor decisivo en la gestión empresarial. Ello contribuye tanto al logro de los objetivos organizativos como a favorecer un mayor compromiso y motivación de las personas. Por ello viene trabajando por su desarrollo en el seno de la organización con diferentes iniciativas.

### • Publicaciones internas Zurekin y E-KomuNNIKA

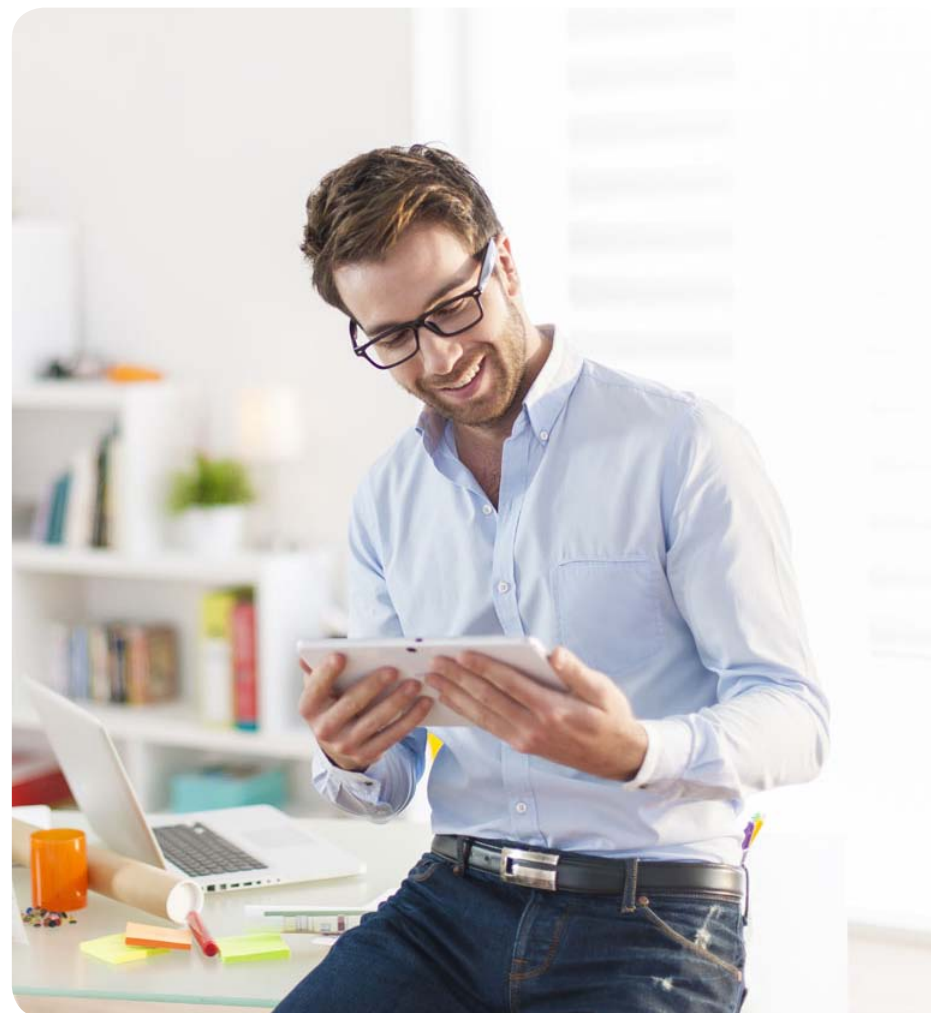
La newsletter Zurekin, con nuevo formato y estructura de contenidos, ha continuado en 2020 informando cada mes a toda la plantilla de Grupo IMQ sobre las diferentes actividades y proyectos de la organización. La han complementado la revista E-KomuNNIKA dirigida a las personas de las Clínicas IMQ con el mismo objetivo de aportar una herramienta de comunicación de carácter participativo así como el newsletter trimestral que periódicamente elabora también IMQ Igorco.

### • Nueva Intranet Konekta2

Con el fin de mejorar la circulación de la información y generar nuevos flujos de relación y participación entre las personas empleadas del grupo, la intranet Konekta2 pretende ser un modelo de red social flexible que facilite el contacto entre las diferentes personas.

Desarrollar la innovación, la formación y el conocimiento y generar cultura y valores compartidos que incidan en el sentimiento de pertenencia, la eficiencia y la satisfacción son algunos de los objetivos de esta importante red colaborativa.

Con objeto de mejorar la usabilidad y posibilidades actualmente existentes, dispondremos de una nueva intranet con una solución que ofrecerá un diseño más moderno y con nuevas capacidades colaborativas y de productividad.



## Compromiso con la comunidad

Nuestra implicación con la sociedad y con las personas, la contribución al desarrollo socioeconómico de la comunidad, a la salud y bienestar general y a la preservación y cuidado del medio ambiente se reflejan en el esfuerzo porque nuestra responsabilidad social corporativa crezca de forma permanente con cada vez mayor vocación, energía e impulso.

A partir del compromiso que Grupo IMQ tiene con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su adhesión al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas se plantea la búsqueda de la mejor forma de vincular los ODS con los temas materiales y la estrategia de negocio. En este año, la compañía ha realizado un primer ejercicio de identificación de su contribución a favor de alcanzar las metas para el año 2030.

Además de poner fin a la pobreza en el mundo, los ODS incluyen, entre otros puntos, erradicar el hambre y lograr la seguridad alimentaria; garantizar una vida sana y una educación de calidad; lograr la igualdad de género; asegurar el acceso al agua y la energía; promover el crecimiento económico sostenido; adoptar medidas urgentes contra el cambio climático; promover la paz y facilitar el acceso a la justicia.







## ► PREVENCIÓN Y HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES

Conscientes de la importancia que tiene la práctica de hábitos saludables y la prevención para mejorar el estado de salud entre la población, en IMQ venimos elaborando programas de divulgación sanitaria sobre las patologías con mayor incidencia y las pruebas diagnósticas más habituales de interés para la colectividad en general, que difundimos a través de los medios de comunicación, nuestros blogs y en redes sociales.

Gracias a la colaboración de expertos profesionales sanitarios de nuestro cuadro, se han elaborado diferentes artículos "píldoras de salud" sobre las afecciones de las distintas especialidades, sus síntomas, diagnóstico, prevención y tratamientos necesarios para su curación.

Un proyecto por el cuidado de la salud que es posible también encontrar en cada uno de los blogs de IMQ, el [canalsalud.imq.es/](https://canalsalud.imq.es/) y el [canalmujer.imq.es/](https://canalmujer.imq.es/), así como el canal Gaztea, creados para ayudar, precisamente a prevenir, cuidar y conocer más sobre nuestra salud.

## JORNADAS Y CONGRESOS CON PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DE IMQ

### SANIDAD

- FORO ACTUALIZACIÓN DE CÁNCER DE PRÓSTATA
- XLVII SEMANA DE HUMANIDADES DE LA ACADEMIA DE CIENCIAS MÉDICAS DE BILBAO
- FORO CON TODAS LAS COMPAÑÍAS ASEGURADORAS PRIVADAS NACIONALES: "ACTUALIZACIÓN DE NOMENCLATOR(SEOR+ OMC)
- YOUNG ESGAR ONLINE ACTIVITY AND SOCIAL MEDIA COMMITTEE (EUROPEAN SOCIETY OF GASTROINTESTINAL AND ABDOMINAL RADIOLOGY)
- TALLER DE ECOGRAFÍA. FACULTAD DE MEDICINA UNIVERSIDAD DE DEUSTO
- MÁSTER DE GESTIÓN SANITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO
- MASTER DE ONCOLOGÍA BÁSICA Y CLÍNICA DE LA UPV/EHU
- RADIOLOGIC EVALUATION OF INGUINAL AND ANTERIOR ABDOMINAL WALL PATHOLOGIES". RSNA CONGRESS. CHICAGO
- CONGRESO NACIONAL DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE MÉDICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA (SEMERGEN)
- JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS EN LA CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE

### ATENCIÓN A MAYORES

- CONGRESO 2020 ICFSR: PRESENTACIÓN DE COMUNICACIÓN "PREVALENCE AND FACTORS ASSOCIATED TO SARCOPENIA IN VERY OLD COMMUNITIES DWELLING PEOPLE WITH HIGH COMORBIDITY"
- WORLD CONGRESS ON OSTEOPOROSIS, OSTEOARTHRITIS AND MUSCULOSKELETAL DISEASES (VIRTUAL WCO-IOF-ESCEO 2020): POSTER SOBRE "FACTORS ASSOCIATED TO INCIDENCE AND DEVELOP SARCOPENIA IN VERY OLD PEOPLE LIVING IN THE COMMUNITY"
- PONENCIA EN EL XXIV JORNADAS DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EKALME-SEMES EUSKADI. CONSTRUYENDO-GARATZEN: "PERSONAS MAYORES: CUANDO TU EDAD NO CONDICIONA SER UN PACIENTE GERIÁTRICO"
- CURSO DE VERANO UPV 2020: "LA PROBLEMÁTICA DEL SECTOR SOCIO - SANITARIO. SÍNTESIS.- LA AFECTACIÓN DE LA COVID-19 EN EL SECTOR"
- CONGRESO HEALTHY AGEING WORKSHOPS UK-BASQUE COUNTRY, A CHALLENGE FOR INNOVATIVE SOLUTIONS, ORGANIZADO POR EL CONSULADO BRITÁNICO EN BILBAO: PONENCIA SOBRE "THE VISION FOR PRIVATE SOCIAL AND HEALTH-CARE SERVICES"
- WEBINAR SOCIEDAD IBEROAMERICANA DE CIRUGÍA OCULAR: "CIRUGÍA DE CATARATAS EN PACIENTES CON TRASTORNO COGNITIVO. CONOCER LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE Y SU ENTORNO"
- WEBINAR ZAHARTZAROA: "ATENCIÓN AL PACIENTE MAYOR EN TIEMPOS DE COVID"
- REVISTA NUTRIENTS 2020, 12, 2855: NUTRITIONAL STATUS IS ASSOCIATED WITH FUNCTION, PHYSICAL PERFORMANCE AND FALLS IN OLDER ADULTS ADMITTED TO GERIATRIC REHABILITATION: A RETROSPECTIVE COHORT STUDY

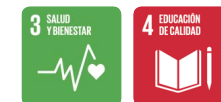
### PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN TIEMPOS DE COVID-19
- CRITERIOS DE LA INSPECCIÓN DE TRABAJO DEL GOBIERNO VASCO EN ESTADO DE ALARMA
- NUEVOS RIESGOS PSICOSOCIALES DERIVADOS DEL TELETRABAJO: TECNO-FATIGA, TECNO-ADICCIONES, TECNO-ANSIEDAD Y CONFLICTO
- ACTÍVATE. SESIÓN DE EJERCICIOS Y CONSEJOS DE ERGONOMÍA
- EMOCIÓNATE. EL CAMINO HACIA UNA NUEVA NORMALIDAD EMOCIONAL
- NÚTRETE. ALIMENTACIÓN SALUDABLE EN EL TRABAJO
- DESENGÁNCHATE. PROGRAMA DE ADICCIONES EN LAS EMPRESAS
- JORNADA 25 AÑOS DE LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



## ► DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

### • Principales acuerdos de colaboración



#### FIK, tecnología para una vida mejor

Dentro de su compromiso con la innovación, la ciencia y la investigación socio sanitaria, Grupo IMQ es socio promotor de FIK, junto a una veintena de inversores privados, para el contexto del envejecimiento y la discapacidad. Esta iniciativa tiene como objetivo desarrollar activos de propiedad industrial protegibles en el ámbito de la salud y la calidad de vida para maximizar la autonomía personal, independencia, salud y calidad de vida del colectivo de personas de edad y con diversidad funcional, permitiendo al mismo tiempo la generación de un tejido económico.

#### IMQ mantiene la colaboración con INNOLAB Bilbao

IMQ pasó a formar parte del conjunto de socios de la plataforma de innovación abierta INNOLAB Bilbao en 2019, especializada en tecnología digital como Inteligencia Artificial, Data Analytics, Machine Learning o Blockchain. Esta participación que se ha mantenido durante 2020 permite, entre otras cosas, crear soluciones innovadoras para abordar nuevos retos estratégicos y crear un ecosistema de innovación tecnológico que ayude a ser referentes en cuanto a soluciones transformadoras tecnológicamente avanzadas.

#### Academia de las Ciencias Médicas

Grupo IMQ ha renovado también en 2020 el acuerdo que mantiene con la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao mediante el cual ha apoyado algunos de sus eventos más destacados, entre ellos la XLVII Semana Médica-Neurológica de la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao, que incluye conferencias relacionadas con la salud y la prevención y en las que participan como ponentes profesionales expertos en esta especialidad del cuadro médico de IMQ.

#### Visita de estudiantes a la Clínica IMQ Zorrotzaurre

Esta iniciativa de puertas abiertas que se desarrolla desde 2015 en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, en colaboración con la Fundación Novia Salcedo, el Departamento de Juventud de la Mancomunidad de Servicios de Txorierri y diferentes centros de enseñanza vizcaína, va habitualmente dirigida hacia estudiantes de los primeros cursos de bachillerato. Desde que se inició esta experiencia, son ya más de 300 los alumnos/as que se han beneficiado de la oportunidad de conocer in situ en qué consiste el funcionamiento interno de un hospital así como la labor que desempeñan los profesionales y especialistas que trabajan en él.

#### Formación e investigación entre las clínicas e Igarco

El convenio de colaboración entre las clínicas del grupo e IMQ Igarco incluye la realización de sesiones clínicas conjuntas entre médicos de ambas entidades, así como jornadas y reuniones de puesta en común, encuentros entre profesionales de distintas especialidades, rotación de profesionales de manera cruzada, intercambio de buenas prácticas, etcétera. El convenio concluye con el planteamiento de proyectos de investigación relacionados con el paciente mayor.

## ► DEPORTE Y SALUD

### • Grupo IMQ, aseguradora médica oficial de los principales clubes deportivos de Euskadi

Grupo IMQ continúa siendo la aseguradora médica oficial de algunos de los clubes y fundaciones más importantes de Euskadi, siendo una constante en su trayectoria el apoyo a la práctica deportiva.

Mantenemos nuestra apuesta por el deporte, tanto de élite profesional como de base, al tiempo que apoyamos un gran número de actividades que las diferentes entidades deportivas del País Vasco realizan para la promoción de la salud de las futuras generaciones.

Impulsamos así a cada uno de los equipos vascos a conseguir sus metas deportivas a la vez que les ayudamos a que practiquen deporte con plenas garantías. Ofreciéndoles siempre una asistencia sanitaria basada en el asesoramiento integral y la atención personalizada a través de sus especialistas.

Se mantiene así la firme apuesta que la compañía viene realizando por los principales clubes deportivos de fútbol y baloncesto vascos: Athletic Club, Bilbao Basket, Basketonia, Deportivo Alavés, Gipuzkoa Basket, Sociedad Deportiva Eibar y Real Sociedad.

### Reconocimientos médicos deportivos

Toda la plantilla del primer equipo de jugadores y nuevos fichajes de los principales clubes deportivos vascos se han sometido a un completo reconocimiento médico-deportivo de alta competición de la mano de los profesionales de los centros de medicina deportiva de Grupo IMQ. Todo ello para prevenir sus posibles lesiones y mejorar el rendimiento deportivo.

### Otras colaboraciones deportivas

- |                        |                                |
|------------------------|--------------------------------|
| • Gernika Futbol Club  | • Itxasoko ama                 |
| • Gernika Rugby Taldea | • Isuntza                      |
| • Punta Galea          | • Fundación Bizkaia Bizkaialde |
| • La Donostiarra       | • Fundación Kiroldgi           |

## ► APOYO A LA CULTURA

### • Apoyamos a las entidades culturales

Un año más, IMQ ha firmado convenios de colaboración con diferentes organismos de nuestro entorno, vinculados al arte y la cultura:

- |                              |                                  |
|------------------------------|----------------------------------|
| • ABAO-OLBE                  | • Orfeón Donostiarra             |
| • Fundación Museo Guggenheim | • Fundación Puerto Ría de Bilbao |

### • Fomento del ocio comunitario en los centros de día de IMQ Igurco

Varios centros de día de IMQ Igurco han renovado el convenio de colaboración con algunos colegios y centros de formación con el objetivo de apoyar la cultura y la transmisión de valores, favoreciendo el conocimiento mutuo y la empatía intergeneracional entre escolares y personas mayores.

Por otro lado gracias a la colaboración entre la Fundación Fidias, Fundación para la integración y desarrollo interpersonal a través de las artes y varios centros de día, se han desarrollado de forma telemática, un taller de teatro, actuaciones musicales y grupos de baile, entre otros proyectos.







## ► SOLIDARIDAD DE LA MANO DE IMQ

### • IMQ Solidario: ayuda al desarrollo y salud de la infancia

IMQ viene trabajando con UNICEF País Vasco en favor de los derechos de la infancia en los países en desarrollo a través de una aportación corporativa anual y del proyecto IMQ Solidario.

IMQ Solidario hace posible que, a partir de 1 euro al mes, también clientes, empleados, empresas y profesionales de su cuadro médico puedan aportar su grano de arena para que UNICEF siga ayudando al desarrollo y la salud de la infancia allí donde más se necesita. Gracias a esta colaboración IMQ ha donado desde sus inicios a UNICEF más de 413.000 euros durante estos años.

Las cantidades recaudadas se destinan, fundamentalmente, al impulso de iniciativas para fomentar la educación, la salud, la protección de niños y niñas contra la violencia y la explotación, la prevención del sida y la puesta en marcha de alianzas y políticas públicas a favor de los derechos de los niños y niñas del mundo.

19.787 € recaudados  
y 538 clientes  
de IMQ Solidario en 2020.



### • Colaboraciones solidarias en torno a los mayores

Desde IMQ Igurco se viene colaborando con varias instituciones para proporcionar alojamiento en los Etxolak para personas en riesgo de exclusión.

Los centros de día de IMQ Igurco asimismo cuentan con varias colaboraciones en el ámbito solidario, entre las cuales cabe destacar el acuerdo del Centro de Día Otxarkoaga con la entidad Bizitegi para favorecer la inclusión de personas en riesgo de exclusión social a través de una programación de proyectos y actividades conjuntas y el fomento del voluntariado entre alumnos de varios colegios de la zona.

## Por la igualdad

En Grupo IMQ defendemos la igualdad de oportunidades sin distinción de género. Somos también una empresa con alta representación femenina tanto en la plantilla como en sus órganos directivos, que cuenta con programas de conciliación de la vida profesional y personal, una guía para un uso no sexista del lenguaje y, en el caso de nuestras clínicas y de IMQ Prevención con un plan de igualdad formalizado.



## ► COLABORACIONES EXTERNAS

Grupo IMQ mantiene una estrecha relación con muy diferentes organizaciones y entidades de la vida social, económica, cultural y deportiva en base a acuerdos de colaboración o integración como organización asociada: destacan entre ellas las siguientes:

### ASOCIACIONES E INSTITUCIONES

#### GRUPO IGUALMEQUISA

- ASOCIACIÓN BASQUE HEALTH CLUSTER
- ASOCIACIÓN CENTRO DE INNOVACIÓN DE BILBAO – CIB
- CONSEJO CÍVICO DE LA VILLA DE BILBAO (EXCMO. AYUNTAMIENTO DE BILBAO)
- FUNDACIÓN INSTITUTO PARA EL DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE LA SANIDAD (IDIS)
- FUNDACIÓN TECNALIA RESEACH & INNOVATION (PATRONATO)
- FUNDACIÓN TECNALIA RESEACH & INNOVATION - DIVISIÓN SALUD

#### PREVENCIÓN

- UPV
- APA- ASOCIACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES
- FUNDACIÓN FORMETAL
- AVECAI
- ADEGI
- SEA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS ALAVES
- ASPREN (ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS)
- APD
- ASPA BIZKAIA (ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS)
- EUSKALIT
- UNIVERSIDAD INTERNACIÓN DE LA RIOJA
- ESCUELA SANITARIA TECNICO PROFESIONAL DE NAVARRA

#### IMQ SEGUROS

- ICEA
- EUSKALIT
- UNIVERSIDAD DE DEUSTO
- UNIVERSIDADES DE ALEMANIA ( INSTITUCIÓN ARBEIT + LEBEN / HAMBURGO)
- UNIVERSIDAD DE PRAGA
- DEUSTO BUSINESS SCHOOL HEALTH
- UNIVERSIDAD DE NAVARRA, FACULTAD DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN
- UNIVERSIDAD PUBLICA DE NAVARRA, ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA
- UNIVERSIDAD RAMÓN LLUL DE BARCELONA, ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA
- UNIVERSIDAD DE BLANQUERNA ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA
- MATIA INGEMA FUNDAZIOA. DONOSTIA. MÁSTER DE ESPECIALIZACIÓN EN GERONTOLOGÍA Y PSICOGERIATRÍA.
- FUNDACION RESIDENCIA ZORROAGA. DONOSTIA- SAN SEBASTIÁN.
- AYUNTAMIENTO DE AMOREBIETA. INEM.
- INSTITUTO VASCO DE NUEVAS CARRERAS.
- CENTRO DE INICIACION PROFESIONAL. ARRATIA-AMOREBIETA.
- BBK GAZTE LANBIDEAN FUNDAZIOA.
- BEHARGINTZA DURANGALDEKO
- BAGABILTZA
- CPES CRUZ ROJA
- FUNDACIÓN CENTRO DE PROMOCIÓN DE LA MUJER DE BIZKAIA.
- FUNDACIÓN EDE
- INSTITUTO FRAY JUAN DE ZUMARRAGA. DURANGO.
- FUNDACION ZABALTZAEN- SARTU. DURANGO.
- MENDIKOI NEKAZARITZA GARAPENERAKO INSTITUTUA. DERIO.
- URBI BIGARREN HEZKUNTZA INSTITUTUA. BASAURI.
- CIFP ZORNOTZA URRITXE
- OSI BILBAO BASURTO
- OSI BARRUALDE GALDAKAO
- HOSPITAL DE SANTA MARINA
- ANDADE: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PACIENTES AMPUTADOS

### PATROCINIOS Y COLABORACIONES

- ATHLETIC CLUB – FUNDACIÓN ATHLETIC CLUB
- REAL SOCIEDAD – FUNDACIÓN REAL SOCIEDAD
- DEPORTIVO ALAVÉS – FUNDACIÓN 5 + 11
- S.D EIBAR
- BILBAO BASKET – FUNDACIÓN BILBAO BASKET
- GIPUZKOA BASKET
- BASKONIA – FUNDACIÓN 5+11
- CLUB DEPORTIVO REMO ITXASOKO AMA
- CLUB DEPORTIVO REMO DONOSTIARRA – KAIARRIBA
- CLUB DEPORTIVO REMO ISUNTZA
- BILBAO ATLETISMO SANTUTXU
- GERNIKA RUGBY TALDEA
- SOCIEDAD DEPORTIVA GERNIKA CLUB
- FUNDACIÓN BIZKAIA BIZKAIALDE
- CD GETXO
- PUNTA GALEA TXIRRINDULARI ELKARTEA
- FUNDACIÓN KIROLGI
- ABAO OLBE
- ORFEÓN DONOSTIARRA
- FUNDACIÓN PUERTO Y RÍA DE BILBAO
- CUGGENHEIM
- UNICEF
- FUNDACIÓN MIRADA SOLIDARIA
- FUNDACIÓN PEQUEÑO DESEO
- FUNDACIÓN AVEDIS DONAVEDIAN
- ACADEMIA DE LAS CIENCIAS MÉDICAS
- PACTO MUNDIAL NACIONES UNIDAS

# AVANZANDO EN SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

La preservación y cuidado del entorno constituyen un objetivo colectivo con el que Grupo IMQ también se corresponsabiliza de forma proactiva, consciente de la necesidad de velar no solo por el presente, sino también por el futuro.





## Comprometidos con el entorno

En el marco de su compromiso con la preservación y cuidado del entorno, Grupo IMQ viene trabajando para favorecer la sostenibilidad medioambiental con diferentes iniciativas orientadas al ahorro energético, el uso racional y eficiente de los recursos naturales, el reciclaje, la prevención del cambio climático o contener la huella de carbono, además de fomentar iniciativas de concienciación entre las propias personas de nuestra organización.

Este compromiso, se asume como empresa y como integrantes de una sociedad que se pretende saludable y sostenible, con un objetivo básico de responsabilidad para con las generaciones actuales y futuras.

Con ese propósito, Grupo IMQ involucra en las políticas ambientales de las diversas sociedades a las personas que integran la compañía a fin de guiar su gestión ambiental dentro de los principios ambientales consensuados.



### • Fomentar la concienciación entre nuestras personas

Una de las iniciativas desarrolladas en 2019 por Grupo IMQ han tenido por objeto seguir fomentando la sensibilización de las personas para la desconexión de los aparatos eléctricos cuando éstos no están en uso, la minimización del tiempo de encendido de luminarias, el reciclaje de papel, la impresión a doble cara, la separación de los materiales desechables con contenido nocivo para el medioambiente, la segregación de residuos de plástico o acciones encaminadas a un menor uso de envases de plástico, entre otras actuaciones.

Por la naturaleza de nuestra actividad, consideramos que no existe riesgo de generar impactos nocivos en el medioambiente de nuestro entorno, no teniendo además, obligación legal de dotar provisión para actuaciones medioambientales en ninguna de las diferentes divisiones de negocio que forman Grupo IMQ.

### • Economía Circular. Tratamos de evitar el desperdicio de alimentos

Desde la perspectiva de seguridad del paciente y desde el uso racional de la comida, en nuestros centros (los que aplica) se minimiza el stock de los productos alimenticios, promoviendo el consumo inmediato de los mismos, evitando de esta manera el "stock" de productos, reduciendo así, el riesgo de caducidad de los diferentes productos alimenticios. Estas cuestiones se trabajan conjuntamente con nuestras empresas de restauración.

### • Contaminación acústica y contaminación lumínica

Debido a nuestra actividad relacionada con seguros (trabajo de oficinas) y servicios de salud, ni la contaminación acústica ni la contaminación lumínica se han tenido en consideración a la hora de mediciones y seguimiento por ser muy poco significativa para las organizaciones que componen Grupo IMQ hasta el momento actual.

Por el tipo de actividad que realizan las sociedades de Grupo IMQ, no existen riesgos medioambientales significativos que deban ser cubiertos por una póliza o una provisión de fondos para este fin.

# Gestión medioambiental en IMQ Seguros

IMQ S.A de Seguros y Reaseguros, (IMQ Seguros), obtiene por primera vez la certificación ISO 14001 en 2019, validando la implantación de un sistema de gestión medioambiental en la organización que dio sus primeros pasos en 2015 y renueva la certificación en 2020.

## • Inversión de recursos en Cuidar del Medioambiente

En 2020 IMQ Seguros ha realizado una inversión de 47.317 euros, con el objetivo de potenciar la gestión medioambiental, en la que se incluye la gestión de residuos del ejercicio, el mantenimiento preventivo, y el coste de las auditorías y la certificación.

Para 2020 se definieron **2 objetivos medioambientales**:

1

Eliminar el pack de bienvenida en formato papel a nuevos clientes

2

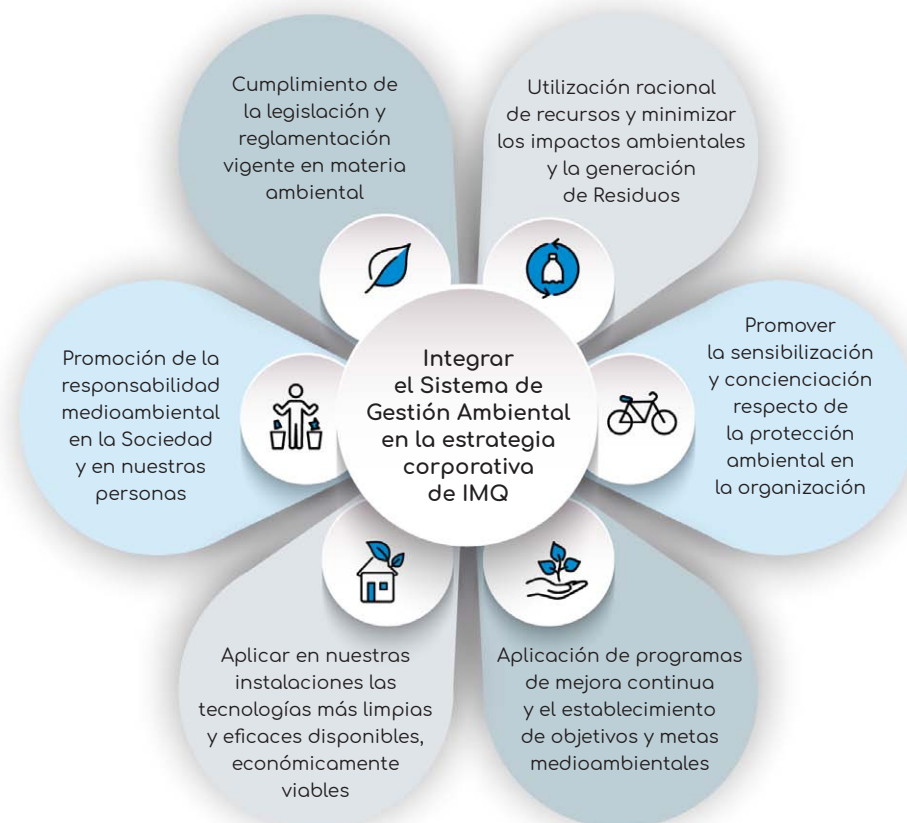
Optimizar la gestión de residuos

De los cuales, ambos se han conseguido con éxito.

Durante 2020 se ha continuado con los esfuerzos en concienciar a través de píldoras medioambientales en la intranet, se ha realizado una encuesta interna de hábitos ambientales y una formación en Aula IMQ, con el objetivo de seguir implicando a las personas en el cuidado del medioambiente, que ha completado el 68% de las personas en la organización.

Para dar continuidad a la creación de cultura "eco" se lanzó a finales de 2020 un reto en el portal ThIMQing: "Qué puede hacer IMQ para ser más respetuosos/as con el medio ambiente?" Alguna de las ideas propuestas se va a llevar a cabo en 2021.

## Principios ambientales



## NUESTRO COMPROMISO

En IMQ entendemos la protección del medio ambiente como un principio básico y nos comprometemos a garantizar una utilización racional de los recursos naturales.

Por ello, enmarcamos en una política ambiental el desarrollo de todas las actividades de nuestra organización.

## ► CONSUMO DE MATERIALES

|  | 2019     | 2020     |
|--|----------|----------|
| <b>MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN</b>        |          |          |
| VASOS DE PLÁSTICO (UNIDADES)                           | 9.600    | 0        |
| BOTELLAS AGUA MINERAL 1,5L (UNIDADES)                  | 1.557    | 1.002    |
| FLUORESCENTES (UNIDADES)                               | 185      | 221      |
| PAPEL BLANCO (KG)                                      | 9.784    | 4.900    |
| TONERS (UNIDADES)                                      | 238      | 242      |
| <b>INSUMOS RECICLADOS</b>                              | <b>0</b> | <b>0</b> |
| <b>PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |

Respecto al año anterior, se ha consumido un 36% menos de botellas de agua, se ha reducido a cero el consumo de vasos de plástico y el consumo de papel se ha reducido en casi un 50% respecto a 2019.

## ► GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de residuos se realiza a través de proveedores contratados para este fin, siendo estos gestores autorizados para ello.

|  |        |       |
|--|--------|-------|
| <b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>              | 2019   | 2020  |
| <b>RESIDUOS POR TIPO (KG)</b>            |        |       |
| <b>RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO</b>   |        |       |
| <b>RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS</b> |        |       |
| EQUIPOS ELECTRÓNICOS                     | 440    | 80    |
| FLUORESCENTES                            | 185    | 221   |
| TONERS                                   | 238    | 242   |
| <b>RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>            |        |       |
| MEZCLAS                                  |        |       |
| PAPEL/CARTÓN                             | 17.450 | 5.231 |

(\*) Residuos de papel 2019: 11.435 kg de papel corresponden a destrucción de archivo de cliente debido a digitalización.





## ► EFICIENCIA ENERGÉTICA

Sabiendo que el principal recurso utilizado por la organización es la energía, en 2017 se realizó una **Auditoría Energética** en todas las oficinas; Bilbao, Donostia, Vitoria, Getxo y Gernika (las oficinas de las clínicas Zorrotzaurre y Virgen Blanca están bajo el SGA de las propias clínicas), donde se analizaba la demanda de energía en cada una de ellas e identificaban mejoras a implementar para generar **ahorro energético y económico**.



### CONSUMO DE ENERGÍA

2019 2020

#### CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

|                                       |         |         |
|---------------------------------------|---------|---------|
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH) | 528.348 | 458.276 |
| CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL (LITROS)    | 5.172   | 6.898   |

#### CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

|   |        |       |
|---|--------|-------|
| CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL ESTIMADO (LITROS) (1) | 10.980 | 7.014 |
|---|--------|-------|

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/M²) (2)

|        |        |
|--------|--------|
| 132,92 | 115,29 |
|--------|--------|

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL (L/M²). OF. CENTRALES (3)

|      |      |
|------|------|
| 1,62 | 2,16 |
|------|------|

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL EN DESPLAZAMIENTO (4)

|       |       |
|-------|-------|
| 52,87 | 32,15 |
|-------|-------|

#### REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

|   |       |         |
|---|-------|---------|
| VARIACIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD | 0,13% | -13,26% |
| VARIACIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL       | 7,08% | 33,37%  |

(1) Estimación interna en función del dato de kms reportados por motivo de negocio y consumo medio de: 6,5L gasoil/100kms.

(2) M² de todas las oficinas de IMQ Seguros (3.975m²).

(3) M² de oficinas Centrales Máximo Aguirre (3.195m²).

(4) Calculado en base a litros por plantilla media del año. (2020:218,2).

### CONSUMO DE AGUA

2019 2020

#### EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M³) OFICINAS CENTRALES

|        |        |
|--------|--------|
| 891,48 | 672,76 |
|--------|--------|

#### FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA

|     |     |
|-----|-----|
| N/A | N/A |
|-----|-----|

#### AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

|     |     |
|-----|-----|
| N/A | N/A |
|-----|-----|

► **GESTIÓN DE EMISIONES**

Aunque la actividad de IMQ Seguros no tiene un impacto medioambiental significativo, se ha realizado una estimación anual de las emisiones equivalentes de CO2 producidas por el consumo de electricidad (Alcance 2), así como las derivadas de los desplazamientos por viajes de negocios y del funcionamiento de las calderas (Alcance 1).

| EMISIONES DE CO <sub>2</sub>   | 2019    | 2020    |
|--|---------|---------|
| EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1 (CONSUMO GASOIL) TN CO <sub>2</sub>                        | 13,03   | 17,02   |
| EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO <sub>2</sub>        | 147,94  | 91,66   |
| INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS (CONSUMO GASOIL) (TN/PERSONA)                      | 0,063   | 0,078   |
| INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/M <sup>2</sup> ) | 0,037   | 0,023   |
| REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS   | -66,20% | 30,57%  |
| REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS   | 0,13%   | -38,04% |

Unidad de medida para el cálculo de la Intensidad de las emisiones directas es la Plantilla media. (2020: 218,7).  
Unidad de medida para el cálculo de la Intensidad de las emisiones Indirectas son los m2 de Oficinas (3975m2).  
(\*) Para el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de conversión facilitados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para combustible de vehículos.  
• Factor de emisión: 2,467 kgCO2e/litro (Dato 2019).  
• Factor de emisión: 0,20 kgCO2e/kwh (Dato 2019 de Iberdrola SA).

**Impacto medioambiental y social en la evaluación de proveedores**

Valoramos favorablemente que nuestros proveedores, sean responsables con el medio ambiente. Dentro del Modelo de Evaluación de proveedores que se realiza anualmente, se puntúa positivamente si tienen acreditado un sistema de gestión medioambiental.





## Gestión ambiental en centros policonsultorios IMQ

Los centros policonsultorios se incorporaron al proceso de gestión ambiental en 2019. El dato incluye tres centros; IMQ Zurriola, IMQ Amarica e IMQ Colón.

### ► CONSUMO MATERIALES

|  | 2019     | 2020     |
|--|----------|----------|
| <b>MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN</b>        |          |          |
| VASOS DE PLÁSTICO (UNIDADES)                           | 3.600    | 850      |
| FLUORESCENTES (UNIDADES)                               | 59       | 141      |
| PAPEL BLANCO (KG)                                      | 4.333    | 6.077    |
| TONERS (UNIDADES)                                      | 113      | 132      |
| <b>INSUMOS RECICLADOS</b>                              | <b>0</b> | <b>0</b> |
| <b>PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |

### ► GESTIÓN DE RESIDUOS

|   | 2019 | 2020 |
|---|------|------|
| <b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>                                   |      |      |
| <b>RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO</b> |      |      |
| <b>RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS</b>                         |      |      |
| R. SANITARIOS GRUPO II  | 248  | 314  |
| MEDICAMENTOS DESECHADOS                                       | 17   | 9    |
| <b>RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>                                 |      |      |
| PAPEL/CARTÓN  | 608  | 769  |

### ► EFICIENCIA ENERGÉTICA

#### CONSUMO DE ENERGÍA

2019

#### CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

|                                       |         |
|---------------------------------------|---------|
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH) | 373.539 |
|---------------------------------------|---------|

#### CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

N/A

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA EL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/M<sup>2</sup>) (2)

131,2

(2) Unidad de medida: 2.848m<sup>2</sup>

#### CONSUMO DE AGUA

2019

#### EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M<sup>3</sup>) ZURRIOLA + COLON

594,21

#### FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

0

0

### ► GESTIÓN DE EMISIONES

#### EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

2019

#### EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1 (CONSUMO GASOIL) TN CO<sub>2</sub>

N/A

#### EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO<sub>2</sub>

104,59

#### INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/M<sup>2</sup>)

0,037

(\*) Para el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de conversión facilitados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para combustible de vehículos.

- Factor de emisión: 0.20 kgCO<sub>2</sub>e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2019 de Iberdrola SA).
- Unidad de medida m<sup>2</sup>: 2.848m<sup>2</sup>.



## Gestión ambiental en centros dentales IMQ

### ► CONSUMO MATERIALES

|   | 2019 | 2020 |
|---|------|------|
| <b>MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN</b> |      |      |
| FLUORESCENTES (UNIDADES)                        | 44   | 4    |
| PAPEL BLANCO (KG)                               | 629  | 464  |
| TONERS (UNIDADES)                               | 11   | 12   |

### ► GESTIÓN DE RESIDUOS

| <b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>                       | 2019 | 2020 |
|---|------|------|
| <b>RESIDUOS POR TIPO (KG)</b>                     |      |      |
| <b>RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO</b>            |      |      |
| <b>RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS (UNIDAD)</b> |      |      |
| FLUORESCENTES                                     | 43   | 4    |
| TONERS  | 4    | 15   |
| <b>RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS (KG)</b>        |      |      |
| R. SANITARIOS GRUPO II                            | 148  | 259  |

### ► EFICIENCIA ENERGÉTICA

|  | 2019    | 2020    |
|--|---------|---------|
| <b>CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN</b>                      |         |         |
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)                                    | 177.350 | 190.506 |
| <b>INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/PLANTILLA MEDIA)</b> | 1.993   | 2.633   |
| <b>REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN</b>        |         |         |
| VARIACIÓN DEL CONSUMO ENER. ELECTRICIDAD                                 | 22,99%  | 7,42%   |

En 2020 se incrementa el consumo eléctrico por la apertura de la clínica dental Areeta.

### ► GESTIÓN DE EMISIONES

| <b>EMISIONES DE CO<sub>2</sub></b>  | 2019    | 2020  |
|---|---------|-------|
| <b>EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1</b><br>(CONSUMO DE GASOL) TN CO <sub>2</sub>               |         |       |
| <b>EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2</b><br>(GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO <sub>2</sub> | 35,47   | 38,10 |
| <b>REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS</b>   | -12,15% | 7,42% |

(\*) Para el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de conversión facilitados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para combustible de vehículos.  
 · Factor de emisión: 0.20 kgCO<sub>2</sub>e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2019 de Iberdrola SA).  
 · Unidad de medida: plantilla media: 72 en 2020.



## Gestión medioambiental en Clínicas IMQ

Desde las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca se apuesta por ejercer un papel activo en la transmisión de nuestro compromiso con el medio ambiente. De este modo, anualmente se ponen en marcha actividades orientadas a sensibilizar sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.

En 2020 las clínicas se han seguido sumando a la iniciativa de la ONU "Día Mundial del Medio Ambiente". Sin embargo, en este año marcado por la pandemia, se ha optado por un enfoque más centrado en la sensibilización a través de la intranet social y las pantallas de las salas de espera. De este modo, además de la emisión de videos explicativos sobre la importancia de cuidar nuestro entorno, se ha invitado a aprender más sobre los vínculos que nos conectan con todos los seres vivos de la Tierra y a través de recursos web conocer cómo podemos actuar #PorLaNaturaleza.

El inicio del compromiso de las clínicas de IMQ con el medio ambiente arranca de 2011 con la obtención de la certificación ISO 14001. Con el apoyo de una empresa de servicios energéticos, las clínicas han ido progresivamente optimizando su gestión de energía, reduciendo el impacto ambiental de su actividad

y certificando los ahorros energéticos producidos a través de un organismo externo mediante un sistema de gestión, que monitoriza y predice el consumo de las instalaciones y permite adoptar acciones para optimizarlo y reducirlo.

El inicio del compromiso de las clínicas de IMQ con el medio ambiente arranca de 2011 con la obtención de la certificación ISO 14001.

### Principios ambientales en las Clínicas IMQ



### • Evaluación de los aspectos medioambientales

De manera sistemática se procede a realizar un análisis de los impactos ambientales generados por las Clínicas, concluyéndose como elementos más significativos el consumo energético y la generación de residuos. En base a estos aspectos, se establecen objetivos anuales, y se acometen medidas de actuación a efectos de minimizar o reducir el impacto de los mismos.

### • Inversión de recursos en Cuidar del Medioambiente

En 2020, las clínicas han realizado una inversión de 125.966 euros, con el objetivo de potenciar la gestión medioambiental, en la que se incluye gestión de residuos, optimización del funcionamiento del sistema de climatización y calefacción para reducir el consumo de electricidad y gas natural, sustitución de luminarias a tecnología LED, y las certificaciones tanto por normativa legal como las voluntarias (ISO 14001; ISO 50001).

### ► CONSUMO MATERIALES

|   | 2019     | 2020     |
|---|----------|----------|
| <b>MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN</b> |          |          |
| FLUORESCENTES (UNIDADES)                        | 514      | 473      |
| PAPEL BLANCO (KG)                               | 4.690    | 4.195    |
| TONERS (UNIDADES)                               | 453      | 406      |
| <b>INSUMOS RECICLADOS</b>                       | <b>0</b> | <b>0</b> |

Atendiendo a la naturaleza de nuestra actividad sanitaria/ asistencial, se trabaja en concienciar entre el personal la disminución del consumo de recursos como el papel o los tóners y ayudar a tener un menor impacto en nuestro entorno. Así por ejemplo, en 2020 se han revisado procesos como el de formación para identificar áreas que permitan su gestión de modo telemático.





## ► GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de residuos en las Clínicas IMQ se realiza a través de proveedores contratados para este fin, siendo éstos, gestores autorizados para ello por el Gobierno Vasco, de modo que el impacto generado por los residuos generados esté controlado. Cabe resaltar que en 2020, y derivado de los efectos de la pandemia COVID-19, se ha visto un incremento importante de los residuos sanitarios del Grupo II. En este sentido, se ha estado incidiendo especialmente en el manejo y uso correcto de los contenedores de este tipo de residuos.



### EFLUENTES Y RESIDUOS

2019

2020

#### RESIDUOS POR TIPO (KG)

#### RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO

#### RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS

|                               |     |     |
|-------------------------------|-----|-----|
| EQUIPOS ELECTRÓNICOS          | 752 | 120 |
| FLUORESCENTES                 | 149 | 0   |
| BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS | 215 | 159 |
| ENVASES CONTAMINADOS          | 224 | 434 |
| TONERS                        | 469 | 476 |

#### RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS

|                         |        |        |
|-------------------------|--------|--------|
| R. SANITARIOS GRUPO II  | 47.784 | 77.302 |
| MEDICAMENTOS DESECHADOS | 793    | 679    |
| RESIDUOS CITOSTÁTICOS   | 7.034  | 6.213  |

#### RESIDUOS NO PELIGROSOS

|              |         |         |
|--------------|---------|---------|
| MEZCLAS      | 202.706 | 177.338 |
| PAPEL/CARTÓN | 46.331  | 45.623  |



## ► EFICIENCIA ENERGÉTICA

En 2016 IMQ vio reconocido el compromiso con el medio ambiente de las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca, con la obtención del certificado ISO 50001, norma internacional que acredita los sistemas de gestión energéticamente eficientes. El sistema, recertificado en 2020 para ambas clínicas, ha favorecido la puesta en marcha de procesos que han permitido mejorar de forma sustantiva la eficacia energética de ambos centros mediante la disminución del consumo y la reducción de costes y emisiones de gases de efecto invernadero a través de una gestión sistemática.

Comprende, además, un proceso de mejora continua con el establecimiento anual de nuevas metas y apoya en herramientas que identifican, analizan e implementan oportunidades de ahorro, monitorización de los consumos energéticos y de los procesos o actividades relacionados. En 2020 se ha procedido a la renovación del certificado ISO 50001 en ambas instalaciones y se han continuado llevando a cabo mejoras en las instalaciones eléctricas, apostando asimismo por ampliar el número de luminarias LED, logrando una mayor eficiencia en el consumo de energía.

Este año, siguiendo la tónica de otros años, se ha disminuido el consumo de energía y por consiguiente la emisión a la atmósfera de GEIs asociados, mediante la apuesta por tec-

### CONSUMO DE ENERGÍA

#### CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

|                                       | 2019      | 2020      |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH) | 6.019.118 | 6.011.442 |
| CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL (LITROS)    | 970       | 866       |
| CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL (NM3)  | 363.521   | 374.962   |
| CONSUMO ENERGÍA FOTOVOLTAICA (KWH)    | 29.242    | 34.011    |

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/ESTANCIA)

|       |       |
|-------|-------|
| 78,71 | 85,60 |
|-------|-------|

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL

|      |      |
|------|------|
| 0,01 | 0,01 |
|------|------|

|                   |        |        |
|-------------------|--------|--------|
| ESTANCIAS TOTALES | 76.476 | 70.229 |
|-------------------|--------|--------|

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GAS NATURAL (M<sup>3</sup>/ESTANCIA)

|     |     |
|-----|-----|
| 4,8 | 5,3 |
|-----|-----|

#### REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

|   |         |         |
|---|---------|---------|
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD | -3,82%  | -0,13%  |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL       | -30,17% | -10,72% |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL  | -21,99% | 3,15%   |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO FOTOVOLTAICO | 15,17%  | 16,31%  |

(\*) Factor de Conversión de Kwh/KJ: 1Kwh= 3600KJ. / Factor de Conversión de Litros Gasoil a KJ: 1L=40940KJ.  
Intensidad Energética: Unidad de actividad tomada = Estancias. KJ/estancia.  
Estancias año 2020 en CVSS: 70.229.

nología LED para la iluminación, la regulación total de la producción de frío mediante cascada en enfriadoras o la sustitución de componentes del sistema de generación de ACS.

La reducción del consumo energético dentro de la organización, se debe en parte al rediseño de procesos y en parte a la transformación y acondicionamiento de los equipos.

### CONSUMO DE AGUA

#### EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M3)

|        |        |
|--------|--------|
| 34.138 | 29.871 |
|--------|--------|

#### FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA

|   |   |
|---|---|
| 0 | 0 |
|---|---|

#### AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

|   |   |
|---|---|
| 0 | 0 |
|---|---|

## ► GESTIÓN DE EMISIONES

Aunque la actividad de CVSS no tiene un impacto medioambiental significativo, se ha realizado una estimación anual de las emisiones equivalentes de CO<sub>2</sub> producidas por el consumo de electricidad (Alcance 2), así como las derivadas del funcionamiento de las calderas, consumo de gasoil y gas natural (Alcance 1).

| EMISIONES DE CO <sub>2</sub>   | 2019     | 2020     |
|--|----------|----------|
| <b>EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1.</b>                                      |          |          |
| (CONSUMO GASOIL) TN CO <sub>2</sub>  | 792,46   | 817,02   |
| EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GASOLEO   | 2,44     | 2,14     |
| EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GAS NATURAL                                     | 790,02   | 814,88   |
| <b>EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2</b>                                     |          |          |
| (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO <sub>2</sub>                                | 1.685,35 | 1.202,29 |
| <b>INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS (CONSUMO GASOIL)</b>              | 0,010    | 0,012    |
| <b>INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA)</b> | 0,022    | 0,017    |
| <b>REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS</b>                                | -22,02%  | 3,10%    |
| <b>REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS</b>                              | -3,82%   | -28,66%  |

(\*)Para el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de conversión facilitados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para combustible de vehículos.

- Factor de emisión: 2,467 kg CO<sub>2</sub>e/litro para consumo de Gasoil (Dato 2019).
- Factor de emisión: 0,20 kg CO<sub>2</sub>e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2019 de Iberdrola SA).
- Factor de emisión: 0,203 kgCO<sub>2</sub>e/kwh para consumo Gas Natural (Dato 2017).
- Estancias año 2020 en CVSS: 70.229.

Durante 2020 se ha seguido incrementando la producción para consumo propio de energía fotovoltaica y de cogeneración con el consiguiente impacto en la disminución de emisiones de GEI. En concreto, la energía de origen solar ha crecido un 16% y la generada por el sistema de cogeneración un 29%.

## Impacto medioambiental y social en la evaluación de proveedores

En las clínicas tenemos la sistemática de solicitar y custodiar el compromiso de cumplimiento de Instrucciones Ambientales de las Clínicas IMQ firmado y sellado por la empresa proveedora de servicios, así como los documentos que acrediten la correcta gestión de los residuos, en el caso de generación de éstos.



## Gestión ambiental en IMQ Prevención

IMQ Prevención, por las características de su actividad cuyo resultado es un intangible, dispone de un impacto limitado sobre el medio ambiente. Es por ello que no está considerado como un aspecto estratégico a gestionar desde un punto de vista certificable y no está prevista la inclusión de aquellos aspectos puntuales que podrían considerarse como medio ambientales dentro de un sistema diferenciado para su gestión. El compromiso con la gestión medio ambiental se basa en el cumplimiento reglamentario.

No existen recursos específicamente dedicados a la prevención de riesgos medioambientales.

Por otro lado, los clientes pueden tener relación de impacto en el medio ambiente. No tenemos ningún criterio como para no dar servicio a algún cliente que no cumpla los estándares o les cobremos diferente ya que nuestro servicio no impacta sobre esos procesos.

### • Inversión de recursos en Cuidar del Medioambiente

En 2020, se ha realizado una inversión de 3.864 euros, mayoritariamente en cambio de luminarias led.

### ► CONSUMO MATERIALES

|   | 2019  | 2020  |
|---|-------|-------|
| <b>MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN</b> |       |       |
| FLUORESCENTES (UNIDADES)                        | 87    | 99    |
| PAPEL BLANCO (KG)                               | 7.817 | 6.205 |
| TONERS (UNIDADES)                               | 482   | 374   |
| <b>INSUMOS RECICLADOS</b>                       |       |       |

### Uso de papel

Se promueve la concienciación a clientes sobre el uso de las plataformas informáticas que dispone IMQ Prevención para la documentación, de cara a reducir su impresión.

### ► GESTIÓN DE RESIDUOS

Se cumple con la normativa específica, manteniendo un procedimiento que establece las directrices a seguir por cada una de las personas responsables de los mismos y se dispone contrato con un gestor de residuos autorizado.

Todos los residuos sanitarios que se generan son gestionados de manera adecuada y acorde con la legalidad vigente mediante un gestor de residuos acreditado. El 100% de los centros propios están registrados como centro productor de residuos sanitarios.

### EFLUENTES Y RESIDUOS 2019 2020

#### RESIDUOS POR TIPO RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO

#### RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS

|                               |      |      |
|-------------------------------|------|------|
| FLUORESCENTES (UNIDADES)      | 4,54 | 7,11 |
| BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS | 7    | 6    |
| TONERS (UNIDADES)             | 482  | 374  |

#### RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS

|                             |     |     |
|-----------------------------|-----|-----|
| R. SANITARIOS GRUPO II (KG) | 259 | 305 |
|-----------------------------|-----|-----|



## ► GESTIÓN DE LA ENERGÍA

IMQ Prevención ha implementado diversas medidas dirigidas a reducir el consumo de energía y contaminación propiciando una menor utilización del vehículo durante la jornada laboral por parte de las personas de la organización mediante la utilización de un sistema de videoconferencia para la celebración de reuniones internas.

Se fomenta una planificación racional de las visitas a las empresas cliente por parte de las personas de IMQ Prevención, organizando itinerarios eficientes. Para las reuniones internas se promueve el uso de la videoconferencia y de teams, este último, con motivo de la pandemia, ha posibilitado el realizar reuniones con clientes en remoto por lo que los desplazamientos se han limitado a actividades que requieren la presencia del técnico en las instalaciones del cliente.

### CONSUMO DE ENERGÍA

#### CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

|                                       | 2019    | 2020    |
|---------------------------------------|---------|---------|
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH) | 402.847 | 366.545 |

#### CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN (KWH) (1)

|  | 2019   | 2020   |
|--|--------|--------|
| CONSUMO ENERGÉTICO GASOL ESTIMADO (LITROS) | 63.793 | 49.934 |

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/PERSONA) (2)

|  | 2019  | 2020  |
|--|-------|-------|
|  | 1.455 | 1.350 |

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOL EN DESPLAZAMIENTO (2)

|  | 2019 | 2020 |
|--|------|------|
|  | 230  | 184  |

#### REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

|   | 2019   | 2020    |
|---|--------|---------|
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD | -0,94% | -9,01%  |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GASOL        | 6,48%  | -21,73% |

(1) Estimación interna en función del dato de km reportados por motivo de negocio y consumo medio de: 6,5L gasoil/100kms. Factor de conversión litros de gasoil a KWh = 10,6 KWh/l (\*Fuente = Cámara de Zaragoza).

(2) Intensidad Energética: Unidad de actividad tomada = KWh por persona (Plantilla media).  
Plantilla media equivalente año 2020 en IMQ Prevención 271,52.

### CONSUMO DE AGUA

#### EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M³) (\*)

2019 2020

917 793

#### FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA

0 0

#### AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

0 0

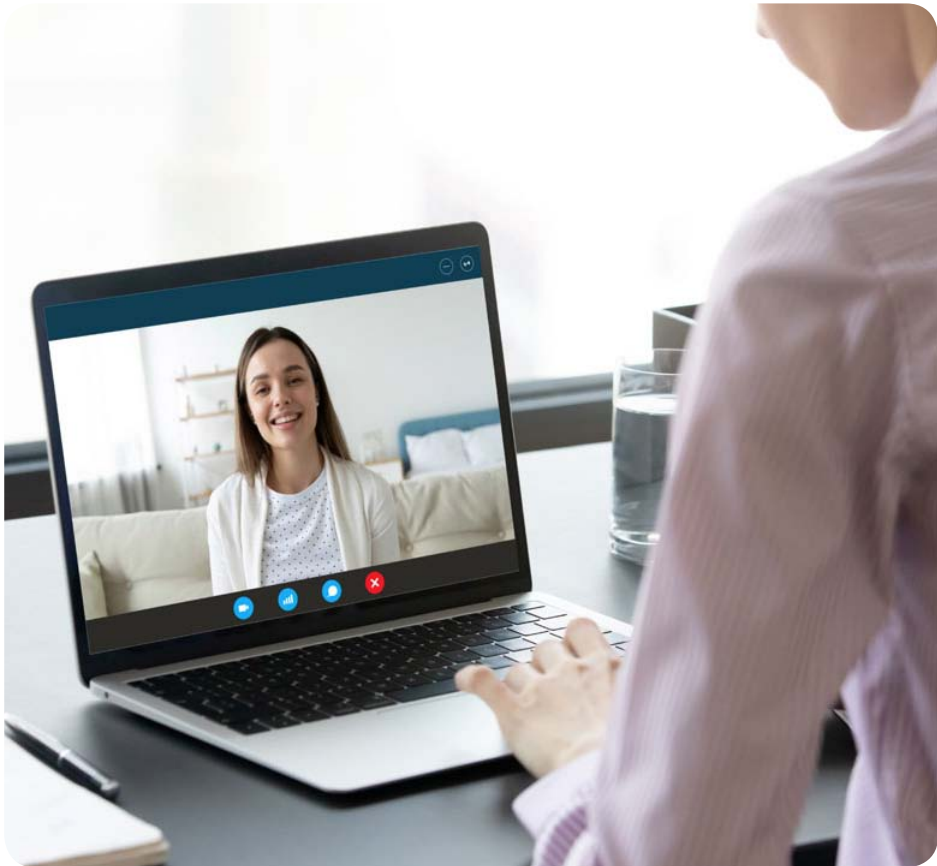
(\*) No se contemplan los consumos de los centros: ARRIOLA, EIBAR, SANTURTZI, MIRAMON, TOLOSA, VITORIA AT, VITORIA VS.



► **GESTIÓN DE EMISIONES**

Aunque la actividad de IMQ Prevención no tiene un impacto medioambiental significativo, se ha realizado una estimación anual de las emisiones equivalentes de CO<sub>2</sub> producidas por el consumo de electricidad (Alcance 2), así como las derivadas del consumo de gasoil en traslados en carretera (alcance 1).

De cara a contener las emisiones de CO<sub>2</sub> fuera de los centros, se fomenta una planificación racional de las visitas a las empresas cliente por parte de las personas de IMQ Prevención, organizando itinerarios eficientes. Además, para las reuniones internas se promueve el uso de la videoconferencia.



| EMISIONES DE CO <sub>2</sub>  | 2019    | 2020    |
|---|---------|---------|
| <b>EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1</b><br>(CONSUMO GASOIL) TN CO <sub>2</sub>                     | 157,4   | 123,2   |
| <b>EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2</b><br>(GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO <sub>2</sub>     | 80,6    | 73,3    |
| <b>INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS</b> (CONSUMO GASOIL) (TN/PERSONA)                      | 0,568   | 0,455   |
| <b>INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS</b> (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/M <sup>2</sup> ) | 0,291   | 0,265   |
| <b>INCREMENTO DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS</b>  | 4,24%   | -21,73% |
| <b>REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS</b>   | -26,62% | -9,01%  |

(\*) Para el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de conversión facilitados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para combustible de vehículos.

- Factor de emisión: 2,467 kgCO<sub>2</sub>e/litro (Dato 2019).
- Factor de emisión: 0,20 kgCO<sub>2</sub>e/kwh (Dato 2019 de Iberdrola SA).
- Intensidad Emisiones: Unidad de actividad tomada es la Plantilla Media.
- Plantilla media equivalente año 2020 en IMQ Prevención 271,52.

**Evaluación de riesgos medioambientales**

Todos los servicios de IMQ Prevención se diseñan siguiendo un proceso sistemático por medio del cual se valoran los requisitos legales y técnicos que deben cumplir. Sin embargo, en nuestra actividad no se generan riesgos medioambientales de daño grave o irreversible ni se prevé que se lancen nuevos servicios que los generen.



## Gestión ambiental en IMQ Igurco

### ► CONSUMO MATERIALES

IMQ Igurco comienza en 2019, en el marco de su actual Plan estratégico el desarrollo de un sistema de gestión medioambiental donde se contemple aspectos vinculados con el consumo de materiales en todo su ámbito de actuación.

|   | 2019  | 2020  |
|---|-------|-------|
| <b>MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN</b> |       |       |
| FLUORESCENTES (UNIDADES)                        | 1.205 | 349   |
| PAPEL BLANCO (KG)                               | 4.165 | 3.562 |
| TONERS (UNIDADES)                               | 91    | 51    |

### ► GESTIÓN DE RESIDUOS

**EFLUENTES Y RESIDUOS**

**RESIDUOS POR TIPO (KG)  
RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO**

**RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS**

|                               |       |     |
|-------------------------------|-------|-----|
| FLUORESCENTES                 | 1.080 | 360 |
| BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS | 2     | 134 |
| ENVASES CONTAMINADOS          | 273   | 502 |
| TONERS                        | 7     | 9   |
| OTROS                         | 6     | 56  |

**RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS**

|                         |     |       |
|-------------------------|-----|-------|
| R. SANITARIOS GRUPO II  | 180 | 4.096 |
| MEDICAMENTOS DESECHADOS | 0   | 0     |
| RESIDUOS CITOSTÁTICOS   | 0   | 0     |



## ► CONSUMO DE ENERGÍA

IMQ Igurco ha implementado diversas medidas dirigidas a reducir el consumo de energía mediante el cambio de elementos de las instalaciones por otros más eficientes (lámparas led, células fotoeléctricas, etc). Lo que ha hecho que se reduzca el consumo energético de Gas natural un 6,09%, y un 5,54% el consumo de energía eléctrica.



### CONSUMO DE ENERGÍA

2019 2020

#### CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

|   |           |           |
|---|-----------|-----------|
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)             | 2.390.114 | 2.516.675 |
| CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL (LITROS)                | 1.000     | 0         |
| CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL (NM <sub>3</sub> ) | 393.567   | 473.327   |

#### CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

|   |       |       |
|---|-------|-------|
| CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL ESTIMADO (LITROS) | 8.010 | 7.959 |
|---|-------|-------|

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/ESTANCIAS)

7,62 8,81

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GAS NATURAL (M<sup>3</sup>/ESTANCIA)

1,26 1,66

#### INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL EN DESPLAZAMIENTO

0,03 0,03

#### REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

|   |        |        |
|---|--------|--------|
| VARIACIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD | -5,54% | 5,30%  |
| VARIACIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL  | -6,09% | 20,27% |

Unidad de medida: estancias anuales: 285.805 en 2020.

### CONSUMO DE AGUA

2019 2020

#### EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M<sup>3</sup>)

53.000 55.529

#### FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA

0 0

#### AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

0 0



## ► GESTIÓN DE EMISIONES

Aunque la actividad de IMQ Igurco no tiene un impacto medioambiental significativo, se ha realizado una estimación anual de las emisiones equivalentes de CO<sub>2</sub> producidas por el consumo de electricidad (Alcance 2), así como las derivadas del funcionamiento de las calderas de los centros (Alcance 1).

IMQ Igurco ha reducido las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera un 4,15%

| EMISIONES DE CO <sub>2</sub>   | 2019           | 2020          |
|--|----------------|---------------|
| <b>EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1</b><br>(CONSUMO GASOL) TN CO <sub>2</sub>                       | <b>22,70</b>   | <b>20,06</b>  |
| EMISIONES ASOCIADAS<br>A CONSUMO DE GASOLEO TN CO <sub>2</sub>   | 2,52           | 0             |
| EMISIONES ASOCIADAS<br>A CONSUMO DE GAS NATURAL  | 855,31         | 1.028,65      |
| <b>EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2</b><br>(GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO <sub>2</sub>      | <b>478,02</b>  | <b>503,34</b> |
| <b>INTENSIDAD DE LAS EMISIONES<br/>DE GEI DIRECTAS (CONSUMO GASOL) (KG/ESTANCIA)</b>                   | <b>0,072</b>   | <b>0,070</b>  |
| <b>INTENSIDAD DE LAS EMISIONES<br/>DE GEI INDIRECTAS<br/>(CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/ESTANCIA)</b> | <b>0,002</b>   | <b>0,002</b>  |
| <b>REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES<br/>DE GEI DIRECTAS</b>  |                |               |
| <b>REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES<br/>DE GEI INDIRECTAS</b>  | <b>-32,53%</b> | <b>5,30%</b>  |

(\*) Factor de emisión: 0.20 kgCO<sub>2</sub>e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2019 de Iberdrola SA).  
 • Factor de emisión: 0.203 kgCO<sub>2</sub>e/kwh para consumo Gas Natural (Dato 2019).  
 • Factor de conversión 10.7056 kWh/m<sup>3</sup> para Gas Natural.  
 • Unidad de medida: estancias anuales: 285.805 en 2020.

## ► GESTIÓN DE BIODIVERSIDAD

IMQ Igurco gestiona la actividad del centro Forua que se encuentra dentro de la Reserva de la biosfera del Urdaibai. Su actividad es la de prestación de servicios socio sanitarios para personas mayores dependientes. Y tiene una superficie de 1.650 m<sup>2</sup>, se encuentra en el núcleo de población de Forua-Gernika, y por la actividad y dimensión del centro, entendemos que no existe impacto significativo en el hábitat de la zona.



## Gestión ambiental en IMQ Amsa

IMQ Amsa se incorpora al proceso de gestión ambiental en 2019.

### ► CONSUMO MATERIALES

|   | 2019   | 2020   |
|---|--------|--------|
| <b>MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN</b> |        |        |
| VASOS DE PLÁSTICO (UNIDADES)                    | 81.975 | 56.350 |
| FLUORESCENTES (UNIDADES)                        | 56     | 6      |
| PAPEL BLANCO (KG)                               | 700    | 775    |
| TONERS (UNIDADES)                               | 17     | 20     |

### ► CONSUMO DE ENERGÍA

#### CONSUMO DE ENERGÍA

#### CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

|  | 2019   | 2020    |
|--|--------|---------|
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)                                    | 45.846 | 26.241  |
| CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL (NM <sup>3</sup> )                        | 45.911 | 59.259  |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/UNIDADES)               | 73,95  | 42,32   |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GAS NATURAL (M <sup>3</sup> /ESTANCIA) | 114,78 | 148,15  |
| <b>REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN</b>        |        |         |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD                            | 27,96% | -42,76% |
| VARIACIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL                             | 42%    | 29,07%  |

#### CONSUMO DE AGUA

#### EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M<sup>3</sup>)

|  | 2019 | 2020 |
|--|------|------|
|  | 485  | 304  |

Corresponde con el consumo IMQ Amsa, centro Heros.

### ► GESTIÓN DE RESIDUOS

#### EFLUENTES Y RESIDUOS

2019 2020

#### RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO

#### RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS

|                               |     |     |
|-------------------------------|-----|-----|
| EQUIPOS ELECTRÓNICOS          | 2   | 20  |
| FLUORESCENTES                 | 24  | 6   |
| BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS | 230 | 264 |
| TONERS                        | 13  | 10  |

#### RESIDUOS NO PELIGROSOS

|              |     |     |
|--------------|-----|-----|
| MEZCLAS      |     |     |
| PAPEL/CARTON | 426 | 437 |



## ► GESTIÓN DE EMISIONES

| EMISIONES DE CO <sub>2</sub>  | 2019          | 2020           |
|---|---------------|----------------|
| <b>EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1 (CONSUMO DE GAS NATURAL) TN CO<sub>2</sub></b>               |               |                |
| EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GAS NATURAL  | 9,32          | 12,03          |
| <b>EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO<sub>2</sub></b>       | <b>9,17</b>   | <b>5,25</b>    |
| <b>INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/M<sup>2</sup>)</b> | <b>0,015</b>  | <b>0,008</b>   |
| UNIDAD DE MEDIDA  | 620           | 620            |
| <b>REDUCCIONES DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS</b>   | <b>-8,60%</b> | <b>-42,76%</b> |

· Factor de emisión: 0,20 kgCO<sub>2</sub>e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2019 de Iberdrola SA).  
· Unidad de medida: 620 m<sup>2</sup> centros.



Porque en este viaje de cuidar el planeta no hay posibilidad de echar marcha atrás, es por ello, que seguimos avanzando para contar de manera progresiva con todas las personas de Grupo IMQ, de cara a posicionarnos como una organización que de manera global es respetuosa con el entorno.

A man with a beard and glasses, wearing a dark green button-down shirt over a white t-shirt, is sitting at a desk. He is smiling and looking down at several sheets of paper he is holding. The background is a bright, out-of-focus office or home workspace with a window. A blue semi-transparent box is overlaid on the right side of the image, containing the word "ANEXOS" in white capital letters.

ANEXOS



# I. Alcance

El alcance de la presente memoria abarca a las sociedades que conforman el Grupo IMQ y que se muestran en el apartado “Estructura Societaria”.

No obstante, y tras efectuar un análisis en profundidad del perímetro societario del Grupo IMQ y la relevancia de cada una de las sociedades que lo integran en los distintos ámbitos de información que requiere la Ley de información no financiera, se presenta información detallada de KPIs clave y otros indicadores cuantitativos de las sociedades indicadas en la Tabla I indicada a continuación en los ámbitos de (i) cuestiones medioambientales (ii) derechos humanos (iii) corrupción y soborno y; (iv) sociedad, por entender que la información de estas sociedades es suficientemente representativa de las distintas actividades llevadas a cabo por Grupo IMQ. En concreto estas sociedades representan aproximadamente el 88% de la cifra de facturación del Grupo y el 69% de la cifra de activos. Las sociedades del grupo Sociedad de Médicos del IMQ, S.A., Sociedad de Promoción de Empresas del IMQ, S.A.U. y Sociedad Inmobiliaria del IMQ, S.A. ostentan aproximadamente un 25% adicional de la cifra de activos agregada del grupo. Sin embargo, no se ofrece información de estas tres sociedades por no considerarse relevantes en los ámbitos comentados. Sociedad Inmobiliaria del IMQ, S.A. es la sociedad propietaria del activo donde la sociedad Clínica Vicente San Sebastián, S.A. desarrolla buena parte de su actividad, sociedad de la que sí se ofrece información en los distintos ámbitos requeridos. Entre ambas sociedades media el correspondiente contrato de arrendamiento.

\* Con fecha del 11 de noviembre del año 2020 el Consejo de Administración de Igorco Gestión S.L acordó formular y suscribir un Proyecto de Segregación, en virtud del cual Igorco Gestión segregaría la unidad de gestión de centros de día para personas mayores y dependientes, servicios en el hogar y de apoyo a cuidadores de personas dependientes y atención domiciliar en favor de una sociedad de nueva creación, que se denomina Igorco Servicios Sociosanitarios S.L. (sociedad beneficiaria). Dicha sociedad ha sido constituida e inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia con fecha del 18 de diciembre del 2020.

Si bien a efectos del artículo 31.7ª de la LME se establece el día 1 de enero de 2020 como la fecha a partir de la cual las operaciones de Igorco Gestión relativas a la actividad segregada se consideran realizadas a efectos contables por cuenta de la Sociedad Beneficiaria, la misma no ha comenzado a operar por cuenta propia hasta el 1 de enero de 2021. La operativa a efectos fiscales, laborales y operativos se inicia con fecha 1 de enero de 2021.

**TABLA I - EMPRESAS QUE CONFORMAN EL PERÍMETRO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

## GRUPO

- GRUPO IGUALMEQUISA S.A.

## SEGUROS

- IMQ S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (IMQ SEGUROS)
- IMQ DENTAL, S.A. (CLÍNICAS DENTALES)
- DENTAL BIZKAIA, S.L. (CLÍNICAS DENTALES)
- CENTRO DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA, S.L.U.
- CENTRO MÉDICO ZURRIOLA, S.L.U.
- AUXILIAR DE SERVICIOS MEDICOS, S.A.U.
- CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA, S.L.U.

## IMQ IGURCO

- IGURCO GESTIÓN S.L.
- IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS S.L.
- IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS S.L.
- ORÚE XXI S.L.
- RESIDENCIA ORÚE S.L.U.
- IGURCO ARABA, S.L.U.
- IGURCO SERVICIOS SOCIOSANITARIOS IMQ, S.L. (\*)

## CLÍNICA

- CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN S.A. (CLÍNICA ZORROTZAURRE Y CLÍNICA VIRGEN BLANCA)

## PREVENCIÓN

- DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ S.L.

## SERVICIOS GENERALES

- AVANCES MÉDICOS, S.A. (IMQ AMSA)

Por otra parte, y referido al ámbito de cuestiones sociales y relativas al personal, se presenta información detallada de KPIs clave y otros indicadores cuantitativos de las sociedades indicadas en la Tabla II, dado que, tras el correspondiente análisis efectuado, aúnan un porcentaje superior al 86% de la plantilla del Grupo IMQ. Dichas sociedades son, en todo caso, representativas de las 6 divisiones que integran Grupo IMQ.

Un alcance, el definido que se irá ampliando en los próximos años.

Por último, el alcance geográfico del presente documento se corresponde con el ámbito de actuación del Grupo IMQ, esto es, la comunidad autónoma del País Vasco.

## TABLA II - EMPRESAS QUE CONFORMAN EL PERÍMETRO ASOCIADO A LA DIMENSIÓN SOCIAL

| GRUPO   |
|---|
| • GRUPO IGUALMEQUISA S.A.   |
| SEGUROS   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• IMQ S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (IMQ SEGUROS)</li> <li>• IMQ DENTAL S.A.U. (CLÍNICAS DENTALES)</li> <li>• IMQ DENTAL BIZKAIA S.L. (CLÍNICAS DENTALES)</li> <li>• CENTRO DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA S.L.U.</li> <li>• IGUALATORIO DE BILBAO AGENCIA DE SEGUROS S.A.U.</li> <li>• CENTRO MÉDICO ZURRIOLA S.L.U.</li> <li>• AUXILIAR DE SERVICIOS MÉDICOS S.A.U.</li> <li>• CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA S.L.U.</li> </ul> |
| CLÍNICAS  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN S.A. (CLÍNICA ZORROTZAURRE Y CLÍNICA VIRGEN BLANCA)</li> <li>• UNIDAD DE MEDICINA DE URGENCIAS IMQ, S.L.</li> <li>• INSTITUTO ONCOLÓGICO IMQ BILBAO, S.L.</li> <li>• INSTITUTO DE MEDICINA INTEGRAL DE BILBAO S.L. (IMIBI)</li> <li>• TRAUMATOLOGÍA DAM S.L.</li> <li>• CVSS RADIOLOGÍA CLÍNICA, S.A.</li> </ul>   |
| PREVENCIÓN  |
| • IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO PREVENCIÓN, S.L.U. (IMQ PREVENCIÓN)   |
| SERVICIOS GENERALES   |
| • AVANCES MÉDICOS, S.A. (IMQ AMSA)  |
| IGURCO (IMQ IGURCO)   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• IGURCO GESTIÓN S.L.</li> <li>• IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS S.L.</li> <li>• IGURCO RESIDENCIAS SOCIO-SANITARIAS S.L.</li> <li>• ORÚE XXI, S.L.</li> <li>• RESIDENCIA ORÚE, S.L.</li> <li>• IGURCO ARABA, S.L.U.</li> </ul>  |

## II. Principios

Principios para determinar la calidad y el contenido de la memoria de sostenibilidad 2020:

### ► PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo IMQ tiene identificados y mantiene un diálogo periódico con sus grupos de interés para dar respuesta a sus expectativas e intereses y viene implementando mecanismos para oír su voz y consideraciones y potenciar su participación a través de encuestas, focus group y sistemas de escucha, atención y gestión de incidencias a través de canales presenciales, telefónicos, de correo y digitales.

### ► CONTEXTO ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

Grupo IMQ contribuye en la medida de sus posibilidades al desarrollo económico, social y ambiental a nivel local y regional, tratando de generar impactos positivos en su interconexión con la comunidad que se detallan en su aportación al PIB, al empleo, la fiscalidad, al sostenimiento del sistema de salud y al compromiso con iniciativas colectivas en el ámbito de la salud, el deporte, la cultura, iniciativas sociales y solidarias.

### ► CLARIDAD, PRECISIÓN Y EXHAUSTIVIDAD

La información de esta Memoria se expone de forma sistemática, pormenorizada y comprensible, incluyendo un índice general que facilita su lectura y un índice global de indicadores GRI, que permite la accesibilidad y ubicación de los datos, tanto cualitativos como cuantitativos, que se presentan en sus respectivas páginas.

### ► EQUILIBRIO

La Memoria informa y refleja los aspectos del desempeño y actividad de Grupo IMQ tanto cuando han alcanzado como cuando no las expectativas generadas, de forma que los grupos de interés puedan realizar una valoración razonable tanto en sentido positivo como negativo de los mismos.

### ► COMPARABILIDAD

Los grupos de interés de Grupo IMQ pueden analizar los cambios experimentados con el paso del tiempo ya que los datos cuantitativos que figuran en el Informe se confrontan, allí donde es posible, con los referidos al año inmediatamente anterior, permitiendo así que se analicen y puedan compararse los cambios experimentados en el desarrollo de su actividad.

### ► FIABILIDAD

La información recogida en esta memoria anual se refiere a las actividades realizadas por la organización durante el ejercicio 2020 y han sido recopilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen para establecer su calidad e idoneidad. Los datos provienen de la aportación y actividad de las distintas áreas y sociedades consideradas, del sistema de información que da soporte al seguimiento del Plan Estratégico (Midenet), así como de los KPIs e indicadores de desempeño calculados por cada una de las unidades de negocio, siendo posteriormente sometida a verificación externa a cargo de la Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR, y aprobada por el Comité de Dirección y el Consejo de Administración de Grupo IMQ.

### ► PUNTUALIDAD

El informe tiene periodicidad anual y contempla y recoge puntual información consolidada del desempeño económico, social y ambiental en cada ejercicio.

### ► PUNTO DE CONTACTO:

Las memorias anuales de Grupo IMQ se encuentran a disposición de las personas interesadas en la Sala de Prensa de nuestra web corporativa y en la página del Pacto Mundial Red Española:

<https://www.imq.es>

<http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso>

Para más información: [comunicacion@imq.es](mailto:comunicacion@imq.es)

# AENOR

## Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

**SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.**

relativa al estado consolidado de información no financiera

SOCIEDAD DE MEDICOS IMQ; MEMORIA RSC Y SOSTENIBILIDAD 2020, Estado de Información  
no financiera, conforme a la ley 11/2018,

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2020

En Madrid a 9 de abril de 2021

Rafael García Meiro  
Director General

# AENOR

SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.(en adelante la organización) con domicilio social en: CL MAXIMO AGIRRE 18 BIS; 48011; BILBAO (BIZKAIA) y en su nombre, Dña. Beatriz Astigarraga Aguirre, en su condición de Presidenta del Consejo de Administración de SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A., ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

**Responsabilidad de la organización.** La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

**Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019.** AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:



# AENOR

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)
- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.

# AENOR

- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

## CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en la memoria SOCIEDAD DE MEDICOS IMQ; MEMORIA DE RSC Y SOSTENIBILIDAD 2020, y para la información referente al periodo objeto del informe, el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, no proporcione información fiel del desempeño de SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

### III. Materialidad

Durante el año 2020, y alineado con el proceso de reflexión estratégica llevado a cabo en el año 2018 para la elaboración del actual Plan Estratégico 2019 – 2021 de la Compañía, se ha realizado un análisis de materialidad, identificando aquellos aspectos que son relevantes para Grupo IMQ y sus grupos de interés. Este análisis representa un primer ejercicio que se irá completando y profundizando en los próximos años.

Para la identificación de los principales aspectos significativos se ha tenido en cuenta en primer lugar el análisis interno realizado durante el proceso de reflexión estratégica, evaluando los principales factores críticos y de éxito, la revisión de la estructura organizativa y de su modelo de gestión, o el análisis del ciclo de vida de sus productos y servicios, entre otros aspectos. A ello se suma el análisis externo realizado tanto en el proceso estratégico como de forma continuada en la Organización, y donde se analizan aspectos como la evolución y

principales tendencias del mercado y del sector asegurador, el estudio exhaustivo de la prensa relacionada con Grupo IMQ, los análisis derivados del proceso de inteligencia competitiva, los estudios de marca e imagen, o el análisis normativo continuado que se realiza a través de la función de cumplimiento.

Además, se han tenido en cuenta las principales necesidades y expectativas de los grupos de interés de Grupo IMQ en base a la revisión y priorización de los mismos abordada también en el marco de la última reflexión estratégica. Para Grupo IMQ es clave la opinión y participación de sus grupos de interés en la elaboración y definición de su estrategia. Sus necesidades y expectativas se analizan a través de las fuentes de información (ámbito de vigilancia y frecuencia) definidas con cada uno de ellos: Accionistas, Órganos de Gobierno, Personas, Aliados estratégicos, Clientes, Proveedores, Administración y Sociedad.

#### FUENTES DE INFORMACIÓN Y RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

| GRUPOS DE INTERÉS                    | ÁMBITO DE VIGILANCIA   | FRECUENCIA     |
|--------------------------------------|--|----------------|
| Accionistas<br>Órganos de Gobierno   | Consejos de Administración (IMQ Seguros, Grupo IMQ, Sociedad de Médicos)                               | Mensual        |
|                                      | Junta General Sociedad de Médicos  | Anual          |
|                                      | Sesiones con accionistas – médicos   | ¾ sesiones año |
|                                      | Reuniones de trabajo (Dirección General, Dirección Relación con el profesional,...)                    | Periódicas     |
| Aliados estratégicos: SCA, Kutxabank | SCA: reuniones del Consejo de Administración   | Mensual        |
|                                      | Kutxabank: reuniones del equipo de trabajo   | Puntuales      |
| Personas                             | Encuesta de satisfacción global  | Bienal         |
|                                      | Encuestas de satisfacción sobre distintas facetas  | Puntuales      |
|                                      | Grupos y equipos de trabajo  | Periódicos     |
|                                      | Desayunos IMQ  | Mensual        |
| Proveedores                          | Proveedores asistenciales: reuniones de trabajo con representantes de especialidad y con profesionales | Periódicas     |
|                                      | Proveedores no asistenciales: reuniones de trabajo   | Periódicas     |
| Administración Sociedad              | Encuestas a sociedad e instituciones   | Bienal         |
| Clientes                             | Encuestas periódicas (Programa Voz – Proyecto CEX)   | Diario         |
|                                      | Focus group  | Periódicos     |
|                                      | Análisis de quejas y reclamaciones   | Diario         |
|                                      | Redes sociales   | Diario         |

Algunos de los principales grupos de interés han tenido una participación directa en el proceso de reflexión estratégica, ya sea a través de reuniones específicas para ello (accionistas y órganos de gobierno), de focus group (clientes colectivos y particulares), o de encuestas (Sociedad). Las personas de la compañía han tenido también un papel importante en la definición de la estrategia, a través de un proceso participativo guiado mediante grupos de trabajo en las distintas fases.

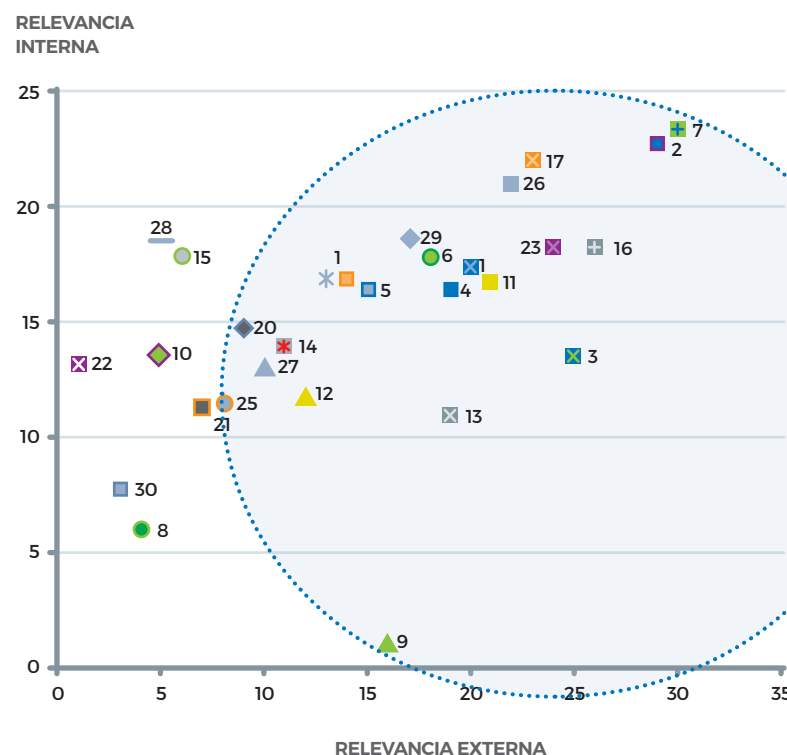
Cabe resaltar también la puesta en marcha en el año 2019, dentro del Proyecto de Experiencia de Cliente, del Programa de Voz, que está permitiendo tener un conocimiento mucho más profundo de los clientes de IMQ.

Fruto de todo este análisis, se identificaron 30 asuntos relevantes, de los cuales, tras ser analizados y valorado su nivel de relevancia tanto interna como externa, se incorporaron en la matriz de materialidad donde finalmente se destacaron **20 temas prioritarios** tanto para Grupo IMQ como para sus grupos de interés. De cara a la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2020 (Estado de Información No Financiera), mantenemos el análisis y seguimos poniendo el foco en cuatro grandes bloques: Gobierno corporativo, Estrategia y negocio, Equipo de personas, Clientes, Compromiso con la Sociedad y Medio ambiente. Y se incorpora una nueva variable que ha marcado el año 2020, la crisis sanitaria sufrida por la pandemia de COVID-19, como tema prioritario 21.

### DETALLE DE LOS 21 TEMAS PRIORITARIOS:

1. Rentabilidad y solvencia
2. Transformación digital
3. Experiencia de cliente
4. Innovación y mejora continua
5. Modelo de gestión
6. Liderazgo
7. Empleo y relaciones sociales
8. Formación y desarrollo del talento
9. Conciliación
10. Satisfacción de las personas
11. Diversidad e igualdad
12. Salud y seguridad en el trabajo
13. Sistema de buen gobierno corporativo
14. Gestión de riesgos
15. Compromiso con el medio ambiente
16. Envejecimiento. Promoción de hábitos de vida saludable
17. Protección de datos
18. Calidad y seguridad clínica
19. Compromiso con la sociedad
20. Canales de diálogo con los grupos de interés
21. COVID-19

- |  |    |  |
|--|----|--|
|  | 1  | Marco regulatorio                        |
|  | 2  | Rentabilidad y solvencia                 |
|  | 3  | Transformación digital                   |
|  | 4  | Experiencia de cliente                   |
|  | 5  | Innovación                               |
|  | 6  | Gestión de alianzas                      |
|  | 7  | Modelo de gestión                        |
|  | 8  | Cultura de pertenencia a la compañía     |
|  | 9  | Liderazgo                                |
|  | 10 | Empleo y relaciones sociales             |
|  | 11 | Formación y desarrollo del talento       |
|  | 12 | Conciliación                             |
|  | 13 | Satisfacción de las personas             |
|  | 14 | Diversidad e igualdad                    |
|  | 15 | Salud y seguridad en el trabajo          |
|  | 16 | Sistema de buen gobierno corporativo     |
|  | 17 | Envejecimiento                           |
|  | 18 | Gestión de riesgos                       |
|  | 20 | Compromiso con el medio ambiente         |
|  | 21 | Promoción de hábitos de vida saludable   |
|  | 22 | Corrupción y soborno                     |
|  | 23 | Mejora continua                          |
|  | 24 | Protección de datos                      |
|  | 25 | Ciberseguridad                           |
|  | 26 | Calidad y seguridad clínica              |
|  | 27 | Compromiso con la sociedad               |
|  | 28 | Colaboración con la sanidad pública      |
|  | 29 | Canales de diálogo con grupos de interés |
|  | 30 | Solidaridad                              |





## IV. Índice correspondencia Ley 11/2018 con GRI

| ESTÁNDAR GRI                         | CONTENIDOS                                       | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA   |
|--------------------------------------|--|---------------------|--|
| <b>GRI 101: FUNDAMENTOS</b>          |  |                     |  |
| CONTENIDOS GENERALES                 |  |                     |  |
| <b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b> |  |                     |  |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN            |  |                     |  |
| 102-1                                | Nombre de la organización                        |                     | 24   |
| 102-2                                | Actividades, marcas, productos y servicios       |                     | 54-76  |
| 102-3                                | Ubicación de la sede                             |                     | Máximo Aguirre 18 BIS, 48011 Bilbao  |
| 102-4                                | Ubicación de las operaciones                     |                     | 140-141  |
| 102-6                                | Mercados servidos                                |                     | 54-76  |
| 102-7                                | Tamaño de la organización                        |                     | 18-22  |
| 102-8                                | Información sobre empleados y otros trabajadores | 3, 4, 8             | 22, 86-87, 101-111   |
| 102-9                                | Cadena de suministro                             |                     | Los proveedores de Grupo IMQ en 2020 están ubicados en la CEE.<br>No ha habido proveedores con impacto negativo en la cadena de suministro.  |
| 102-11                               | Principio o enfoque de precaución                |                     | Nuestros servicios se diseñan siguiendo un proceso sistemático por medio del cual se valoran los requisitos legales y técnicos que deben cumplir. Sin embargo, en nuestra actividad no se generan riesgos medio ambientales de daño grave o irreversible ni se prevé que se lancen nuevos servicios que los generen. |
| 102-12                               | Iniciativas externas                             | 17                  | 112, 117   |
| 102-13                               | Afiliación a asociaciones                        | 17                  | 117  |





| ESTÁNDAR GRI                              | CONTENIDOS   | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA |
|---|--|---------------------|----------------------------|
| ESTRATEGIA                                |  |                     |                            |
| 102-14                                    | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones        |                     | 5-6                        |
| 102-15                                    | Principales impactos, riesgos y oportunidades                                |                     | 32-33                      |
| ÉTICA E INTEGRIDAD                        |  |                     |                            |
| 102-16                                    | Valores, principios, estándares y normas de conducta                         |                     | 34                         |
| 102-17                                    | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                          |                     | 34                         |
| GOBERNANZA                                |  |                     |                            |
| 102-35                                    | Políticas de Remuneración  |                     | Anexo Indicadores GRI      |
| 102-36                                    | Proceso para determinar la remuneración                                      |                     | Anexo Indicadores GRI      |
| 102-38                                    | Ratio de compensación total anual  |                     | Anexo Indicadores GRI      |
| 102-39                                    | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual               |                     | Anexo Indicadores GRI      |
| PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS    |  |                     |                            |
| 102-41                                    | Acuerdos de negociación colectiva  |                     | 107                        |
| 102-43                                    | Enfoque para la participación de los grupos de interés                       |                     | 10-11                      |
| PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES |  |                     |                            |
| 102-54                                    | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI |                     | 4                          |



| ESTÁNDAR GRI                                      | CONTENIDOS  | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA   |
|---|---|---------------------|--|
| TEMAS MATERIALES                                  |   |                     |  |
| CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE                |   |                     |  |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>                |   |                     |  |
| 103-1   | Explicación del tema material y su cobertura  | 3                   | Anexo  |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes   | 3                   | 78-85, 89-97   |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión   | 3                   | 78-85, 89-97   |
| <b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b> |   |                     |  |
| 416-1   | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios                       | 3                   | <p><b>CVSS:</b> En casos de incumplimientos, se lleva un registro de incidencias, y se aplican los criterios de evaluación según el protocolo establecido, en base al volumen y criticidad del incidente. Todo aquello que impacta en la salud y seguridad se trata en la comisión de seguridad clínica, atendiendo a los registros que se realizan por parte de todos los profesionales de las clínicas. El sistema de notificación ayuda a identificar cualquier incidente en este ámbito, y se ponen las medidas pertinentes. En caso de que un proveedor esté implicado, se contacta directamente con él y se le solicita inmediatamente un análisis de las causas del incidente y el plan de acciones correctivas.</p> <p><b>IMQ Prevención:</b> Somos prestadores de servicios por lo que nuestra actividad no genera impacto en la seguridad y salud de los consumidores, con la salvedad de la extracción de sangre y la vacunación (informamos de los efectos de las vacunas).</p> <p>Consentimiento informado y medidas de seguridad informáticas.</p> <p>Cumplimiento RGPD.</p> |
| 416-2   | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | 3                   | No ha habido casos de incumplimiento en este sentido en 2020.  |



| ESTÁNDAR GRI                       | CONTENIDOS                                   | VINCULACIÓN<br>CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA |
|------------------------------------|--|------------------------|----------------------------|
| NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO    |  |                        |                            |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b> |  |                        |                            |
| 103-1                              | Explicación del tema material y su cobertura |                        | Anexo                      |
| 103-2                              | El enfoque de gestión y sus componentes      |                        | 37-39                      |
| 103-3                              | Evaluación del enfoque de gestión            |                        | 37-39                      |
| TRANSFORMACIÓN DIGITAL             |  |                        |                            |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b> |  |                        |                            |
| 103-1                              | Explicación del tema material y su cobertura |                        | Anexo                      |
| 103-2                              | El enfoque de gestión y sus componentes      |                        | 48-52                      |
| 103-3                              | Evaluación del enfoque de gestión            |                        | 48-52                      |
| CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE  |  |                        |                            |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b> |  |                        |                            |
| 103-1                              | Explicación del tema material y su cobertura | 8                      | Anexo                      |
| 103-2                              | El enfoque de gestión y sus componentes      | 8                      | 18-22                      |
| 103-3                              | Evaluación del enfoque de gestión            | 8                      | 18-22                      |

| ESTÁNDAR GRI                                   | CONTENIDOS   | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA  |
|--|--|---------------------|---|
| <b>GRI 201: Desempeño económico</b>            |  |                     |   |
| 201-2  | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático |                     | Grupo IMQ debido a la naturaleza de sus actividades, tiene un impacto ambiental muy reducido en su entorno. Por lo tanto, sus actividades no le imponen inversiones ni gastos significativos con ese origen. No se derivan riesgos para la actividad del Grupo como consecuencia del cambio climático. Cap. Avanzando en sostenibilidad medioambiental.   |
| 201-4  | Asistencia financiera recibida del gobierno  |                     | Las subvenciones públicas recibidas no representan una cantidad significativa sobre los ingresos totales del Grupo (0,37 millones de euros). Se han aprovechado 2,1 millones de euros por deducciones fundamentalmente de innovación, inversión y empleo, así como 0,9 millones de euros por créditos fiscales. En las sociedades del Grupo IMQ no se tiene constancia de la participación de administraciones públicas en su accionariado.   |
| <b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b> |  |                     |   |
| 203-1  | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados                                     |                     | La inversión en <b>2020</b> referida a cliente asciende a <b>3,58 millones</b> de euros, inversión vinculada principalmente a aplicaciones informáticas e inversión en tecnología.  |
| 203-2  | Impactos económicos indirectos significativos  | 3, 4, 8             | Grupo IMQ además de los impactos económicos comentados en el capítulo de Contribuyendo al desarrollo genera otros impactos económicos indirectos: -Se genera empleo indirecto en las localidades donde se encuentran las distintas empresas: transporte, hostelería, proveedores...-Se promueve hábitos de vida saludables y prevención en temas de salud a partir de difusión de conocimiento. -Se participa en organización de iniciativas y actos ligados a entidades científicas, sanitarias e investigadoras. -Se ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad. Contribuye de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la Sociedad. -Se produce ahorro a Osakidetza. |
| ETICA EMPRESARIAL                              |  |                     |   |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>             |  |                     |   |
| 103-1  | Explicación del tema material y su cobertura   |                     | Anexo   |
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes  |                     | 34  |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión  |                     | 34  |





| ESTÁNDAR GRI                       | CONTENIDOS   | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA   |
|------------------------------------|--|---------------------|--|
| <b>GRI 205: Anticorrupción</b>     |  |                     |  |
| 205-1                              | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción        |                     | 34   |
| 205-2                              | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción |                     | Grupo IMQ impartió en años pasados una formación inicial y básica en materia de Cumplimiento a todos los empleados de la filial IMQ Seguros (así como a las que de esta dependen).<br>En las operaciones de tipo inmobiliario y societario realizadas durante el ejercicio, el Grupo y sus asesores han observado lo previsto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Más allá de ahí, las medidas específicas relativas a las actividades del tráfico ordinario están en proceso de definición. |
| 205-3                              | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas                        |                     | No se ha detectado ningún caso de corrupción y soborno en ninguna de las sociedades. En consecuencia, no ha sido preciso adoptar ninguna medida.   |
| MEDIO AMBIENTE                     |  |                     |  |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b> |  |                     |  |
| 103-1                              | Explicación del tema material y su cobertura                             | 7,12                | Anexo  |
| 103-2                              | El enfoque de gestión y sus componentes                                  | 7,12                | 119-138  |
| 103-3                              | Evaluación del enfoque de gestión  | 7,12                | 119-138  |
| <b>GRI 301: Materiales</b>         |  |                     |  |
| 301-1                              | Materiales utilizados por peso o volumen                                 | 7,12                | 119-138  |
| 301-2                              | Insumos reciclados   | 7,12                | 119-138  |
| 301-3                              | Productos reutilizados y materiales de envasado                          | 7,12                | 119-138  |



| ESTÁNDAR GRI                  | CONTENIDOS  | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA   |
|-------------------------------|---|---------------------|--|
| <b>GRI 302: Energía</b>       |   |                     |  |
| 302-1                         | Consumo energético dentro de la organización  | 7,12                | 119-138  |
| 302-2                         | Consumo energético fuera de la organización   | 7,12                | 119-138  |
| 302-3                         | Intensidad energética   | 7,12                | 119-138  |
| 302-4                         | Reducción del consumo energético  | 7,12                | 119-138  |
| 302-5                         | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios  | 7,12                | Grupo IMQ promueve la eficiencia reduciendo progresivamente los impactos medioambientales de las actividades, instalaciones, productos y servicios. En cuanto a productos no aplica, Grupo IMQ no fabrica producto.                                  |
| <b>GRI 303: Agua</b>          |   |                     |  |
| 303-1                         | Extracción de agua por fuente   |                     | 119-138  |
| 303-2                         | Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua  |                     | 119-138 Todo vertido de agua es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales por lo que no se produce ninguna afectación a cuerpos de agua o hábitats relacionados.   |
| 303-3                         | Agua reciclada y utilizada  |                     | 119-138  |
| <b>GRI 304: Biodiversidad</b> |   |                     |  |
| 304-1                         | Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas |                     | Grupo IMQ no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante 2020 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera.<br>1 excepción - Centro Forua |
| 304-2                         | Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad   |                     | 0  |
| 304-3                         | Habitats protegidos o restaurados   |                     | 119-138 No se han llevado a cabo acciones de restauración de hábitats o espacios protegidos ya que la actividad de IMQ Prevención no tiene incidencia negativa alguna en estos entornos.   |



| ESTÁNDAR GRI                           | CONTENIDOS   | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA  |
|--|--|---------------------|---|
| <b>GRI 305: Emisiones</b>              |  |                     |   |
| 305-1                                  | Emisiones directas de GEI (alcance 1)  | 7,12                | 119-138 Las emisiones directas de GEI se calculan a partir del consumo de gasoil derivado de los viajes de negocio realizados por las personas de Grupo IMQ, calculado en toneladas métricas de CO <sub>2</sub> equivalente.<br>Para el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de conversión facilitados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para combustible de vehículos.<br>El factor de emisión utilizado para este cálculo es 2,467 Kg de CO <sub>2</sub> eq/litro. Dato 2019 del Ministerio de Agricultura, pesca y alimentación. |
| 305-2                                  | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)                                 | 7,12                | 119-138   |
| 305-3                                  | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)  | 7,12                | 119-138   |
| 305-4                                  | Intensidad de las emisiones de GEI   | 7,12                | 119-138   |
| 305-5                                  | Reducción de las emisiones de GEI  | 7,12                | 119-138   |
| 305-6                                  | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)                                  |                     | No aplica a la actividad de Grupo IMQ   |
| 305-7                                  | Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire |                     | No aplica a la actividad de Grupo IMQ   |
| <b>GRI 306: Efluentes y residuos</b>   |  |                     |   |
| 306-2                                  | Residuos por tipo y método de eliminación  | 7,12                | 119-138   |
| 306-5                                  | Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías                            | 7,12                | 0   |
| <b>GRI 307: Cumplimiento ambiental</b> |  |                     |   |
| 307-1                                  | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental                                     | 7,12                | 0   |



| ESTÁNDAR GRI  | CONTENIDOS  | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA  |
|---|---|---------------------|---|
| <b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores</b>                       |   |                     | 0   |
| 308-1   | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales  | 7,12                | 119-138   |
| 308-2   | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas   |                     | En 2020 no se han detectado impactos ambientales en la cadena de suministro |
| PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO                                       |   |                     |   |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>  |   |                     |   |
| 103-1   | Explicación del tema material y su cobertura  | 3,8                 | Anexo   |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes   | 3,8                 | 101-111   |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión   | 3,8                 | 101-111   |
| <b>GRI 401: Empleo</b>  |   |                     |   |
| 401-1   | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   | 8                   | Anexo   |
| <b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo. Organización del trabajo</b> |   |                     |   |
| 403-1   | Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad  | 3,8                 | 107   |
| 403-2   | Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 3,8                 | Anexo   |
| 403-3   | Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad  | 3,8                 | Anexo   |





| ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDOS   | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA   |
|--|--|---------------------|--|
| <b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>                  |  |                     |  |
| 404-1  | Media de horas de formación al año por empleado  | 4,8                 | Anexo  |
| <b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b> |  |                     |  |
| 405-1  | Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | 8                   | Anexo  |
| 405-2  | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres  | 8                   | Anexo  |
| <b>GRI 406: No discriminación</b>                      |  |                     |  |
| 406-1  | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas   | 8                   | A lo largo del ejercicio 2020 se han recibido 6 comunicaciones o denuncias relativas a aspectos de conflicto laboral, a través del canal habilitado a los profesionales del Grupo (buzón). A dichas denuncias, se les ha dado el tratamiento y seguimiento correspondiente en base a lo establecido en los Reglamentos vigentes en el Grupo. |
| <b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación</b>   |  |                     |  |
| 407-1  | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo. |                     | En el 2020 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.  |
| <b>GRI 408: Trabajo infantil</b>                       |  |                     |  |
| 408-1  | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil                                    |                     | En el 2020 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.  |
| <b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio</b>          |  |                     |  |
| 409-1  | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio                       |                     | En el 2020 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.  |



| ESTÁNDAR GRI                                      | CONTENIDOS   | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA  |
|---|--|---------------------|---|
| <b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad</b> |  |                     |   |
| 410-1   | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos   |                     | No existe personal de seguridad en plantilla de ninguna de las sociedades que integran Grupo IMQ. El personal de seguridad subcontratado en el grupo no es especialmente relevante.   |
| <b>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas</b> |  |                     |   |
| 411-1   | Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas  |                     | En el 2020 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico donde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.   |
| <b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos</b>    |  |                     |   |
| 412-1   | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos  |                     | A lo largo de 2020 no se ha identificado ninguna operación en Grupo IMQ susceptible de ser sometida a revisión o evaluación de impacto sobre derechos humanos.  |
| 412-2   | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos  |                     | En 2020 hemos modificado el formato relativo a materia de solvencia y cumplimiento que impartimos todos los años a los nuevos empleados de la compañía aseguradora. Dada la no presencialidad en la formación, hemos grabado un vídeo en el que los propios empleados de la compañía explican de forma resumida el área de cumplimiento y solvencia, con las distintas líneas de defensa. Se ha dado acceso en el AULA IMQ, plataforma de formación interna de la compañía. |
| 412-3   | Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos |                     | Durante 2020, no se han acometido inversiones de relevancia en Grupo IMQ. No obstante, dado el entorno geográfico en el que opera Grupo IMQ, se tiene la confianza de que las inversiones que se realizan se hacen bajo criterios de respeto a los derechos humanos, no teniendo constancia de ningún tipo de actuación de origen interno o externo que hayan sido contrarias a la protección de estos derechos.  |



| ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDOS  | VINCULACIÓN CON ODS | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA |
|--|---|---------------------|----------------------------|
| DESEMPEÑO SOCIAL                                     |   |                     |                            |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>                   |   |                     |                            |
| 103-1  | Explicación del tema material y su cobertura  |                     | Anexo                      |
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes   | 1,3,4,17            | 112-117                    |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión   | 1,3,4,17            | 112-117                    |
| <b>GRI 413: Comunidades locales</b>                  |   |                     |                            |
| 413-1  | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | 1,3,4,17            | 112-117                    |
| 413-2  | Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales - en las comunidades locales    | 1,3,4,17            | 112-117                    |
| <b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b> |   |                     |                            |
| 414-1  | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales            |                     | 112-117                    |



## V. Anexo indicadores GRI

| TOTAL GPO 2019               | 102-8 INFORMACION SOBRE PERSONAS EMPLEADAS Y OTRAS PERSONAS TRABAJADORAS |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |
|------------------------------|--|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------|
|                              | 405-1 DIVERSIDAD EN ORGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAS EMPLEADAS             |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |
| TRAMOS EDAD                  | MUJERES  |                |                 |                |                 |                |                      | HOMBRES         |                |                 |                |                 |                |                      | PLANTILLA TOTAL |                |                 |                |                 |                |                      |
| CATEGORÍA                    | TEMPORAL   |                | INDEFINIDO      |                | TOTALES         |                |                      | TEMPORAL        |                | INDEFINIDO      |                | TOTALES         |                |                      | TEMPORAL        |                | INDEFINIDO      |                | TOTALES         |                |                      |
|                              | Tiempo Completo  | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Edad/Categoría Prof. | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Edad/Categoría Prof. | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Edad/Categoría Prof. |
| HASTA 30 AÑOS                |  |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |
| Directivos/as                | 0  | 0              | 0               | 0              | 0               | 0              | 0                    | 0               | 0              | 0               | 0              | 0               | 0              | 0                    | 0               | 0              | 0               | 0              | 0               | 0              | 0                    |
| Jefes/as. Mandos intermedios | 0  | 0              | 0               | 0              | 0               | 0              | 0                    | 0               | 0              | 1               | 0              | 1               | 0              | 1                    | 0               | 0              | 1               | 0              | 1               | 0              | 1                    |
| Técnicos/as                  | 72   | 46             | 38              | 19             | 110             | 65             | 175                  | 18              | 11             | 10              | 7              | 28              | 18             | 46                   | 90              | 57             | 48              | 26             | 138             | 83             | 221                  |
| Administrativos/as           | 20   | 8              | 6               | 2              | 26              | 10             | 36                   | 2               | 0              | 5               | 0              | 7               | 0              | 7                    | 22              | 8              | 11              | 2              | 33              | 10             | 43                   |
| Otros/as profesionales       | 64   | 19             | 23              | 3              | 87              | 22             | 109                  | 25              | 8              | 10              | 1              | 35              | 9              | 44                   | 89              | 27             | 33              | 4              | 122             | 31             | 153                  |
|                              | 156  | 73             | 67              | 24             | 223             | 97             | 320                  | 45              | 19             | 26              | 8              | 71              | 27             | 98                   | 201             | 92             | 93              | 32             | 294             | 124            | 418                  |
|                              | 229  |                | 91              |                | 320             |                |                      | 64              |                | 34              |                | 98              |                |                      | 293             |                | 125             |                | 418             |                |                      |
| ENTRE 31 y 50 AÑOS           |  |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |
| Directivos/as                | 0  | 0              | 4               | 1              | 4               | 1              | 5                    | 0               | 0              | 5               | 2              | 5               | 2              | 7                    | 0               | 0              | 9               | 3              | 9               | 3              | 12                   |
| Jefes/as. Mandos intermedios | 0  | 0              | 32              | 6              | 32              | 6              | 38                   | 0               | 0              | 18              | 0              | 18              | 0              | 18                   | 0               | 0              | 50              | 6              | 50              | 6              | 56                   |
| Técnicos/as                  | 33   | 21             | 302             | 73             | 335             | 94             | 429                  | 13              | 7              | 104             | 9              | 117             | 16             | 133                  | 46              | 28             | 406             | 82             | 452             | 110            | 562                  |
| Administrativos/as           | 11   | 8              | 105             | 19             | 116             | 27             | 143                  | 4               | 0              | 19              | 0              | 23              | 0              | 23                   | 15              | 8              | 124             | 19             | 139             | 27             | 166                  |
| Otros/as profesionales       | 72   | 21             | 121             | 32             | 193             | 53             | 246                  | 25              | 3              | 61              | 2              | 86              | 5              | 91                   | 97              | 24             | 182             | 34             | 279             | 58             | 337                  |
|                              | 116  | 50             | 564             | 131            | 680             | 181            | 861                  | 42              | 10             | 207             | 13             | 249             | 23             | 272                  | 158             | 60             | 771             | 144            | 929             | 204            | 1.133                |
|                              | 166  |                | 695             |                | 861             |                |                      | 52              |                | 220             |                | 272             |                |                      | 218             |                | 915             |                | 1.133           |                |                      |
| MAYOR DE 50 AÑOS             |  |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |
| Directivos/as                | 0  | 0              | 6               | 2              | 6               | 2              | 8                    | 0               | 1              | 12              | 2              | 12              | 3              | 15                   | 0               | 1              | 18              | 4              | 18              | 5              | 23                   |
| Jefes/as. Mandos intermedios | 0  | 2              | 16              | 1              | 16              | 3              | 19                   | 0               | 0              | 12              | 3              | 12              | 3              | 15                   | 0               | 2              | 28              | 4              | 28              | 6              | 34                   |
| Técnicos/as                  | 3  | 5              | 106             | 13             | 109             | 18             | 127                  | 4               | 7              | 50              | 6              | 54              | 13             | 67                   | 7               | 12             | 156             | 19             | 163             | 31             | 194                  |
| Administrativos/as           | 0  | 6              | 59              | 17             | 59              | 23             | 82                   | 0               | 0              | 12              | 0              | 12              | 0              | 12                   | 0               | 6              | 71              | 17             | 71              | 23             | 94                   |
| Otros/as profesionales       | 28   | 14             | 130             | 24             | 158             | 38             | 196                  | 5               | 2              | 33              | 2              | 38              | 4              | 42                   | 33              | 16             | 163             | 26             | 196             | 42             | 238                  |
|                              | 31   | 27             | 317             | 57             | 348             | 84             | 432                  | 9               | 10             | 119             | 13             | 128             | 23             | 151                  | 40              | 37             | 436             | 70             | 476             | 107            | 583                  |
|                              | 58   |                | 374             |                | 432             |                |                      | 19              |                | 132             |                | 151             |                |                      | 77              |                | 506             |                | 583             |                |                      |
| TOTALES                      |  |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |                 |                |                 |                |                 |                |                      |
| Directivos/as                | 0  | 0              | 10              | 3              | 10              | 3              | 13                   | 0               | 1              | 17              | 4              | 17              | 5              | 22                   | 0               | 1              | 27              | 7              | 27              | 8              | 35                   |
| Jefes/as. Mandos intermedios | 0  | 2              | 48              | 7              | 48              | 9              | 57                   | 0               | 0              | 31              | 3              | 31              | 3              | 34                   | 0               | 2              | 79              | 10             | 79              | 12             | 91                   |
| Técnicos/as                  | 108  | 72             | 446             | 105            | 554             | 177            | 731                  | 35              | 25             | 164             | 22             | 199             | 47             | 246                  | 143             | 97             | 610             | 127            | 753             | 224            | 977                  |
| Administrativos/as           | 31   | 22             | 170             | 38             | 201             | 60             | 261                  | 6               | 0              | 36              | 0              | 42              | 0              | 42                   | 37              | 22             | 206             | 38             | 243             | 60             | 303                  |
| Otros/as profesionales       | 164  | 54             | 274             | 59             | 438             | 113            | 551                  | 55              | 13             | 104             | 5              | 159             | 18             | 177                  | 219             | 67             | 378             | 64             | 597             | 131            | 728                  |
|                              | 303  | 150            | 948             | 212            | 1.251           | 362            | 1.613                | 96              | 39             | 352             | 34             | 448             | 73             | 521                  | 399             | 189            | 1.300           | 246            | 1.699           | 435            | 2.134                |
|                              | 453  |                | 1.160           |                | 1.613           |                |                      | 135             |                | 386             |                | 521             |                |                      | 588             |                | 1.546           |                | 2.134           |                |                      |





| TOTAL GPO 2020               | 102-8 INFORMACION SOBRE PERSONAS EMPLEADAS |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |
|------------------------------|--|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------------|
|                              | 405-1 DIVERSIDAD EN PERSONAS EMPLEADAS     |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |
| TRAMOS EDAD                  | MUJERES                                    |                |                 |                |                 |                |                       | HOMBRES         |                |                 |                |                 |                |                       | PLANTILLA TOTAL |                |                 |                |                 |                |                       |
| CATEGORÍA                    | TEMPORAL                                   |                | INDEFINIDO      |                | TOTALES         |                |                       | TEMPORAL        |                | INDEFINIDO      |                | TOTALES         |                |                       | TEMPORAL        |                | INDEFINIDO      |                | TOTALES         |                |                       |
|                              | Tiempo Completo                            | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Edad/ Categoría Prof. | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Edad/ Categoría Prof. | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Tiempo Completo | Tiempo Parcial | Edad/ Categoría Prof. |
| HASTA 30 AÑOS                |  |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |
| Directivos/as                | 0  | 0              | 0               | 0              | 0               | 0              | 0                     | 0               | 0              | 0               | 0              | 0               | 0              | 0                     | 0               | 0              | 0               | 0              | 0               | 0              | 0                     |
| Jefes/as. Mandos intermedios | 0  | 0              | 0               | 0              | 0               | 0              | 0                     | 0               | 0              | 0               | 0              | 0               | 0              | 0                     | 0               | 0              | 0               | 0              | 0               | 0              | 0                     |
| Técnicos/as                  | 72   | 40             | 35              | 16             | 107             | 56             | 163                   | 18              | 11             | 10              | 6              | 28              | 17             | 45                    | 90              | 51             | 45              | 22             | 135             | 73             | 208                   |
| Administrativos/as           | 19   | 8              | 10              | 1              | 29              | 9              | 38                    | 0               | 0              | 5               | 0              | 5               | 0              | 5                     | 19              | 8              | 15              | 1              | 34              | 9              | 43                    |
| Otros/as profesionales       | 84   | 18             | 26              | 4              | 110             | 22             | 132                   | 31              | 7              | 7               | 1              | 38              | 8              | 46                    | 115             | 25             | 33              | 5              | 148             | 30             | 178                   |
|                              | 175  | 66             | 71              | 21             | 246             | 87             | 333                   | 49              | 18             | 22              | 7              | 71              | 25             | 96                    | 224             | 84             | 93              | 28             | 317             | 112            | 429                   |
|                              | 241  |                | 92              |                | 333             |                |                       | 67              |                | 29              |                | 96              |                |                       | 308             |                | 121             |                | 429             |                |                       |
| ENTRE 31 y 50 AÑOS           |  |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |
| Directivos/as                | 0  | 0              | 4               | 1              | 4               | 1              | 5                     | 1               | 0              | 5               | 2              | 6               | 2              | 8                     | 1               | 0              | 9               | 3              | 10              | 3              | 13                    |
| Jefes/as. Mandos intermedios | 0  | 0              | 28              | 6              | 28              | 6              | 34                    | 0               | 0              | 16              | 0              | 16              | 0              | 16                    | 0               | 0              | 44              | 6              | 44              | 6              | 50                    |
| Técnicos/as                  | 33   | 20             | 333             | 65             | 366             | 85             | 451                   | 20              | 6              | 104             | 12             | 124             | 18             | 142                   | 53              | 26             | 437             | 77             | 490             | 103            | 593                   |
| Administrativos/as           | 18   | 5              | 108             | 17             | 126             | 22             | 148                   | 3               | 1              | 18              | 0              | 21              | 1              | 22                    | 21              | 6              | 126             | 17             | 147             | 23             | 170                   |
| Otros/as profesionales       | 111  | 17             | 132             | 35             | 243             | 52             | 295                   | 27              | 2              | 66              | 3              | 93              | 5              | 98                    | 138             | 19             | 198             | 38             | 336             | 57             | 393                   |
|                              | 162  | 42             | 605             | 124            | 767             | 166            | 933                   | 51              | 9              | 209             | 17             | 260             | 26             | 286                   | 213             | 51             | 814             | 141            | 1.027           | 192            | 1.219                 |
|                              | 204  |                | 729             |                | 933             |                |                       | 60              |                | 226             |                | 286             |                |                       | 264             |                | 955             |                | 1.219           |                |                       |
| MAYOR DE 50 AÑOS             |  |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |
| Directivos/as                | 0  | 0              | 7               | 2              | 7               | 2              | 9                     | 0               | 2              | 12              | 5              | 12              | 7              | 19                    | 0               | 2              | 19              | 7              | 19              | 9              | 28                    |
| Jefes/as. Mandos intermedios | 0  | 0              | 14              | 2              | 14              | 2              | 16                    | 0               | 0              | 9               | 3              | 9               | 3              | 12                    | 0               | 0              | 23              | 5              | 23              | 5              | 28                    |
| Técnicos/as                  | 3  | 4              | 117             | 15             | 120             | 19             | 139                   | 3               | 6              | 49              | 7              | 52              | 13             | 65                    | 6               | 10             | 166             | 22             | 172             | 32             | 204                   |
| Administrativos/as           | 3  | 8              | 64              | 16             | 67              | 24             | 91                    | 0               | 0              | 11              | 0              | 11              | 0              | 11                    | 3               | 8              | 75              | 16             | 78              | 24             | 102                   |
| Otros/as profesionales       | 19   | 13             | 139             | 16             | 158             | 29             | 187                   | 6               | 2              | 34              | 2              | 40              | 4              | 44                    | 25              | 15             | 173             | 18             | 198             | 33             | 231                   |
|                              | 25   | 25             | 341             | 51             | 366             | 76             | 442                   | 9               | 10             | 115             | 17             | 124             | 27             | 151                   | 34              | 35             | 456             | 68             | 490             | 103            | 593                   |
|                              | 50   |                | 392             |                | 442             |                |                       | 19              |                | 132             |                | 151             |                |                       | 69              |                | 524             |                | 593             |                |                       |
| TOTALES                      |  |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |                 |                |                 |                |                 |                |                       |
| Directivos/as                | 0  | 0              | 11              | 3              | 11              | 3              | 14                    | 1               | 2              | 17              | 7              | 18              | 9              | 27                    | 1               | 2              | 28              | 10             | 29              | 12             | 41                    |
| Jefes/as. Mandos intermedios | 0  | 0              | 42              | 8              | 42              | 8              | 50                    | 0               | 0              | 25              | 3              | 25              | 3              | 28                    | 0               | 0              | 67              | 11             | 67              | 11             | 78                    |
| Técnicos/as                  | 108  | 64             | 485             | 96             | 593             | 160            | 753                   | 41              | 23             | 163             | 25             | 204             | 48             | 252                   | 149             | 87             | 648             | 121            | 797             | 208            | 1005                  |
| Administrativos/as           | 40   | 21             | 182             | 34             | 222             | 55             | 277                   | 3               | 1              | 34              | 0              | 37              | 1              | 38                    | 43              | 22             | 216             | 34             | 259             | 56             | 315                   |
| Otros/as profesionales       | 214  | 48             | 297             | 55             | 511             | 103            | 614                   | 64              | 11             | 107             | 6              | 171             | 17             | 188                   | 278             | 59             | 404             | 61             | 682             | 120            | 802                   |
|                              | 362  | 133            | 1.017           | 196            | 1.379           | 329            | 1.708                 | 109             | 37             | 346             | 41             | 455             | 78             | 533                   | 471             | 170            | 1.363           | 237            | 1.834           | 407            | 2.241                 |
|                              | 495  |                | 1.213           |                | 1.708           |                |                       | 146             |                | 387             |                | 533             |                |                       | 641             |                | 1.600           |                | 2.241           |                |                       |



## 405-1 DIVERSIDAD EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

| CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN | 2019 |      | 2020 |      |
|---------------------------|------|------|------|------|
|                           | Nº   | %    | Nº   | %    |
| POR SEXO                  | 10   |      | 7    |      |
| Hombres                   | 8    | 80%  | 5    | 71%  |
| Mujeres                   | 2    | 20%  | 2    | 29%  |
| POR TRAMO DE EDAD         | 10   |      | 7    |      |
| Hasta 30 años             | 0    | 0%   | 0    | 0%   |
| Entre 31 y 50 años        | 0    | 0%   | 0    | 0%   |
| Mayor de 50 años          | 10   | 100% | 7    | 100% |
| NÚMERO DE MIEMBROS        | 10   | 100% | 7    | 100% |

## 405-1 DIVERSIDAD EN COMITÉ DE DIRECCIÓN

| COMITÉ DE DIRECCIÓN GRUPO | 2019 |      | 2020 |      |
|---------------------------|------|------|------|------|
|                           | Nº   | %    | Nº   | %    |
| POR SEXO                  | 8    |      | 8    |      |
| Hombres                   | 4    | 50%  | 4    | 50%  |
| Mujeres                   | 4    | 50%  | 4    | 50%  |
| POR TRAMO DE EDAD         | 8    |      | 8    |      |
| Hasta 30 años             | 0    | 0%   | 0    | 0%   |
| Entre 31 y 50 años        | 2    | 25%  | 2    | 25%  |
| Mayor de 50 años          | 6    | 75%  | 6    | 75%  |
| NÚMERO DE MIEMBROS        | 8    | 100% | 8    | 100% |

## 401-1 NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACION DEL PERSONAL

| TOTAL GRUPO                                    |         |         |         |         |
|--|---------|---------|---------|---------|
| NUEVAS CONTRATACIONES                          | 2019    |         | 2020    |         |
|  | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES |
| POR EDAD, EN NÚMERO                            |         |         |         |         |
| Hasta 30 años                                  | 575     | 1.716   | 446     | 1.846   |
| Entre 31 y 50 años                             | 339     | 1.497   | 320     | 1.382   |
| Mayor de 50 años                               | 139     | 464     | 94      | 539     |
| POR EDAD, EN %<br>(sobre la plantilla a 31/12) |         |         |         |         |
| Hasta 30 años                                  | 587%    | 536%    | 465%    | 554%    |
| Entre 31 y 50 años                             | 125%    | 174%    | 112%    | 148%    |
| Mayor de 50 años                               | 92%     | 107%    | 62%     | 122%    |
| TOTAL EN NÚMERO                                | 1.053   | 3.677   | 860     | 3.767   |
| TOTAL EN PORCENTAJE                            | 202%    | 228%    | 161%    | 221%    |
|  | 521     | 1.613   | 533     | 1.708   |

| PERSONAL QUE SALE DE LA EMPRESA                | 2019    |         | 2020    |         |
|--|---------|---------|---------|---------|
|  | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES |
| POR EDAD, EN NÚMERO                            |         |         |         |         |
| Hasta 30 años                                  | 568     | 1.680   | 441     | 1.826   |
| Entre 31 y 50 años                             | 325     | 1.491   | 306     | 1.389   |
| Mayor de 50 años                               | 137     | 491     | 111     | 581     |
| POR EDAD, EN %<br>(sobre la plantilla a 31/12) |         |         |         |         |
| Hasta 30 años                                  | 580%    | 525%    | 459%    | 548%    |
| Entre 31 y 50 años                             | 119%    | 173%    | 107%    | 149%    |
| Mayor de 50 años                               | 91%     | 114%    | 74%     | 131%    |
| TOTAL EN NÚMERO                                | 1.030   | 3.662   | 858     | 3.796   |
| TOTAL EN PORCENTAJE                            | 198%    | 227%    | 161%    | 222%    |
|  | 521     | 1.613   | 533     | 1.708   |

## 404-1 MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR PERSONAS EMPLEADAS / Plantilla a 31/12/2020

| TOTAL GRUPO IMQ CONSOLIDADO                                    |                 |                  |                     |                 |                  |                     |
|--|-----------------|------------------|---------------------|-----------------|------------------|---------------------|
| PERSONAL Y HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO | 2019            |                  |                     | 2020            |                  |                     |
|  | HOMBRES         | MUJERES          | TOTAL FORMACIÓN H+M | HOMBRES         | MUJERES          | TOTAL FORMACIÓN H+M |
| Nº EMPLEADOS   | 482             | 1.523            | 2.005               | 495             | 1.621            | 2.116               |
| Nº HORAS DE FORMACIÓN  |                 |                  |                     |                 |                  |                     |
| Directivos/as  | 198,00          | 261              | 459                 | 109,65          | 965,35           | 1.075,00            |
| Jefes/as. Mandos intermedios                                   | 709,48          | 1.557            | 2.266,48            | 320,63          | 671,41           | 992,04              |
| Técnicos/as  | 2.358,74        | 10.053,62        | 12.412,36           | 2.272,74        | 6.237,69         | 8.510,43            |
| Administrativos/as   | 521,5           | 2.809            | 3.330,5             | 299,79          | 1.840,81         | 2.140,6             |
| Otros/as profesionales   | 1.872           | 6.224            | 8.096               | 685,00          | 3.974,02         | 4.659,02            |
| <b>TOTAL HORAS FORMACIÓN</b>                                   | <b>5.659,72</b> | <b>20.904,62</b> | <b>26.564,34</b>    | <b>3.687,81</b> | <b>13.689,28</b> | <b>17.377,09</b>    |
| PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO                                 | 11,74           | 13,73            | 13,25               | 7,45            | 8,44             | 8,21                |
| Directivos/as  | 9,43            | 20,08            | 13,50               | 4,22            | 68,95            | 26,88               |
| Jefes/as. Mandos intermedios                                   | 20,87           | 27,80            | 25,18               | 11,45           | 11,58            | 11,54               |
| Técnicos/as  | 11,39           | 14,96            | 14,12               | 10,67           | 9,04             | 9,42                |
| Administrativos/as   | 12,42           | 12,06            | 12,11               | 8,33            | 7,45             | 7,56                |
| Otros/as profesionales   | 10,52           | 11,34            | 11,14               | 3,57            | 6,49             | 5,79                |

| DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL | 2019       |              |                     | 2020       |              |                     |
|--|------------|--------------|---------------------|------------|--------------|---------------------|
|  | HOMBRES    | MUJERES      | TOTAL FORMACIÓN H+M | HOMBRES    | MUJERES      | TOTAL FORMACIÓN H+M |
| Directivos/as                                    | 21         | 13           | 34                  | 26         | 14           | 40                  |
| Jefes/as. Mandos intermedios                     | 34         | 56           | 90                  | 28         | 58           | 86                  |
| Técnicos/as                                      | 207        | 672          | 879                 | 213        | 690          | 903                 |
| Administrativos/as                               | 42         | 233          | 275                 | 36         | 247          | 283                 |
| Otros/as profesionales                           | 178        | 549          | 727                 | 192        | 612          | 804                 |
|  | <b>482</b> | <b>1.523</b> | <b>2.005</b>        | <b>495</b> | <b>1.621</b> | <b>2.116</b>        |

\* En Grupo Clínicas solo se ha incluido la información de CVSS.

## 401-1 TOTAL DESPIDOS

| TOTAL GRUPO                  |           |      |           |      |
|------------------------------|-----------|------|-----------|------|
| TOTAL DESPIDOS               | 2019      |      | 2020      |      |
|                              | HOM.      | MUJ. | HOM.      | MUJ. |
| Por edad                     | 4         | 17   | 8         | 18   |
| Hasta 30 años                | 1         | 0    | 2         | 3    |
| Entre 31 y 50 años           | 1         | 11   | 1         | 7    |
| Mayor de 50 años             | 2         | 6    | 5         | 8    |
| Por categoría prof.          | 4         | 17   | 8         | 18   |
| Directivos/as                | 1         | 0    | 1         | 0    |
| Jefes/as. Mandos intermedios | 0         | 0    | 2         | 0    |
| Técnicos/as                  | 0         | 9    | 3         | 7    |
| Administrativos/as           | 0         | 4    | 2         | 4    |
| Otros/as profesionales       | 3         | 4    | 0         | 7    |
| <b>TOTAL DESPIDOS</b>        | <b>21</b> |      | <b>26</b> |      |

## 102-41 PERSONAS EMPLEADAS CUBIERTAS CON UN CONVENIO COLECTIVO

| PERSONAS EMPLEADAS | 2019   | 2020   |
|--------------------|--------|--------|
| Número             | 2.127  | 2.234  |
| Porcentaje         | 99,67% | 99,69% |

## 403-1 REPRESENTACIÓN DE PERSONAS EMPLEADAS EN COMITÉS SALUD Y SEGURIDAD

| PERSONAS EMPLEADAS | 2019   | 2020   |
|--------------------|--------|--------|
| Número             | 1.708  | 1.806  |
| Porcentaje         | 80,04% | 80,59% |

## 102-38 RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL

| 2019   | 2020   |
|--------|--------|
| 33,57% | 27,06% |

## 102-39 RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL

| 2019 | 2020   |
|------|--------|
|      | -6,51% |

| INFORMES SINIESTRALIDAD                                |                    |        |                    |        |                  |      |
|--|--------------------|--------|--------------------|--------|------------------|------|
| EMPRESA  | I. Incidencia (Ii) |        | I. Frecuencia (If) |        | I. Gravedad (Ig) |      |
|  | 2019               | 2020   | 2019               | 2020   | 2019             | 2020 |
| GRUPO IGUALMEQUISA, S.A.                               | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| <b>SEGUROS</b>   |                    |        |                    |        |                  |      |
| IMQ, S.A. de Seguros y Reaseguros                      | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| IMQ Dental, S.A.                                       | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| Dental Bizkaia, S.L.                                   | 21,51              | 0,00   | 14,58              | 0,00   | 0,07             | 0,00 |
| Centro Rehabilitación y Medicina Deportiva, S.L.U.     | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| Igualatorio de Bilbao Agencia de Seguros, S.A.U        | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| Centro Médico Zurriola, S.L.U                          | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| Auxiliar de Servicios Clínicos, S.L.U                  | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| Consultorios Médicos del IMQ Bizkaia, S.L.U            | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| <b>IGURCO</b>  |                    |        |                    |        |                  |      |
| Igurco Gestión, S.L.                                   | 55,81              | 47,81  | 43,99              | 37,96  | 0,58             | 2,44 |
| Igurco Centros Gerontológicos, S.L.U                   | 135,40             | 151,45 | 89,93              | 101,76 | 2,82             | 2,00 |
| Igurco Residencias Socio Sanitarias, S.L.U             | 56,60              | 78,60  | 37,59              | 52,81  | 2,17             | 1,03 |
| Orue XXI, S.L  | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| Residencia Orue, S.L.U                                 | 93,93              | 47,72  | 62,38              | 32,06  | 1,96             | 0,34 |
| Igurco Araba, S.L.U                                    | 0,00               | 159,74 | 0,00               | 90,76  | 0,00             | 4,42 |
| <b>CLÍNICA</b>   |                    |        |                    |        |                  |      |
| Clínica Vicente San Sebastián, S. A.*                  | 31,70              | 17,33  | 21,49              | 11,85  | 0,53             | 0,31 |
| Unidad Medicina Urgencias IMQ, S.L.U                   | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| Instituto Oncológico, S.L.U                            | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| Instituto de Medicina Integral de Bilbao, S.L. (IMIBI) | 93,02              | 0,00   | 63,08              | 0,00   | 5,80             | 0,00 |
| Traumatología DAM, S.L.                                | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| CVSS Radiología Clínica, S.L                           | 25,92              | 0,00   | 17,58              | 0,00   | 0,05             | 0,00 |
| <b>PREVENCIÓN</b>                                      |                    |        |                    |        |                  |      |
| AVANCES MÉDICOS, S.A.                                  | 11,70              | 0,00   | 7,93               | 0,00   | 0,10             | 0,00 |

**INDICES DE SINIESTRALIDAD**

Índice de Incidencia = (nº accidentes en jornada de trabajo con baja / nº medio de trabajadores asegurados ) \*1.000.

Índice de Frecuencia = (nº total de accidentes de jornada con baja / nº total de horas trabajadas ) \*1.000.000.

Índice de Gravedad = (nº total de días con baja de los accidentes en jornada de trabajo del periodo / nº total de horas trabajadas ) \*1.000.

| 403-2 ACCIDENTABILIDAD      |       |       |       |       |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                             | 2019  |       | 2020  |       |
|                             | HOM.  | MUJ.  | HOM.  | MUJ.  |
| Número de Accidentes        | 197   |       | 198   |       |
|                             | 36    | 161   | 28    | 170   |
| Con fallecimiento           | 0     |       | 0     |       |
|                             | 0     | 0     | 0     | 0     |
| Con baja                    | 94    |       | 87    |       |
|                             | 17    | 77    | 13    | 74    |
| Sin baja                    | 103   |       | 111   |       |
|                             | 19    | 84    | 15    | 96    |
| Número de fallecimientos    | 0     |       | 0     |       |
|                             | 0     | 0     | 0     | 0     |
| Número de días perdidos     | 2.711 |       | 2.494 |       |
|                             | 357   | 2.354 | 511   | 1.983 |
| Índice de frecuencia (IF) % | 23,80 |       | 22,67 |       |
|                             | 18,59 | 25,51 | 12,01 | 26,13 |
| Índice de gravedad %        | 0,70  |       | 0,59  |       |
|                             | 0,34  | 0,83  | 0,49  | 0,62  |

| 403-2 ABSENTISMO        |        |        |        |        |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|
|                         | 2019   |        | 2020   |        |
|                         | HOM.   | MUJ.   | HOM.   | MUJ.   |
| Número de bajas al año  | 1.285  |        | 1.816  |        |
|                         | 238    | 1.047  | 306    | 1.510  |
| Nº de jornadas perdidas | 46.401 |        | 65.182 |        |
|                         | 5.499  | 40.901 | 7.360  | 57.822 |
| Ratio de absentismo %   | 6,53   |        | 8,79   |        |
|                         | 2,95   | 7,79   | 3,99   | 10,38  |





## Salario base y remuneración por sexo

Hemos elaborado el indicador de brecha salarial tomando como referencia el indicador GRI 405-2.

En la siguiente tabla se muestra la relación entre la retribución de las mujeres respecto de los hombres en base 100 desglosada por colectivos profesionales. Para el cálculo del ratio se ha tenido en cuenta el salario fijo anual, no incluyendo beneficios sociales ni retribuciones en especie ni incentivos vinculados a la producción.

No se desglosan las remuneraciones medias por tramos de edad dado que los criterios de remuneración de los empleados se establecen en función de la categoría profesional, responsabilidades del puesto y competencias de los mismos. La edad no supone un factor material en la determinación de las remuneraciones.

No hemos realizado ningún tipo de ajuste para corregir el efecto que la antigüedad en el puesto de trabajo puede tener sobre los salarios. El único ajuste

realizado ha sido eliminar puestos únicos (a excepción del Comité de Dirección) y eliminar puestos que estuvieran desempeñados por un único sexo, ya que en estos casos entendemos que no existe posibilidad de comparación. Además, al considerar un único índice de brecha salarial para toda la compañía, estamos agrupando puestos en colectivos profesionales de muy diferente índole de distintas actividades de negocio. Para el cálculo final de la brecha salarial de toda la organización hemos considerado la media ponderada de cada una de las brechas de las unidades de negocio.

Por tanto, esta información no incorpora el concepto de “trabajo de igual valor” que recoge el RD Ley 6/2019. En dicha ley, se entiende por “trabajo de igual valor” aquellos en los cuales (i) la naturaleza de las funciones o tareas efectivamente encomendadas, (ii) las condiciones educativas, profesionales o de formación exigidas para el ejercicio, (iii) los factores estrictamente relacionados con el desempeño y (iv) las condiciones laborales de dichas actividades, se llevan a cabo en una realidad equivalente.

**405-2 RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES <sup>(1)</sup>**

| RELACIÓN SALARIO BASE POR CATEGORÍA PROFESIONAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES |                              | 2019      | 2020      |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
| TOTAL GRUPO   | Directivos/as                | 68%       | 67%       |
|   | Jefes/as. Mandos Intermedios | -1%       | 8%        |
|   | Técnicos/as                  | 11%       | 12%       |
|   | Administrativos/as           | 5%        | 6%        |
|   | Otros/as profesionales       | 1%        | -1%       |
|   | <b>TOTAL</b>                 | <b>7%</b> | <b>7%</b> |
| GRUPO COMITE DIRECCION  | Comité de Dirección          | 33%       | 86%       |
| GRUPO CONSEJO ADMINISTRACIÓN  | Consejo Administración       | -6%       | 84%       |

**405-2 REMUNERACIONES MEDIAS <sup>(1)</sup>**

|                              |                              | 2019          |               | 2020          |               |
|------------------------------|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                              |                              | HOMBRES MEDIA | MUJERES MEDIA | HOMBRES MEDIA | MUJERES MEDIA |
| TOTAL GRUPO                  | Directivos/as                | 115.107       | 59.053        | 118.179       | 64.818        |
|                              | Jefes/as. Mandos Intermedios | 58.945        | 53.559        | 57.916        | 51.460        |
|                              | Técnicos/as                  | 39.857        | 35.531        | 40.122        | 35.497        |
|                              | Administrativos/as           | 32.826        | 26.384        | 32.179        | 26.011        |
|                              | Otros/as profesionales       | 24.488        | 21.770        | 23.878        | 22.774        |
|                              | <b>TOTAL</b>                 | <b>36.441</b> | <b>29.895</b> | <b>36.551</b> | <b>29.999</b> |
| GRUPO COMITE DIRECCION       | Comité de Dirección          | 152.895       | 114.835       | 213.990       | 115.291       |
| GRUPO CONSEJO ADMINISTRACIÓN | Consejo Administración       | 20.594        | 22.000        | 11.753        | 6.400         |

(1) No se desglosan las remuneraciones medias por tramos de edad dado que los criterios de remuneración de las personas empleadas se establecen en función de la categoría profesional, responsabilidades del puesto y competencias de los mismos. La edad no supone un factor material en la determinación de las remuneraciones.