

Grupo **IMQ**

**MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2022**

Estado de información
no financiera y diversidad



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

- Sobre esta Memoria
- Visión desde la Dirección

PROPÓSITO CORPORATIVO

- Compromiso con los ODS
- Nuestros grupos de interés

HITOS DE UN AÑO

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
- Gestión de la innovación
- Avanzamos en la digitalización de la salud

LA FORTALEZA DE UN GRAN GRUPO

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

NUESTROS COMPROMISOS

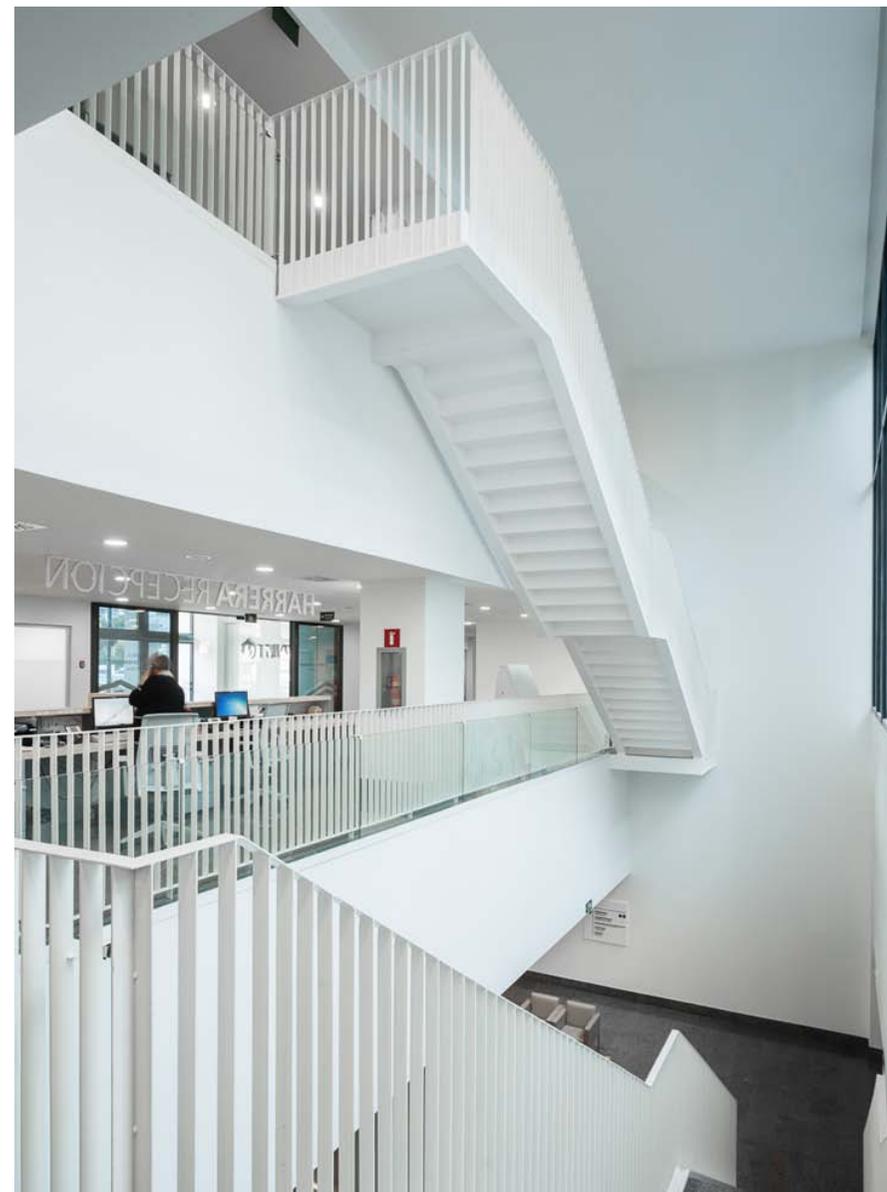
- Valor para nuestros grupos de interés

AVANZANDO EN SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

- Comprometidos con el entorno

ANEXOS

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



PRESENTACIÓN



Sobre esta memoria

Esta Memoria de RSC y Sostenibilidad 2022 trata de aportar a nuestros grupos de interés y a la ciudadanía en general compromiso, transparencia e información fiable y comparada sobre lo que hacemos y cómo lo hacemos en relación a las preocupaciones económicas, sociales, medioambientales y de gobernanza. 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 2022 en el marco de las directrices y objetivos definidos por el Plan Estratégico 2022-24 de la compañía. Da, además, cobertura al Informe de Información no Financiera y Diversidad, habiéndose elaborado de conformidad con la guía Global Reporting Initiative (GRI) y con los principios y contenidos definidos en GRI Standards 2021 aplicables.

Describe los compromisos más relevantes de Grupo IMQ en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa desde un enfoque social, ambiental y económico, dando también 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, que considera esenciales en el modelo de trabajo hacia el que desea caminar.

Grupo IMQ mantiene su determinación y apuesta por consolidar un modelo de gestión socialmente responsable guiado por valores de servicio, eficiencia, profesionalidad, calidad, cooperación y respeto, tratando de contribuir a 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 de sus grupos de interés prioritarios.

Además de integrar la RSC y el compromiso social, medioambiental y de buen gobierno en la actividad y estrategia de la compañía y de contar con una Política específica de RSC, el Grupo cuenta con otras políticas organizativas, iniciativas y funciones que dan también soporte a estos objetivos como cauce para la mejora de la competitividad, la reputación corporativa y la generación de valor y vínculos de confianza con la comunidad y nuestros públicos de referencia. Nos apoyamos, además, 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

Me complace presentar esta Memoria anual de Sostenibilidad y EINF 2022 mediante la que tratamos de ofrecer a nuestros diferentes grupos de interés una visión global sobre la estrategia, actividad y resultados de Grupo IMQ, evidenciando, a la par, nuestro compromiso con un desarrollo económico, medioambiental y humano sostenible.

Desde IMQ pensamos que las empresas juegan un papel determinante en el progreso de la sociedad en la que operan a través de su actividad y su compromiso con la colectividad. La nuestra, desde hace casi nueve décadas, viene dejando también su impronta en este ámbito con su esfuerzo permanente por crecer e invertir, crear empleo, desarrollo y riqueza en Euskadi.

2022 ha sido a este respecto otro año de crecimiento y resultados récord en el que nuestra compañía ha seguido invirtiendo con la puesta en marcha de nuevos centros y servicios para ampliar nuestra cobertura asistencial. También para poner a disposición de nuestros clientes soluciones innovadoras y de calidad que favorezcan su satisfacción y nos permitan reforzar nuestro posicionamiento diferencial y de liderazgo.

Sobresalen a este respecto iniciativas como la ampliación de la Clínica Zorrotzaurre, cuyas obras han continuado a buen ritmo concluyendo la primera fase del proyecto. Se le ha sumado la puesta en marcha de las nuevas clínicas dentales de Garellano y Santutxu, el abanderamiento de un nuevo centro médico Medikosta, la ampliación de la cartera de servicios y equipamientos de nuestros centros policlínicos o la incorporación de equipos singulares como la nueva resonancia magnética de la que ya disfruta la clínica Zorrotzaurre, la tecnología Indiba o la magnetoterapia, entre otras muchas novedades.

Un esfuerzo permanente de innovación y mejora que fue recompensado en 2022 con uno de los premios Innovation Sariak, la re-

lidad de las 3 estrellas QH de IDIS o el mantenimiento de la A de Oro de Gestión Avanzada, además de las diferentes acreditaciones de seguridad y calidad que se suman ejercicio tras ejercicio a las ya existentes.

Además de aprobar nuestro nuevo plan estratégico 2022-24, hemos avanzado también en el proceso de reestructuración accionarial conducente a la ampliación de nuestra alianza estratégica con SegurCaixa Adeslas. Alianza que dotará a la compañía de todavía mayor fortaleza, permitiendo una más fácil adaptación a los complejos tiempos actuales dentro de sectores tan competidos como el de seguros y el de salud en los que nos desenvolvemos.

En 2022 se han consolidado también proyectos tan pioneros como el de la prescripción digital con su implantación a todo el cuadro médico de IMQ y hemos proseguido con los esfuerzos de digitalización de nuestros procesos internos, además de para favorecer la omnicanalidad en la atención al cliente.

Importante también la nueva campaña puesta en marcha por la compañía “En buena compañía, ayer, hoy y siempre” para reconocer y poner en valor la labor de nuestros profesionales médicos y fortalecer la vinculación con nuestros clientes. Clientes que son, sin duda, nuestra razón de ser y a quienes desde aquí aprovecho para agradecer su confianza, lo mismo que al equipo humano de IMQ su dedicación, profesionalidad y esfuerzo por seguir haciendo de ésta una compañía en continua progresión, fiel a sus raíces, pero mirando siempre al futuro mientras siembra en el presente.

En general todas las compañías que integran IMQ: IMQ Seguros, la División de Prevención, las Clínicas, los centros y residencias de Iurco y el conjunto de nuestras sociedades clínicas y de servicios, lo mismo que todo nuestro cuadro médico, han desarrollado, un año más, una actividad extraordinaria que en un espacio como este es de justicia también reconocer.



**Beatriz
Astigarraga
Aguirre**

Visión desde la dirección

Carta del Director General

2022 ha sido para Grupo IMQ otro ejercicio de intensa actividad en el que, afortunadamente, los esfuerzos se han visto también recompensados por los resultados no solo en términos económicos, sino también porque nuestra clara apuesta por el crecimiento ha permitido seguir mejorando instalaciones, equipamientos y servicios en la línea ascendente que exige el mantenimiento de nuestro liderazgo y la confianza de nuestros clientes.

Mención especial, en este sentido, al avance de las obras de ampliación de la Clínica IMQ Zorrotzaurre y al refuerzo de nuestra rama dental a la que, además de dos nuevas clínicas, Garellano y Santutxu, hemos sumado el primer Máster europeo en Odontología del País Vasco junto a la Universidad de Deusto. Universidad con la que también trabajamos ya para formar a nuevos profesionales de Medicina y Enfermería dentro de la nueva facultad.

Igualmente, relevante en el ejercicio la culminación del proceso de reflexión organizativa por parte de nuestros accionistas médicos, que permitirá reforzar la alianza con Segurcaixa Adeslas, así como la puesta en marcha del nuevo plan estratégico 2022-24. Plan que situará el foco en objetivos prioritarios de presente, pero que, sobre todo, asentará las bases de nuestro futuro inmediato, apuntalado en un crecimiento rentable y sostenible, la centralidad del cliente, el impulso de la innovación y la eficiencia, junto con el refuerzo de nuestro modelo asistencial y de servicio. Todo ello mientras prosigue nuestra apuesta por la digitalización de procesos y servicios, con la prescripción digital como uno de los más destacados, habiéndose extendido en 2022 este servicio al conjunto del cuadro médico.

Significativo, del mismo modo, el esfuerzo que viene realizándose para mejorar de forma permanente la calidad, la innovación, la seguridad del paciente y la gestión avanzada. Esfuerzo que nos ha permitido seguir revalidando las certificaciones y reconocimientos que venimos obteniendo, uno de los más significativos en 2022 el premio Innovation Saria, la renovación de las tres estrellas QH o la

mención especial de la Diputación de Bizkaia a las buenas prácticas de personalización de los cuidados de larga duración de Igurco.

Hemos tratado de amplificar también nuestra presencia en la sociedad promoviendo hábitos de vida saludable, destacando iniciativas como la creación del Canal Empresa o la participación recurrente de nuestros profesionales médicos en la divulgación pública de su conocimiento experto. Profesionales que son también protagonistas de la campaña corporativa En buena compañía, ayer, hoy y siempre, lanzada a finales de año para reforzar nuestra vinculación con la sociedad y con el cliente y para destacar la meritoria labor cotidiana de nuestros profesionales, ejemplo del valor diferencial que como compañía aportamos.

Ha sido, del mismo modo, un año en el que seguir fortaleciendo nuestro compromiso social, económico y cultural mediante el desarrollo de renovadas alianzas con colectivos y entidades referentes de la sociedad vasca, aspirando también a que nuestra política de RSC y sostenibilidad adquiera cada día nueva dimensión y relevancia, en línea con lo que de una compañía como IMQ se demanda.

Dentro de lo abordado cabe, además, mencionar el esfuerzo para potenciar la implicación y desarrollo de nuestras personas a través del impulso de la formación, la igualdad y la gestión del talento, entre otros diferentes objetivos a los que seguir dando continuidad en los próximos años.

En definitiva, un año cargado de objetivos, de retos, de dedicación e ilusión por seguir haciendo de Grupo IMQ la máxima referencia de la sanidad privada de nuestra Comunidad y un ejemplo en la relación y vinculación con sus diferentes grupos de interés. Un trabajo y un esfuerzo que agradecer sinceramente desde aquí a todas las personas que lo han hecho posible y muy especialmente a nuestros/as clientes/as, a nuestros accionistas, nuestro cuadro médico y todos cuantos integran la compañía y le dedican cada día su mejor saber hacer.



**Javier
Aguirregabiria
González de Echávarri**



PROPÓSITO CORPORATIVO

Propósito corporativo

IMQ apuesta decididamente por el compromiso social como uno de los elementos esenciales que definen su génesis, identidad y propósito corporativo, siendo éste cuidar de las personas, de la comunidad de la que formamos parte y de la sociedad en general, junto con nuestra vocación por el desarrollo sostenible, objetivos que se reflejan en nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa.

A través de su misión, visión y valores Grupo IMQ refleja lo que es, lo que aspira a ser y los atributos que le identifican y hacen único.



MISIÓN

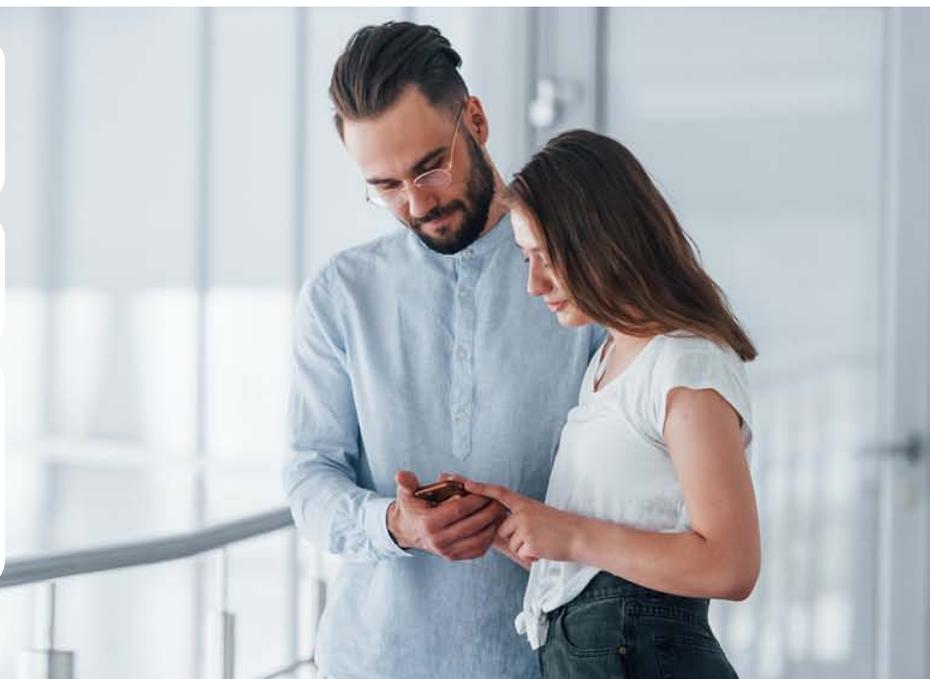
Cuidamos y acompañamos a las personas a lo largo de toda su vida en algo tan importante como es su salud.

VISIÓN

Queremos seguir siendo una empresa líder, cercana y centrada en nuestros clientes.

VALORES

En el actual Plan Estratégico se sigue apostando por unos valores que, definidos con la participación de las personas de la compañía, reflejan nuestro compromiso con los grupos de interés. Son motores que mueven, impulsan e identifican a la compañía.



Compromiso con los ODS

IMQ viene también manifestando su apuesta por incorporar a su quehacer y propósito el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, en un intento de contribuir al reto y esfuerzo global que los mismos implican.

Pensamos que desde el mundo empresarial, en la parte que a cada organización corresponda, todos estamos obligados a adoptar medidas que nos encaminen hacia un futuro más sostenible con iniciativas 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, la justicia social y la igualdad de las personas, la prosperidad y cuidado del planeta y por aportar a las generaciones venideras un futuro más sostenible.

A tal efecto, además de las diversas iniciativas encuadrables en este objetivo, el compromiso con los ODS se integra dentro de las actuaciones a desarrollar en el Plan Estratégico de RSC y Sostenibilidad 2022-24 elaborado en 2021.



01

PONER FIN A LA POBREZA EN TODAS SUS FORMAS Y EN TODO EL MUNDO

Proyecto IMQ Solidario con UNICEF en favor de los derechos de la infancia en los países en desarrollo.

- 18.345 € recaudados
- 476 clientes solidarios

03

SALUD Y BIENESTAR

Refuerzo de la estrategia comunicativa para divulgación permanente a la sociedad de contenidos y recomendaciones de salud, prevención y bienestar.

Servicio de Prescripción digital

Gestión de más de **324.000** trámites de forma digital en el acceso a los servicios médicos.

04

EDUCACIÓN DE CALIDAD

42.586 horas de formación para las personas de IMQ.

Acuerdos de colaboración con universidades y centros de formación.

504 alumnos formados en nuestras clínicas y centros.

Primer **Máster de Ortodoncia** de Euskadi con la Universidad de Deusto.

05

IGUALDAD DE GENERO

El **77%** de la plantilla son mujeres.

Paridad y diversidad en los comités de dirección.

07

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

Realizamos auditorías energéticas de nuestros propios equipos, instalaciones, edificios, sistemas de calefacción y refrigeración y alumbrado, con el fin de adoptar medidas de ahorro, eficiencia energética e incorporación de instalaciones renovables.

08

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Nuestra plantilla.

- **2.921 personas.**
- 80% contratos indefinidos.
- 20% contratos temporales.

12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Gestionamos el uso de recursos de manera eficiente, como el agua o la energía y hacemos una gestión sostenible de los residuos que generamos.

17

ALIANZAS PARA SEGUIR AVANZANDO

- SALUD
- DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
- INNOVACIÓN
- CALIDAD
- SEGUROS

Nuestros grupos de interés

El modelo de relación con los grupos de interés de la compañía continúa siendo un pilar en el nuevo Plan Estratégico 2022-2024 y sigue siendo un objetivo trabajar en potenciar la vinculación, el compromiso y la participación con todos ellos.





HITOS DE UN AÑO

Ofrecer a nuestros clientes el valor diferencial, la atención y el cuidado que esperan creciendo en nuevos servicios y proyectos.

Ampliando nuestra oferta

- IMQ refuerza su línea de negocio dental con la apertura de sus clínicas dentales en Santutxu y Garellano.
- Incorporación del servicio de Magnetoterapia en el Centro de Rehabilitación IMQ Areeta y del espacio de actividad para matronas en el Centro de Rehabilitación IMQ Deusto.
- Ampliación de la cartera de servicios con nuevos profesionales y especialidades en los centros policonsultorios de IMQ Abendaño, IMQ Colón, IMQ Zurriola e IMQ Teknia.
- Finalizada la primera fase del proyecto de ampliación de la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- IMQ Amsa elabora un nuevo modelo de Unidad de trastornos afectivos y un nuevo servicio enfocado a la prevención en salud mental mediante charlas, formaciones y otras intervenciones en el ámbito de los centros educativos y/o empresariales.

Compromiso con la calidad y seguridad del paciente

- El Centro Médico IMQ Abendaño obtiene la certificación UNE 179.003 en la Gestión de Riesgos y Seguridad en el paciente y la ISO 9001 en la Gestión de calidad.
- La Clínica Dental IMQ Santutxu obtiene la certificación UNE 179.001- Sistema de gestión de calidad y seguridad de clínicas dentales.
- La Clínica IMQ Zorrotzaurre renueva la acreditación de calidad QH tres estrellas e implanta una nueva técnica de formación en Seguridad del Paciente, la Scape Unsafe Room.
- IMQ multiplica las medidas electrónicas de seguridad en la administración de medicamentos hospitalarios.
- IMQ Igurco recibe de la Diputación de Bizkaia una mención especial a las buenas prácticas de personalización de los cuidados de larga duración y certifica con la ISO 14001 el Centro Igurco Etxaniz.



Invirtiendo en innovación y mejora

- IMQ renueva por tercer año consecutivo la acreditación de su Sistema de Gestión de la I+D+i bajo la norma UNE 166002.
- Consolidación del proyecto de prescripción digital en IMQ Seguros, finalizándose su implantación en todo el cuadro médico.
- Grupo IMQ, galardonado en los Innovation Sariaak por sus esfuerzos en innovación y por su gestión durante la pandemia.
- Integración de una nueva centralita en la nube en IMQ Seguros que permite automatizar y simplificar la gestión del contact center.
- Renovación de equipos informáticos y diverso equipamiento asistencial (Estación de Radiología, holters para cardiología y enfermería, Equipo de diatermia Indiba para fisioterapia, endoscopios, etc) en los centros policonsultorios IMQ.
- IMQ Seguros pone en marcha el Canal IMQ Empresa dirigido a su cliente colectivo para contribuir a la prevención y cuidado de la salud también en el ámbito laboral.
- Configuración de Clinipad en todas las clínicas dentales IMQ para la eliminación del papel.
- La Clínica IMQ Zorrotzaurre instala una nueva Resonancia Magnética con imán 1.5 Teslas con tecnología BioMatrix.
- IMQ Amsa implanta un nuevo sistema de llamada de emergencia (botón "antipánico") en el Hospital de Día y un sistema de centralita que permite trazabilidad de llamadas y mejora la comunicación paciente/profesional.
- Nueva web IMQ Prevención más atractiva con mejor usabilidad y responsive.
- IMQ Igorco adapta su sistema de gestión asistencial (SIGECA) al modelo de Atención Integral Centrado en la Persona (AICP), un modelo que trata de facilitar apoyos y nuevas oportunidades de vida, para cada persona mayor.
- IMQ Igorco y la empresa IDEABLE integran sus soluciones respectivas de Plan de Cuidados en el Hogar y Kwido dentro del proyecto EtxeTIC para el servicio de apoyo a la permanencia en el hogar.
- IMQ Igorco desarrolla automatismos y nuevas valoraciones dentro de su sistema de gestión asistencial para dar soporte al proceso de Planificación Anticipada de Cuidados.



Nuevas alianzas

- IMQ Seguros firma un convenio de cooperación educativa entre la Facultad de Fisioterapia de la UPV y los centros IMQ Zuriola, América, Abendaño y Teknia.
- La Universidad de Deusto e IMQ ponen en marcha el primer máster europeo en Ortodoncia del País Vasco.
- Los alumnos de tercero de Medicina inician sus prácticas en los centros policonsultorios de IMQ, fruto del convenio de colaboración con la nueva facultad de Medicina de la Universidad de Deusto.
- Acuerdo con la Facultad de Medicina y Enfermería del País Vasco para que el alumnado de Enfermería en la especialidad del Trabajo realice sus prácticas en IMQ Prevención.
- La primera promoción de Enfermería de Deusto inicia sus prácticas en las clínicas IMQ y en centros sociosanitarios de IMQ Igorco.

Compromiso social

- IMQ colabora con la XLIX Semana de Humanidades de la ACMB en la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- IMQ brinda su apoyo a la temporada cultural y artística de ABAO Bilbao Opera.
- IMQ cierra su campaña social de pandemia con el documental "Cuestión de tiempo".
- IMQ Prevención pone en marcha una campaña interna para la Recogida de alimentos y productos de higiene para Ucrania.
- Residentes de IMQ Igorco Zorrozoiti junto con los alumnos de primaria del CEIP Fray Juan participan en una marcha saludable.
- Proyecto intergeneracional con el Centro de Día de Leioa de IMQ Igorco y el colegio público Txomin Aresti de Leioa.
- Proyecto de apoyo del Centro de Día San Adrián al colegio La Salle con la asignatura de solidaridad, proporcionando un espacio para desarrollo de voluntariado con personas mayores.
- Los centros de IMQ Igorco ponen en marcha "Mujeres que abren camino", con motivo de la Efeméride del 8 de marzo.

Con el medio ambiente

- Clínica IMQ Virgen Blanca renueva su Certificado de Eficiencia Energética.
- IMQ Igorco firma un convenio de colaboración con ECOEMBES para fomentar el reciclaje y el uso responsable de recursos en las residencias y centros de día.



CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Desde el permanente afán de contribuir cada día al desarrollo de la comunidad a través de la inversión, la tecnología y el empleo de calidad.

Contribución socio-económica

Crecimiento y rentabilidad

Un año más los resultados de IMQ reflejan su apuesta por un crecimiento sólido y sostenido, con cifras en ingresos, resultados de negocio, clientes y empleo que suponen no sólo un beneficio continuado a sus accionistas sino sobre todo al conjunto de la sociedad vasca. La situación de solvencia financiera del Grupo, junto a su modelo de gestión y un amplio equipo de profesionales sanitarios y de personas, son el motor de ese crecimiento.

Se afianza así, una vez más, su posición de liderazgo dentro del sector de seguros en Euskadi, dando cobertura sanitaria completa a miles de personas y colectivos, y conformando la mayor red asistencial pri-

vada en el País Vasco, tanto en el ámbito sanitario, como socio-sanitario y de prevención de riesgos laborales.

- **Facturación consolidada:**
342,13 millones de €.
- **Contribución al PIB vasco:**
675 millones de €
(372 procedentes de la compañía aseguradora).

Contribución al PIB*

PIB GENERADO POR IMQ SEGUROS	2021	2022
EFFECTOS TOTALES	365	372
EFFECTOS DIRECTOS	172	175
EFFECTOS INDIRECTOS	101	103
EFFECTOS INDUCIDOS	92	94

PIB GENERADO POR GRUPO IMQ	2021	2022
EFFECTOS TOTALES	670	675
EFFECTOS DIRECTOS	355	357
EFFECTOS INDIRECTOS	132	134
EFFECTOS INDUCIDOS	183	184

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



Contribución de 675 millones de euros al PIB vasco.

Principales magnitudes económicas y de resultados

En 2022 Grupo IMQ mantiene la tendencia adoptada en los últimos ejercicios, continuando su posicionamiento como grupo referente 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 rentable y sostenible.

Valores económicos distribuidos



	2021	2022
Valor económico generado	436 mm €	443 mm €
Valor económico distribuido	430 mm €	434 mm €
Valor económico retenido	6 mm €	9 mm €

La diferencia entre el Valor económico generado y el Valor económico distribuido arroja un valor económico retenido de **9 millones** de euros.



RESULTADO CONSOLIDADO DESPUÉS IMPUESTOS*	2021	2022	VARIACIÓN	%
GRUPO IMQ SEGUROS	23.737	23.946	209	0,88%
GRUPO PREVENCIÓN	1.638	2.136	498	30,40%
GRUPO IMQ SERVICIOS SOCIOSANITARIOS	1.606	1.180	-426	-26,53%
GRUPO CVSS	3.858	-2.102	-5.960	-154,48%
GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS	1.268	1.319	51	4,02%
GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES	-226	57	283	-125,22%
GRUPO OTRAS SOCIEDADES	-751	482	1.233	-164,18%
TOTAL (miles de euros)	31.130	27.018	-4.112	-13,21%

*Datos económicos en miles de euros.

Contribución fiscal*

Grupo IMQ aportó en 2022 a las Haciendas vascas a través de la actividad generada por sus diferentes sociedades un total de 167 millones de euros en concepto de recaudación fiscal.

- **122 millones** de euros de manera directa e indirecta

- **45 millones** de euros de manera inducida

*Datos obtenidos a partir del modelo económico de Leontief.



Solvencia financiera

A 31 de diciembre de 2022, IMQ Seguros presentaba un ratio de solvencia del **233,67 %**, 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 2021 el ratio de solvencia era de 215,62%.

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

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

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.

IMQ Seguros, una de las compañías más sólidas del sector asegurador español con un ratio de solvencia del **233,67 %** en 2022.

Creando empleo

En 2022 Grupo IMQ dio empleo, entre directo e indirecto, a **5.778*** personas, contando con una plantilla de **2.921 personas**.

*Datos obtenidos a partir del modelo económico de Leontief.



La demanda sanitaria atendida por IMQ supuso **250,5 millones** de euros de ahorro medio a la sanidad pública vasca.



Aportando al sistema general de salud

La contribución de Grupo IMQ a la evolución sostenible del sistema sanitario, como aliado y colaborador de la sanidad pública y promotor de la salud en la sociedad vasca, se refleja en las siguientes cifras:

- La demanda sanitaria atendida ha supuesto un ahorro medio en 2022 de 250,5 millones de euros a la sanidad pública vasca.
- Se estima que el ahorro en la sanidad pública oscila entre los 580 euros/beneficiario en el caso del asegurado que realiza un uso mixto de la sanidad, y de 1.597 euros /beneficiario en el caso de los asegurados que utilizan exclusivamente el sistema privado.

Fuente: elaboración propia a partir del Informe "Sanidad Privada, Aportando Valor. Análisis de situación 2022" de Fundación IDIS.



GOBIERNO CORPORATIVO

Transparencia, ética, rendición de cuentas y responsabilidad, la base de nuestro modelo de gestión y gobernanza.

Estructura societaria

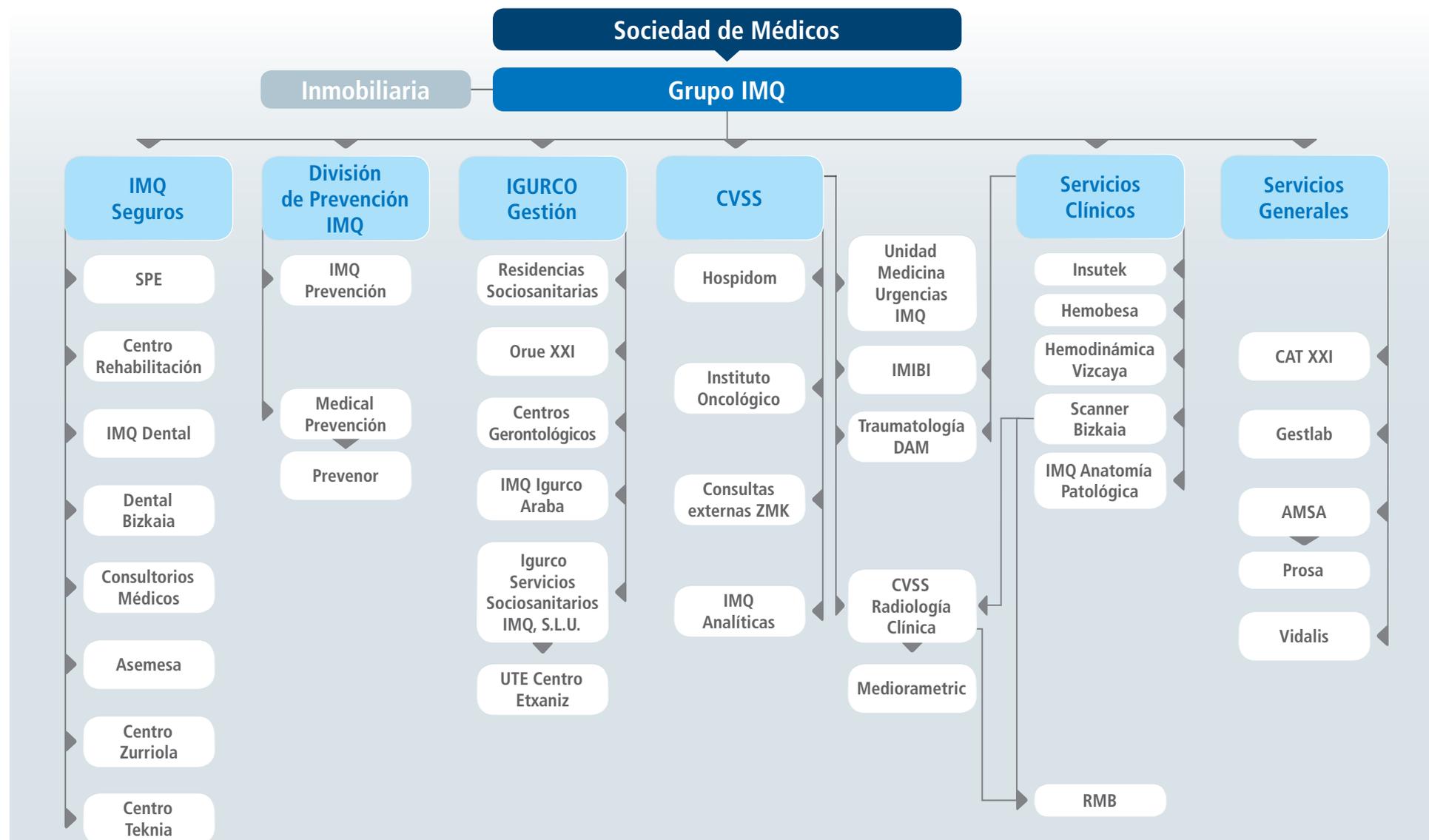
La Sociedad de Médicos del Igualatorio Médico Quirúrgico S.A. representa el máximo órgano de propiedad y decisión de Grupo IMQ y de ella dependen, en tanto que sociedad dominante, el resto de las sociedades que conforman el consolidado. Constituida el 29 de julio de 2003, tiene por objeto social la tenencia 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 31.12.22



* Otras sociedades participadas por Grupo IMQ: Fik, Histocell, Cyber Surgery, Arabarren, Digizen Interactive S.L., Alhóndiga Residencia IV.

Sistema de gobierno

El Sistema de Gobierno de 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 IGUALMEQUI-SA S.A.U.**, holding operativo de Gru-

po 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 distintas Divisiones (con la excepción de IMQ Seguros):

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

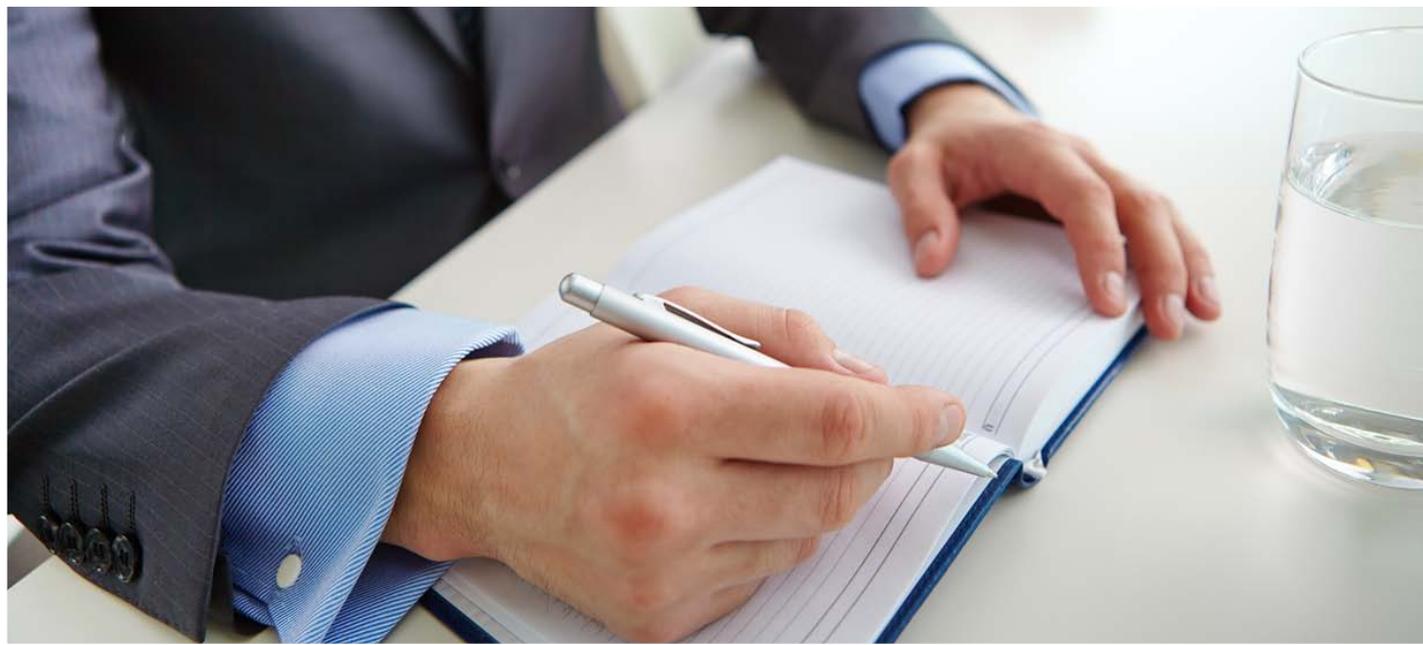
Grupo IMQ, en su propósito de seguir siendo un grupo socialmente responsable, cuenta con una **Política de Responsabi-**

lidad Social Corporativa, a través de la cual se refleja su compromiso con el desarrollo económico, 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. Este sistema 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 del Sistema de Gestión de Riesgos y de la Función de Gestión de Riesgos
- Política de la Función Actuarial
- Política de la Función de Cumplimiento
- Política de la Función de Auditoría Interna
- Política de Suscripción y Reservas
- Política de Control Interno
- Política de Reaseguro
- Política de Riesgo Operacional
- Política de Gestión de Capital
- Política de Información
- Política de Impuestos Diferidos
- Política de Inversiones
- Política de Calidad del Dato
- Política de Externalización
- Política de Prevención de Riesgos Penales
- Política de Aptitud y Honorabilidad
- Política ORSA
- Política de Retribuciones
- Política de Continuidad
- Política de Gobernanza de Productos
- Política de Seguridad de la Información

Junto con la Política de RSC de Grupo que le es igualmente aplicable.

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

Órganos de Gobierno

Consejo de Administración de Sociedad de Médicos

A 31.12.2022

DÑA. BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	PRESIDENTA
D. LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ	VICEPRESIDENTE PRIMERO
D. ANDER ASTOBIETA ODRIOZOLA	VICEPRESIDENTE SEGUNDO
D. JON ANDER BILBAO LARRABEITI	CONSEJERO
DÑA. MARIA CRUZ LACHEN GAMBRA	CONSEJERA
D. GUILLERMO LÓPEZ VIVANCO	CONSEJERO
D. GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE	CONSEJERO
DÑA. MAGDALENA MÚGICA PORTILLO	CONSEJERA
D. JOSÉ SAINZ ARREGUI	CONSEJERO
D. EDUARDO UCAR ANGULO	CONSEJERO
D. IÑIGO UCELAY VICINAY	CONSEJERO
D. DIEGO BILBAO GORROCHATEGUI	SECRETARIO NO CONSEJERO

Consejo de Administración de Grupo IMQ

A 31.12.2022

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 de Grupo IMQ

A 31.12.2022

D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI	COORDINADOR EJECUTIVO COMITÉ DIRECCIÓN DE GRUPO IMQ
DÑA. MERCEDES BAYÓN ESTEBAN	DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y MARKETING
D. SANTIAGO CANALES ABAITUA	DIRECTOR DE IGURCO
D. EDUARDO CLIMENT CASTELLET	DIRECTOR SOCIEDADES DE PREVENCIÓN
D. NICOLÁS GUERRA ZALDÚA	DIRECTOR GENERAL CLÍNICAS
DÑA. MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	DIRECTORA DE ASESORÍA JURÍDICA
D. TOMÁS MATEO HUERTA	DIRECTOR DE PERSONAS
D. FRANCISCO TORRES MALO	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DÑA. ESTHER ZABALLA LLANO	SECRETARÍA TÉCNICA



Consejo de Administración de IMQ Seguros

A 31.12.2022

DÑA. BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	PRESIDENTA
D. 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. JUAN ANTONIO OLMEDILLA ALMARZA	CONSEJERO
D. JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	CONSEJERO
D. TEOTIMO SAEZ ZAZO	CONSEJERO
D. JOSÉ SAINZ ARREGUI	CONSEJERO
D. DIEGO BILBAO GORROCHATEGUI	SECRETARIO NO CONSEJERO



Equipo directivo de IMQ Seguros

A 31.12.2022

D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI (*)	DIRECTOR GENERAL
D. AITOR BARAÑANO ABÁSOLO (*)	DIRECTOR TÉCNICO
DÑA. MERCEDES BAYÓN ESTEBAN	DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y MARKETING
D. JORGE DÍEZ FERNÁNDEZ (*)	DIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES Y PARTICIPADAS
DÑA. NEREA EGUÍA NARBAIZA (*)	DIRECTORA DE PRESTACIONES
D. LUIS FERNÁNDEZ DE LARREA ARENAZA (*)	DIRECTOR DESARROLLO DE NEGOCIO Y CANALES DE VENTA
D. JAVIER GÁRATE ORTEGA (*)	DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
DÑA. MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	DIRECTORA DE ASESORÍA JURÍDICA
D. TOMÁS MATEO HUERTA	DIRECTOR DE PERSONAS
DÑA. SUSANA SEISDEDOS GARCIA	DIRECTORA PROMOCIÓN Y DESARROLLO
D. FRANCISCO TORRES MALO (*)	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DÑA. ESTHER ZABALLA LLANO	SECRETARÍA TÉCNICA

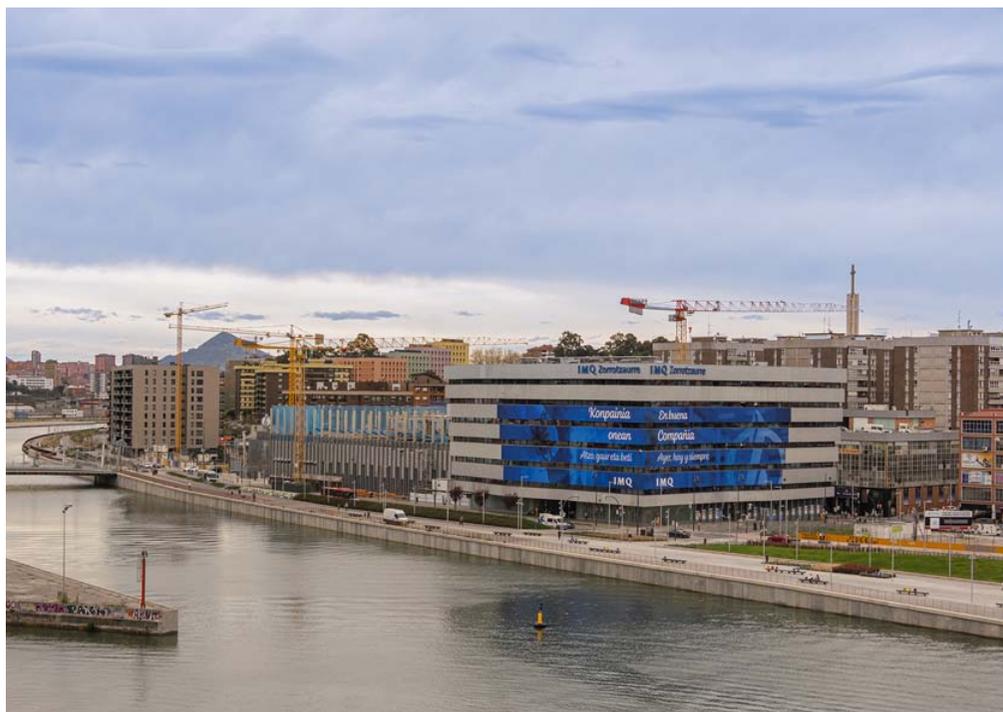
(*) Miembros del Comité Ejecutivo.

CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN

Consejo de Administración

A 31.12.2022

D. IÑIGO UCELAY VICINAY	PRESIDENTE
D. LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ	VICEPRESIDENTE
D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI	CONSEJERO
D. ANTÓN ARRIEN ARALUCE	CONSEJERO
D. ANDER ASTOBIETA ODRIUZOLA	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. MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	SECRETARIA NO CONSEJERA



SERVICIOS CLÍNICOS

Administrador único 31.12.2022

D. NICOLÁS GUERRA ZALDÚA

SERVICIOS GENERALES

Administrador único 31.12.2022

D. SANTIAGO CANALES ABAITUA

DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ

Consejo de Administración

A 31.12.2022

D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI	PRESIDENTE
D. EDUARDO CLIMENT CASTELLET	CONSEJERO
D. NICOLÁS GUERRA ZALDÚA	CONSEJERO
DÑA. MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	SECRETARIA NO CONSEJERA

IGURCO GESTIÓN

Consejo de Administración

A 31.12.2022

D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA 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
DÑA. MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	SECRETARIA NO CONSEJERA

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".

Nuestro sistema de gestión del riesgo, una garantía de gobernanza, de seguridad y un aval de confianza.

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 operativo 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 asegure 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.

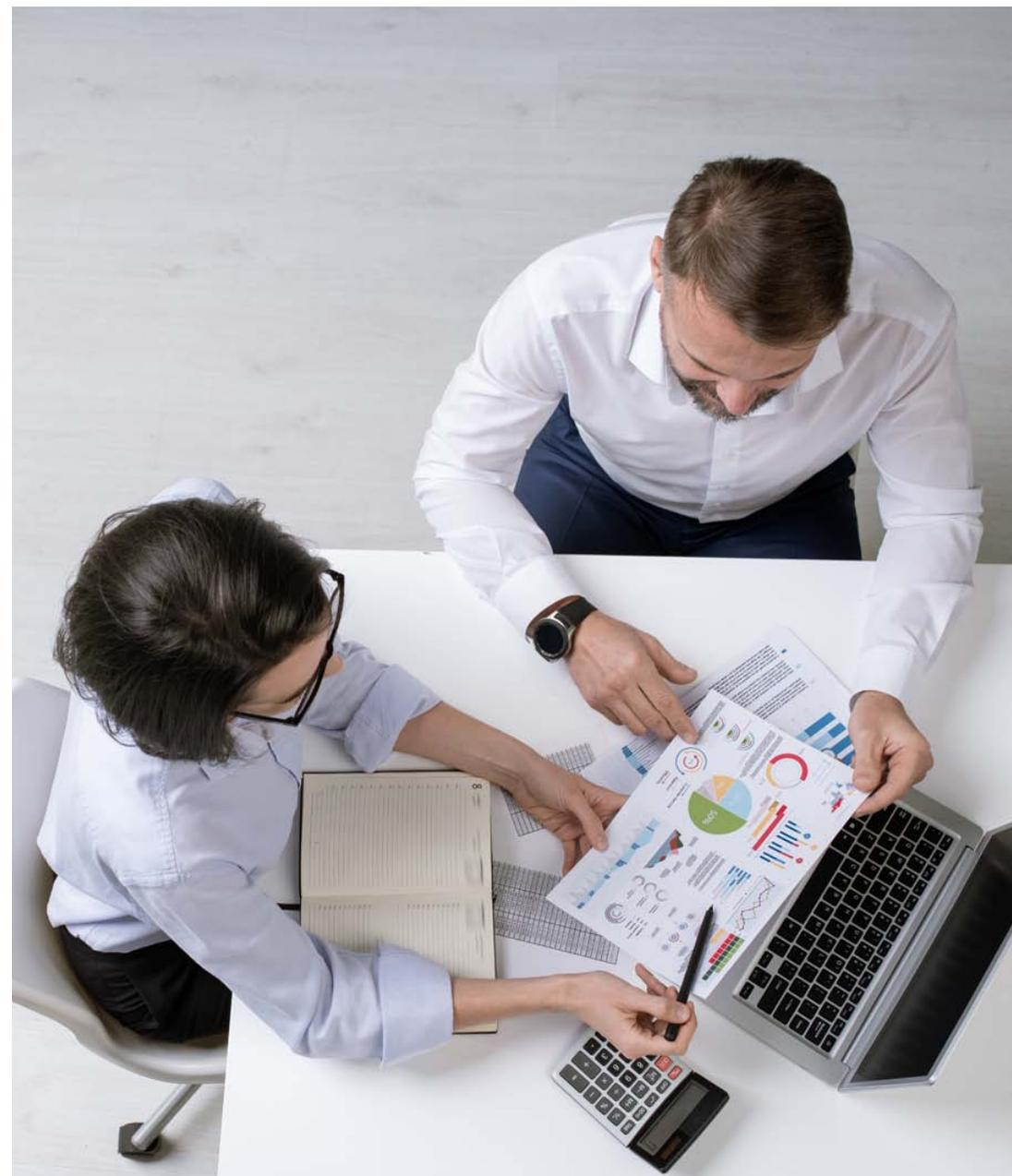
El Sistema de Gestión de Riesgos de la entidad aseguradora tiene como objetivo identificar, medir, controlar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que, a nivel individual y agregado, esté o pueda estar expuesta la entidad mediante las estrategias, los procesos y los procedimientos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

Los procesos y subprocesos incorporan la gestión de riesgos 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.



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 2022 no se ha registrado ninguna denuncia en este Buzón.

El Buzón constituye también el canal a través del que informar sobre cualquier 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 durante 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 responsabilidad 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

En julio de 2022 el Consejo de Administración de IMQ Seguros aprobó una Política de Prevención de Riesgos Penales. En desarrollo de esta Política se ha llevado a cabo un proceso de evaluación en el que (i) se han identificado las actividades en las que, aún de un modo puramente hipotético, podrían llegar a darse estos riesgos de índole penal; (ii) se ha evaluado el riesgo inherente de cada tipo delictivo; (iii) se han identificado y desarrollado controles que tratan de mitigar el riesgo de comisión de cada tipo delictivo; (iv) se ha evaluado el riesgo residual de cada tipo delictivo.

A lo largo del ejercicio 2023 se llevará a cabo la formación a los miembros de la organización para que se formen y conciencien adecuadamente acerca de los riesgos y sus responsabilidades.

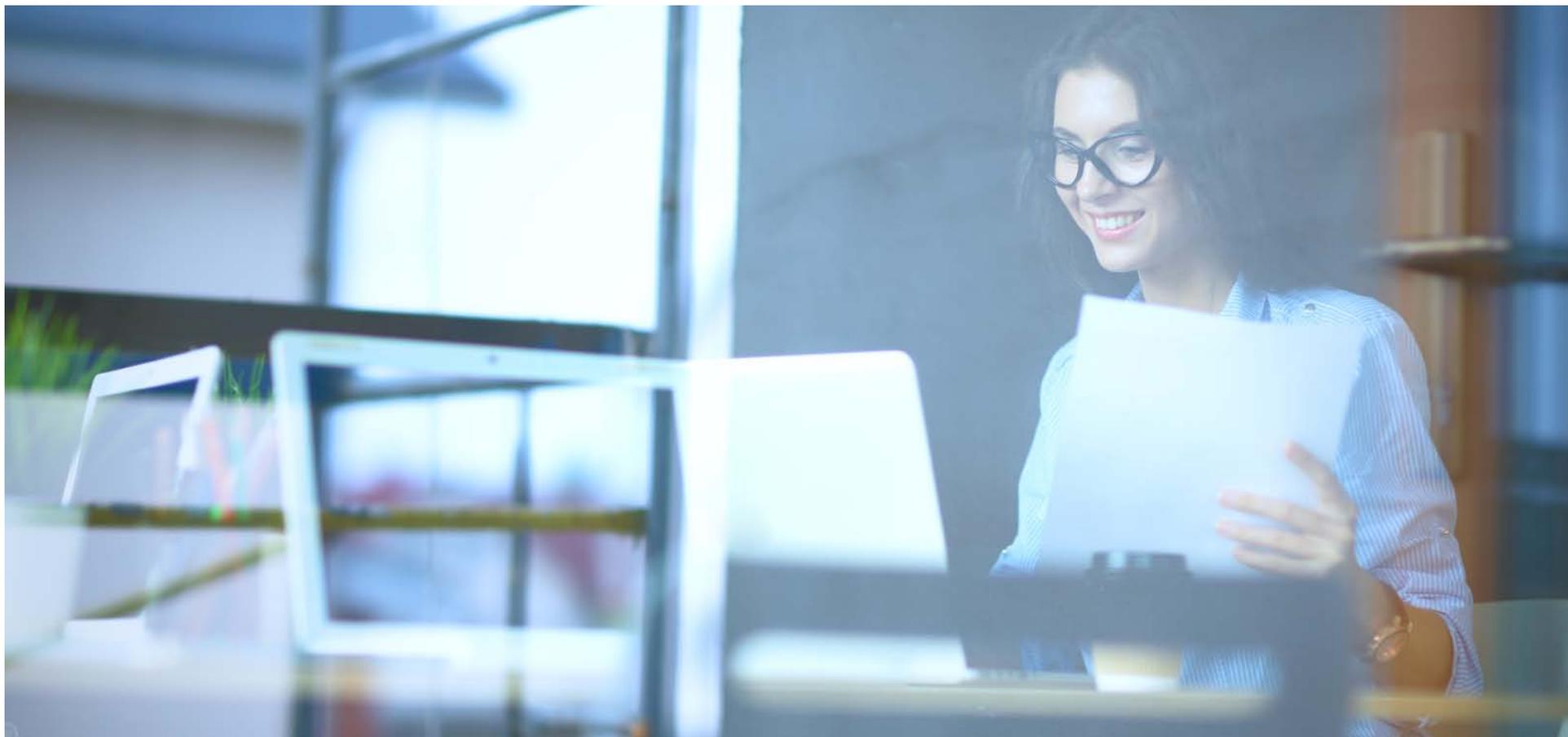
Transparencia

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 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 2022.

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

Crecer con rentabilidad y ofrecer al cliente un servicio cercano, eficiente, diferencial e innovador, las bases de una estrategia de negocio en permanente adaptación y mejora.

Estrategia y modelo de negocio

Plan Estratégico 2022 - 2024

En 2022 se estrenó un nuevo ciclo estratégico de tres años tras cerrar con éxito el Plan Estratégico 2019-2021. Un nuevo plan donde se apuesta por dar continuidad a los grandes pilares que han marcado las directrices de los últimos años. Proyectos como el de Experiencia de Cliente, la Transformación Digital, la expansión de la infraestructura asistencial a todos los niveles, o la puesta en marcha de nuevos productos y servicios, seguirán siendo elementos nucleares. Sin perder de vista a los dos grandes protagonistas: el cliente, situado en el centro de la estrategia, y el profesional médico como valor diferencial de IMQ. Todo ello con un gran objetivo: mantener el liderazgo y la cuota de mercado con rentabilidad.

4 grandes ejes estratégicos

- Potenciar el Modelo IMQ en el mercado
- Valor y proximidad al cliente
- Rentabilidad
- Eficiencia

Así, son **4 los principales ejes estratégicos** que definen el nuevo marco estratégico:

- **Potenciar el Modelo IMQ en el mercado**, con el profesional médico como gran protagonista, y con el cliente y la sociedad en general como sus principales destinatarios. La campaña lanzada por la Compañía a finales del año 2022, “En Buena Compañía – Ayer, Hoy y Siempre”, con el cuadro médico como referente, es un claro ejemplo de la apuesta que en este sentido está realizando IMQ.

- **Valor y proximidad al cliente**, dando continuidad a la estrategia iniciada en el periodo anterior y donde el cliente se posiciona en el centro de toda la actividad. En este eje adquieren relevancia proyectos como el de Experiencia de Cliente, la Transformación Digital, el desarrollo de nuevos programas y servicios enfocados en la prevención de la salud y en el tratamiento de patologías crónicas, o la historia clínica digital.

- **Rentabilidad**. Apostando por la expansión de la red asistencial a todos los niveles, ya sea con la incorporación de nuevos centros policonsultorios y dentales, el proyecto de ampliación de la Clínica Zorrotzaurre, como buque insignia, ya en marcha, o los nuevos proyectos de Igarco, con la nueva residencia Arabarren de Lakua en Vitoria. Igualmente, y en el ámbito de Prevención se ha abordado en el año 2022 un proceso de reestructuración societaria enfocado a potenciar su modelo de negocio y su servicio.

- **Eficiencia**. Dando protagonismo al equipo de personas de la Compañía, con el objetivo de potenciar el talento y la polivalencia. Y evolucionando los sistemas de información como herramienta al servicio de dicha eficiencia. En este plan estratégico, y como exige el contexto actual, adquiere un protagonismo esencial la estrategia de ciberseguridad de la compañía, reforzando los programas enfocados a garantizar la continuidad de negocio en todo momento.



Modelo de gestión avanzada

El despliegue del plan estratégico de Grupo IMQ pivota desde hace ya ocho años sobre el Modelo de Gestión Avanzada impulsado por Euskalit y cuya elaboración es fruto de la participación y el consenso de personas expertas en gestión, organizaciones e instituciones referentes en Euskadi.

Desde la compañía seguimos trabajando en la mejora continua de los 6 grandes elementos que contempla el modelo.

Elementos en el modelo de gestión avanzada



Tras los logros obtenidos en 2019 por parte de IMQ Seguros, con el Premio A de Oro a la Gestión Avanzada, en 2020, con el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Clientes, y en 2021, con el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en Estrategia, en el año 2022 se ha seguido trabajando en este ámbito para reforzar el resto de elementos. Así, se ha consolidado el Sistema de Gestión de la Innovación de la Compañía, certificado desde el año 2020 conforme a la norma UNE 166002, y se sigue potenciando la estrategia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

Además, desde IMQ se continúa aportando valor a la sociedad mediante la participación en 2022 de su equipo de personas, a través del Club de Evaluación de Euskalit, en evaluaciones externas a otras organizaciones, en la evaluación para el premio QIA, o en el grupo de trabajo para la definición del nuevo modelo de Gestión Avanzada que se publica en 2023.

Gestión de la innovación

Innovar para el cliente

Grupo IMQ pone el foco en el cliente para estar cerca, aprender de él, identificar nuevas necesidades y comprometerse con el cambio para dar respuestas a sus expectativas y en la medida de lo posible sorprenderle. La mirada al sector de la salud, a otros sectores afines, a los avances tecnológicos y a las tendencias de futuro nos impulsan a buscar nuevas soluciones y a transformarnos para continuar creciendo.



IMQ Seguros: innovación en equipo

El proceso de gestión de la innovación en IMQ Seguros se apoya a nivel estratégico en su Comité de Innovación y a nivel operativo en el Equipo de Innovación que vela por su sistemática y coordina otros equipos más específicos como el de Inteligencia Competitiva y el equipo Txapel Urdin, embajador de la creatividad y propulsor de la cultura interna orientada al cambio y a la captación de nuevas ideas. Por su parte, diferentes equipos transversales impulsan y desarrollan los proyectos de innovación de la compañía. Por tercer año consecutivo, IMQ ha finalizado con éxito el proceso de auditoría con el que renueva la acreditación de su Sistema de Gestión de la I+D+i bajo la norma UNE 166002.

• 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, analiza y filtra información que facilita la toma de decisiones con menor riesgo y permite anticiparse a los cambios.

Para ello, tenemos activadas diferentes fuentes de información y establecidos factores críticos de vigilancia que se revisan cada año. En 2022, han puesto el foco en cuestiones como la salud digital, la transformación digital en el ámbito de la salud, o en el diseño de productos de la competencia.

Para realizar esta función se incorporó en 2020 la herramienta de vigilancia competitiva INNGUMA, que permite hacer un seguimiento de las novedades del entorno con la ayuda de factores críticos de vigilancia y con fuentes de información a inspeccionar, generando alertas en tiempo real procedentes de prensa, webs, RRSS, canales de difusión de la competencia, blogs, webs especializadas, etc., siempre con la finalidad de facilitar un modelo de conocimiento compartido.

Toda la información obtenida es analizada por un equipo de trabajo multidisciplinar para filtrarla, estudiarla, clasificarla en la biblioteca de la herramienta y compartirla con un área específica o con toda la organización a través del boletín mensual Iris, una iniciativa nacida en 2021 con continuidad en 2022.

• Sistema de generación de ideas

Para fomentar la cultura de innovación y empoderar la visión creativa de las personas en todas las esferas de la organización, IMQ continúa desplegando un sistema que facilita el conocimiento y las herramientas necesarias para incitar al pensamiento lateral y así dar con ideas que deriven en aportación de valor, principalmente para el cliente, en forma de nuevas iniciativas alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa.

La plataforma digital de ideación interna thIMQing, a través de la que se han lanzado 10 retos creativos desde 2016, suma a cierre de 2022 un total de 265 ideas aportadas, 39 de ellas llevadas a cabo. El último de los retos ha invitado a la plantilla a reflexionar y buscar ideas sobre cómo conseguir que el cliente satisfecho se convierta en promotor potencial de la compañía.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
RETOS	1	1	3	1	2	1	1	10
IDEAS	30	20	97	25	30	12	51	265
								+
								39
								<small>Ideas reto libre</small>

Por su parte, los Talleres de Creatividad son espacios dinamizados que facilitan el pensamiento lateral en grupo mediante el uso de técnicas de ideación con las que buscar nuevas soluciones que den respuesta a retos operativos. En 2022 se ha puesto foco en la búsqueda de nuevas fórmulas para captar retos de innovación a abordar en próximos talleres, así como dar con nuevas ideas para llegar a ser una organización más amigable con las personas mayores. En sus cinco años de andadura se han realizado 14 talleres y se han obtenido 1.243 ideas por parte de 114 participantes mediante 16 dinámicas diferentes utilizadas en un total de 46 ocasiones.

	2018	2019	2020	2021	2022	
TALLERES	6	3	1	2	2	14
PARTICIPANTES	55	27	8	11	13	114
IDEAS	527	404	83	133	96	1.243

• Inversión en I+D+i

El compromiso de IMQ Seguros con la innovación se ve reflejado en la inversión anual destinada a I+D+i. Más de 5.650 miles de euros en 2022 y más de 4.283 (*) miles de euros en 2021.

(*) Dato presentado en memoria 2021: 2.980 miles de euros en 2021. Se corrige tras declaración de IS definitivo.



• Cartera de proyectos de innovación

Los proyectos más destacados en el ámbito de la innovación en 2022 tienen en común que están orientados a aportar valor en el servicio y a generar mejoras incrementales de alto impacto en la experiencia que vive el cliente en diferentes situaciones de su viaje con la compañía.

• Plan de acogida del nuevo cliente

Este programa tiene como objetivo apoyar y estar cerca del cliente en la fase inicial tras la contratación para dar respuesta e incluso anticiparnos a las dudas que le puedan surgir sobre el funcionamiento del seguro y cómo utilizarlo. Asimismo, se le presentan las herramientas y soluciones digitales que tiene a su disposición para efectuar trámites con agilidad y cuidar más cómodamente de su salud.

• Guías de uso y pre-contratación del seguro médico

Con origen en un proyecto de design thinking, un equipo de trabajo transversal ha imaginado un apartado de preguntas frecuentes más ambicioso que ha relanzado con el objetivo de guiar al cliente ante cualquier duda que se le pueda presentar al hacer uso del seguro en cualquier momento de su viaje. Como resultado, cerca de 100 preguntas ordenadas en 9 categorías dan respuesta a las dudas habituales.

• Centralita en la nube

Con la tecnología de Genesys Cloud se ha implantado una nueva centralita que permite automatizar y simplificar la gestión del contact center al mismo tiempo que le proporciona un servicio personalizado al usuario y avanza hacia una visión 360° del cliente, integrando la atención telefónica a través del CRM.

• Renovación de la App corporativa

El desarrollo de una versión evolucionada de la App corporativa ha hecho posible la mejora de sus funcionalidades, la usabilidad y facilidad de acceso con los que IMQ pretende impulsar el uso del área privada del cliente para su mayor comodidad. Las mejoras incorporadas en la App se han testeado con usuarios para su validación y optimización antes de su lanzamiento.



• Fisioterapia online

En el marco del desarrollo de planes de prevención y programas de control periódico para los clientes se ha apostado por la colaboración externa y la identificación de startups en diferentes especialidades como fisioterapia, en este caso con el objetivo de favorecer la mejor curación de las patologías de espalda, buscando un refuerzo al servicio actual. Actualmente se encuentra en fase de prueba para testear el funcionamiento de programas de ejercicios terapéuticos personalizados para realizar desde casa.

• Canal Empresa

El deseo de acompañar al cliente empresa en todo lo que precise, siendo al mismo tiempo, su referente en salud, ha llevado a IMQ a desarrollar un nuevo canal web específicamente orientado al cliente colectivo, accesible desde cualquier dispositivo y desde el área privada de la web corporativa imq.es. Además de un blog con contenidos de salud específicos para la empresa y también otros de interés global ordenados por categorías temáticas (prevención y salud laboral, nutrición, deporte, salud física y emocional, ocio y bienestar) incluye noticias y novedades específicas de IMQ así como una agenda para estar a la última en eventos de salud. Asimismo, una newsletter mensual informa sobre los nuevos contenidos y enlaza con el Canal Empresa.

Innovación en nuestras clínicas y centros

• Exosusun – Investigando en sistemas para la prevención de trastornos musculoesqueléticos

En 2022 hemos continuado con 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, está investigando 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.



• A la vanguardia en tecnología: la Clínica IMQ Zorrotzaurre instala una nueva Resonancia Magnética con imán 1.5 Teslas con tecnología BioMatrix

En septiembre de 2022 comenzó a funcionar el nuevo equipo avanzado de Resonancia magnética con un imán de 1.5 Teslas que se ajusta automáticamente a la biovariabilidad del paciente para superar variaciones injustificadas en los exámenes de resonancia. El resultado: menos repeticiones, programación predecible y exámenes consistentes y de alta calidad personalizados.

La eficiencia en 1.5 Teslas con tecnologías GO y Multi-Slice Simultáneas se beneficia de la inteligencia artificial para conseguir reducir el número de escáneres y aumentar la confianza diagnóstica en las exploraciones realizadas, pudiéndose realizar exámenes personalizados consistentes y de alta calidad.

La presencia de un orificio abierto de 70 cm y la utilización de aplicaciones Compressed Sensing de respiración libre, ayudan a mejorar la experiencia del paciente al tiempo que ampliará nuestra gama de aplicaciones, haciendo también posibles, estudios de planificación de tratamientos de radioterapia y fortaleciendo campos clínicos con potencialidad de crecimiento como la resonancia de cuerpo entero.

• Habitaciones inteligentes (Proyecto Osasunberri)

Con objeto de incrementar la satisfacción del paciente y contribuir a su pronta recuperación, la Clínica IMQ Zorrotzaurre ha adaptado algunas habitaciones de la zona de hospitalización como prueba piloto del proyecto Habitaciones inteligentes que posibilita a los pacientes la interacción mediante la voz con diversos elementos de la habitación.

El despliegue de sensores permite generar avisos y alertas que detectan, por ejemplo, si un paciente se ha caído, si se ha dejado algún grifo abierto (riesgo de inundación), si se encuentra solo o acompañado, e incluso -en función del tiempo que permanece sin movimiento- indicadores para prevenir posibles accidentes o úlceras por presión.

Otra característica que integra la habitación inteligente es la digitalización personalizada. Mediante una app, que maneja tanto el paciente como los familiares que éste designe, se pueden conocer en tiempo real los nombres de todos los profesionales sanitarios que le están atendiendo, la medicación prescrita, los menús o dietas y otras cuestiones de interés.

• Quirófano inteligente (Proyecto Osasunberri)

Se ha iniciado el piloto de una solución tipo Amazon Go, que permite disponer de una trazabilidad de todo el material fungible y no fungible utilizado en clínica, redundando todo ello en elementos de seguridad y eficiencia. La solución elegida combina la inteligencia artificial y la sensorica con visión artificial mediante cámaras posicionadas en formato semicircular y un sistema de balanzas de peso que junto a la cámara contribuye a identificar unívocamente el producto.

Adicionalmente, la solución cuenta con un sistema de identificación de las personas que preparan el material y de asignación al paciente/ intervención. A su vez se han incorporado otros materiales como escopia, pinzas hemostáticas para quirófano inteligente, sonda trans-torácica o set separadores para el QI.

La puesta en marcha de multiplataforma WEB para la solicitud de la Planificación quirúrgica, consistente en la reserva del quirófano inteligente atendiendo a los tipos de cirugías que en el mismo pueden desarrollarse, es posible realizarlo desde cualquier dispositivo sin que este sea un programa de IMQ (IndigoHis, Info33+..), facilitando la labor de los cirujanos, la gestión del bloque quirúrgico (ya que se integra con el módulo de Planificación del BQ del INDIGOHIS) y redundando todo ello en el beneficio del paciente (impacto en la disminución de demoras por causas administrativas). Todo ello se realiza conforme a los 4 pilares de la ciberseguridad: integridad de la información; disponibilidad, autenticación y confidencialidad.

Por último, se ha desplegado el sistema INAES, el cual permite al personal asistencial de Quirófano realizar una notificación inmediata de cualquier incidente asociado a la seguridad del paciente durante el proceso de intervención quirúrgica o ayudar a prevenirlo mediante el sistema de notificación de los cuasi incidentes.



• Rediseño de los circuitos funcionales de la urgencia (Proyecto Osasunberri)

Con la dotación de sistemas que permitan la sectorización de las instalaciones donde se ubica el Servicio de Urgencias de la Clínica IMQ Zorrotzaurre, se ha buscado disponer de unas Urgencias donde poder ofrecer al paciente la máxima seguridad y calidad asistencial durante las 24 horas, contemplando simultáneamente la seguridad de los profesionales que le atienden especialmente en casos de alta afluencia de personas, saturación del servicio o atención a pacientes con alguna patología añadida de carácter psiquiátrico no totalmente controlada.

Con el fin de dar respuesta a lo anterior, dentro de este proyecto se ha apostado por la automatización de puertas en diferentes puntos de la Urgencia, a efectos de propiciar:

- El acceso controlado a las áreas específicas en función de la patología por la que acude el paciente (junto a sus acompañantes).
- La realización del trabajo asistencial (y administrativo) de los profesionales.
- La reducción de los tiempos en la transferencia de los pacientes a otras áreas de la Clínica (RX, Scanner, hemodinámica).
- Minimizar los contagios tanto entre pacientes/ visitas como de los trabajadores (evitar tocar puertas...).

El resultado ha sido que, en caso necesario, es posible contar con un espacio o sub-espacios de las Urgencias aislados respecto al flujo de pacientes habitual en el Servicio. Este aspecto resulta fundamental para poder atender de forma segura tanto a los pacientes que sufren cualquier tipo de patología de urgencia como a los que presentan clínica compatible con la Covid-19, Gripe A u otros virus de carácter respiratorio, además de para poder aumentar la dotación de plazas.

• 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 2022, se ha continuado realizando o bien se han iniciado numerosos estudios y proyectos en el Área de Oncología médica y radioterápica y en el Área de Diagnóstico por Imagen.

Avanzamos en la digitalización de la salud

Excelencia operativa: elemento diferencial de la transformación digital

Grupo IMQ mantiene su apuesta por la digitalización de los servicios como canal complementario al presencial y telefónico para facilitar a los clientes su relación con las distintas compañías de una manera cómoda, ágil y eficiente.

En este sentido, enfoca su estrategia hacia la excelencia operativa de sus unidades operativas y procesos administrativos con el objetivo de lograr la eficiencia y los niveles de servicio y de calidad óptimos para el cliente. Asimismo, refuerza su compromiso con la innovación y posicionamiento digital dentro del sector asegurador y prestador de servicios sanitarios.

• La excelencia operativa: paso fundamental en la transformación digital

Además de disponer de los servicios digitales necesarios para realizar cualquier gestión o consulta a través de la App IMQ o su Oficina Online, es necesario que los procesos administrativos que en algunos casos los sustentan sean ejecutados con eficiencia y permitan el nivel de servicio y calidad óptimos para los clientes independientemente del canal empleado.

En 2022 IMQ ha logrado un incremento en el número de **clientes digitales (+6,5%)** y de **pacientes digitales (+24,5%)**.

41,1%
clientes digitales

38,6% (31/12/21)

29,5%
pacientes digitales

23,7% (31/12/21)

+6,5%
variación interanual

+24,5%
variación interanual

* **Cientes digitales:** número de clientes con póliza activa de asistencia sanitaria que se han registrado en la oficina online o en la App y que han accedido por lo menos una vez.
 * **Pacientes digitales:** número de clientes con póliza activa de asistencia sanitaria que son usuarios de la historia clínica digital.

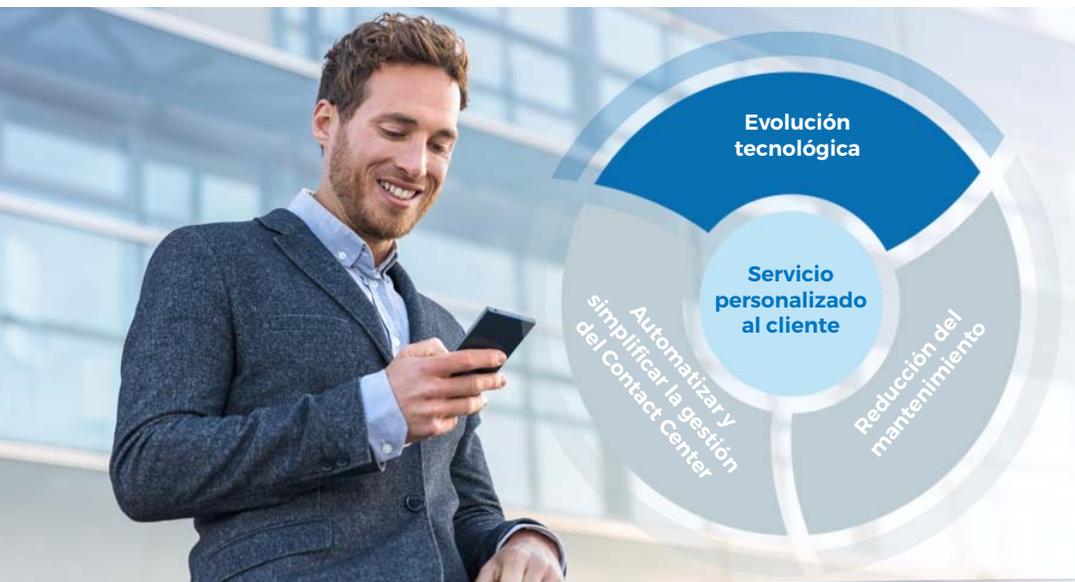


• Novedades digitales

En 2022 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 a nuestro plan anual de transformación digital.

• Migración a la centralita en la nube Genesys Cloud

Implantación de una nueva centralita que permite automatizar y simplificar la gestión del Contact Center al mismo tiempo que se proporciona un servicio personalizado de cara al cliente.



• App IMQ

Rediseño de la APP junto con un focus group que será publicada en breve. Incluye mejoras en los siguientes ámbitos:

• Usabilidad e interacción	• Layout
• UX writing	• Navegación y flujos

• Info33+: estabilidad y mejora continua

El proyecto de Historia Clínica Digital Info33+ ha continuado su crecimiento a lo largo del año 2022 con la progresiva incorporación de un mayor número de profesionales al sistema. El incremento de actividad que ha supuesto en el sistema ha hecho necesario dedicar una parte importante de los esfuerzos a su mantenimiento, redimensionando los recursos y adaptando los desarrollos a este nuevo escenario.

También ha habido tiempo para culminar desarrollos en marcha y que nos permitirán mejorar y agilizar la gestión asistencial. En este sentido, la finalización de la integración con prescripción digital supondrá una importante mejora a medida que se produzca su extensión en nuestro cuadro.

El último trimestre del año ha supuesto también una importante revisión de los flujos de trabajo internos y externos relativos al proyecto. Los futuros desafíos que nos esperan hacían necesaria esta revisión que nos permitirá ser mucho más ágiles en la entrega de cambios y mejoras y abordar con plenas garantías los nuevos retos a los que nos enfrentaremos en los próximos años.

Afrontamos el futuro con la ilusión de hacer que Info33+ sea una herramienta eficaz para el trabajo diario de nuestros profesionales y usuarios y para ello seguiremos trabajando con el compromiso de ofrecer el mejor sistema de gestión posible que permita que nuestros asegurados y pacientes disfruten de un servicio de la máxima calidad.

• Prescripción digital, avanzando en el acceso a los servicios médicos

Este 2022 se ha finalizado la implantación de la Prescripción Digital en IMQ, siendo la herramienta que todo nuestro cuadro médico utiliza para hacer peticiones de pruebas diagnósticas y actos quirúrgicos a nuestros asegurados. La relación directa entre profesional y aseguradora permite que el asegurado ya no tenga que gestionar estos trámites administrativos telefónica ni presencialmente, manteniéndose informado a través de sms o la app IMQ.

En 2022, más de 324.000 trámites se gestionaron digitalmente, haciendo más sencillo el día a día de nuestros asegurados y ofreciendo un servicio del que no dispone ninguna otra compañía del sector.

Gracias a la Prescripción Digital ya no es 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.

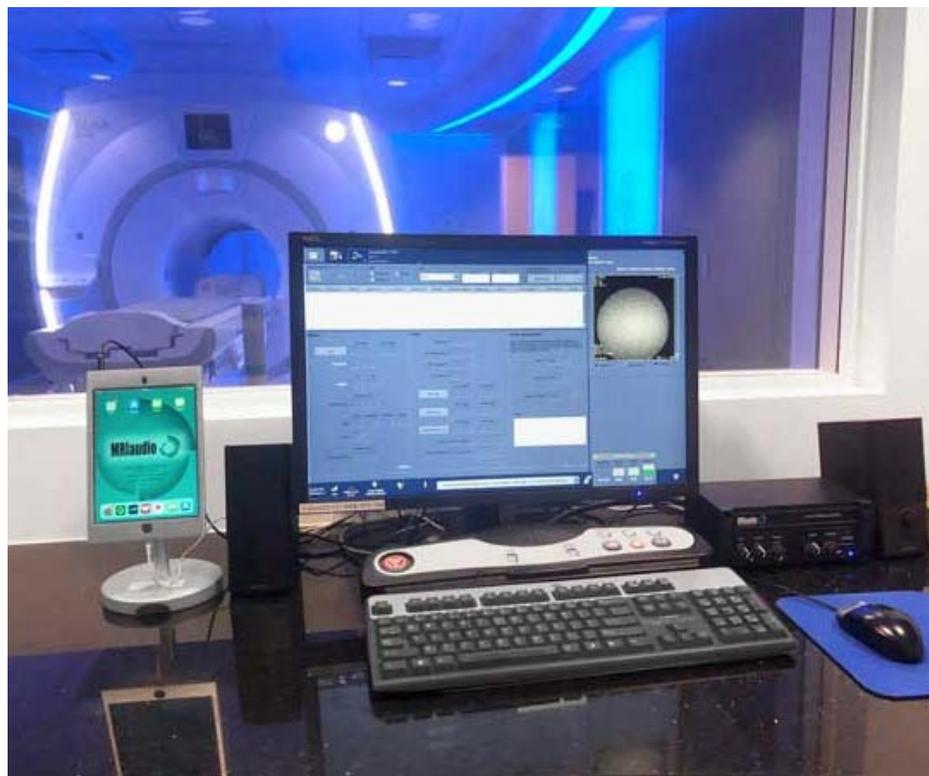
• Apuesta por la transformación digital en las clínicas

• Portal de resultados de RX

En el mes de abril se desplegó un nuevo Portal para poner a disposición de pacientes y médicos una nueva forma de acceder a los resultados de las pruebas de Diagnóstico por Imagen que se realizan en las sociedades: Radiología Clínica VSS, Clínica VB, Centro IMQ Colón y Grupo scanner.

Se trata de una aplicación web que permite disponer del resultado de informe e imágenes de las pruebas radiológicas. Además de suponer una gran ventaja al paciente evitando su desplazamiento al centro para recogida de resultados, se consigue eliminar el papel del informe y la copia del informe e imágenes en soporte CD.

Entre las múltiples ventajas, se da la oportunidad al mismo paciente para que comparta sus resultados con otros profesionales que considere necesario.



• App IMQ Zorrotzaurre: nuevas funcionalidades

IMQ Zorrotzaurre ya disponía de una App que ha permitido a los familiares contar con información relativa de su paciente (su ubicación en el tiempo en Urgencias, Quirófano, URPA, planta y el número de habitación) si bien se ha considerado beneficioso dotar al paciente y a sus familiares de más funcionalidades en la App. Son las siguientes:

- Información acerca del personal sanitario que atiende al paciente en tiempo real, su médico responsable y enfermería responsable en cada turno.
- Información sobre la medicación del paciente con el objetivo de que tanto el paciente como el familiar o familiares conozcan la medicación que tiene en curso. Desde el punto de vista de seguridad clínica, refuerza la comunicación y la implicación de los pacientes y familiares en el tratamiento, así como el aviso/alerta ante cualquier potencial error/alergia.
- Información sobre su dieta, y opción de elección de plato en función de su situación clínica. El objetivo es que tanto el paciente como los familiares conozcan las diferentes dietas que se le pueden asignar durante su estancia. Como en el punto anterior, refuerza la seguridad y comunicación.

• Mejoras en el HIS

Se ha implementado un nuevo documento de Protección de Datos para permitir al paciente la decisión de compartir o no sus datos de Historia Clínica en la Historia Clínica Unificada de IMQ, de tal manera que si el paciente consiente compartir sus datos de Historia Clínica en la Historia Unificada de IMQ, los profesionales de las Clínicas podrán consultar los datos que de éste existen en dicha plataforma, fundamentalmente datos provenientes de la aplicación Info33+.

- **Codificación CIE**

Para cumplir con el requisito del Departamento de salud de enviar los episodios correspondientes a las áreas asistenciales de Urgencias y Hospital de día, se han aplicado mejoras en la codificación, consistentes en la automatización de ciertos procesos, reducción de errores en los envíos al departamento, incluyendo validaciones de diagnósticos principales y diagnósticos y procedimientos no compatibles con edad y/o sexo del paciente.

- **Reconocimiento de voz en Urgencias**

Para facilitar la escritura del informe de Alta en Urgencias, se ha incorporado en la aplicación HIS de clínica una nueva funcionalidad para habilitar el micrófono y agilizar la redacción del informe para el médico de Urgencias.

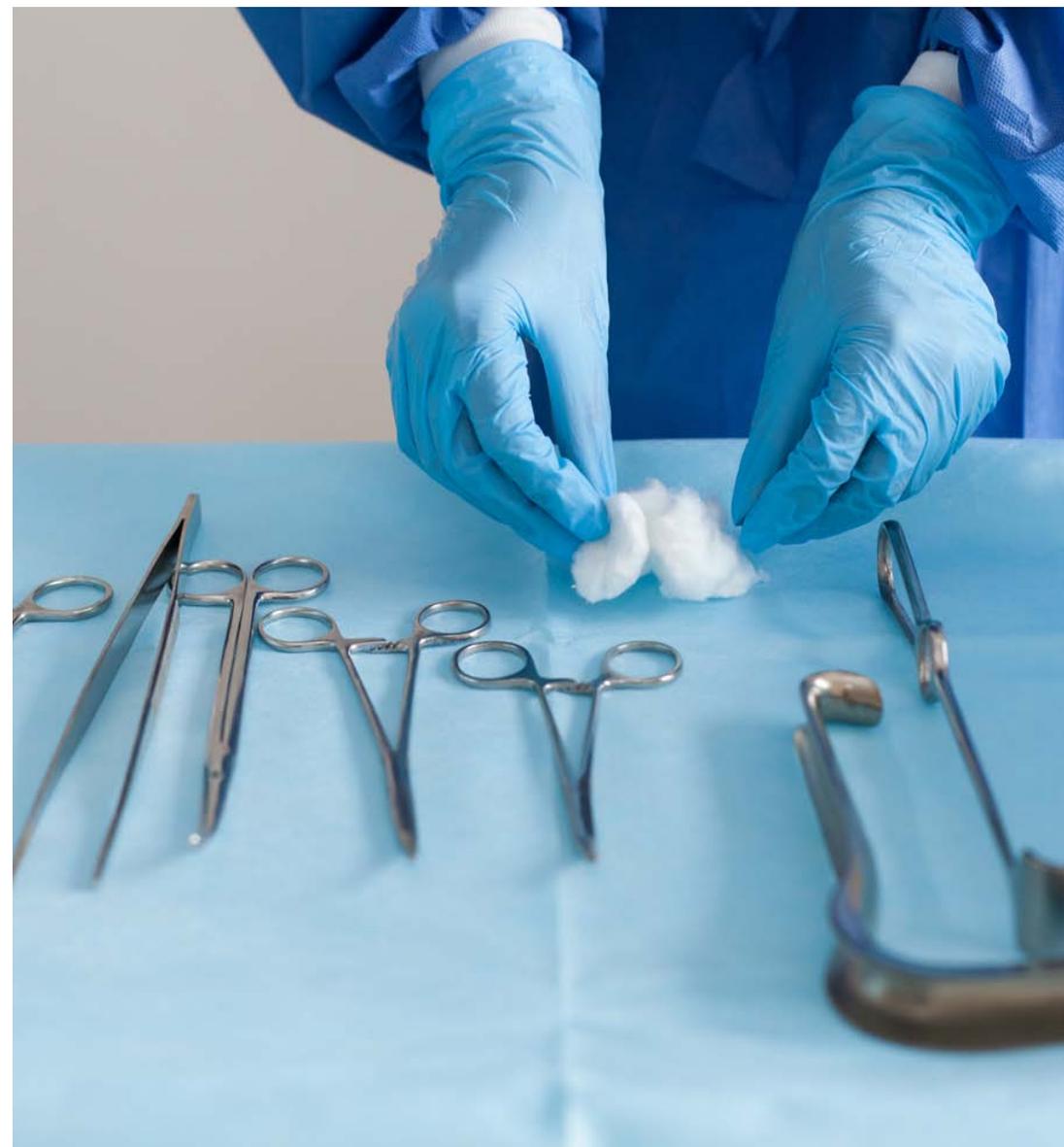
- **Informatización del Triage en Urgencias**

Durante este año se ha digitalizado el triaje en el servicio de Urgencias Generales. Basándose en los sistemas de triaje español (SET), el sistema Manchester y en el sistema de triaje del que se disponía en papel, se ha realizado una labor de definición de los motivos de consulta con sus síntomas y signos que permite con unos pocos clics, y basándonos en la información que aporta el paciente sobre estos, determinar el nivel de gravedad del paciente y grabarlo en el sistema. Este proyecto ha permitido reducir el uso de papel en la urgencia e integrar el trabajo de los distintos profesionales sanitarios en el sistema de información, mejorando los procesos del servicio.

- **Imputación de material en Quirófano (Kirus&GO)**

Toda intervención quirúrgica implica el uso de un gran número de materiales y fármacos específicos. Además, en el mercado existen múltiples referencias comerciales para el mismo tipo de material, por lo que una misma cirugía, en función de las características del paciente o de las preferencias del equipo médico, puede tener un consumo de materiales diferentes.

Para facilitar el control de la imputación y gasto en los quirófanos a cada intervención de manera ágil, rápida y sencilla para la DUE, se ha dotado de un nuevo sistema y desarrollo que permite disponer en tiempo real del gasto de cada intervención quirúrgica y desglosarlo por procedimiento, profesional, paciente.



LA FORTALEZA DE UN GRAN GRUPO

6 divisiones y más de 50 empresas, volcadas con todo su equipo humano, tecnología e instalaciones para prestar atención, calidad y servicio.

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 y el mayor cuadro médico garantizan una atención de primer nivel.

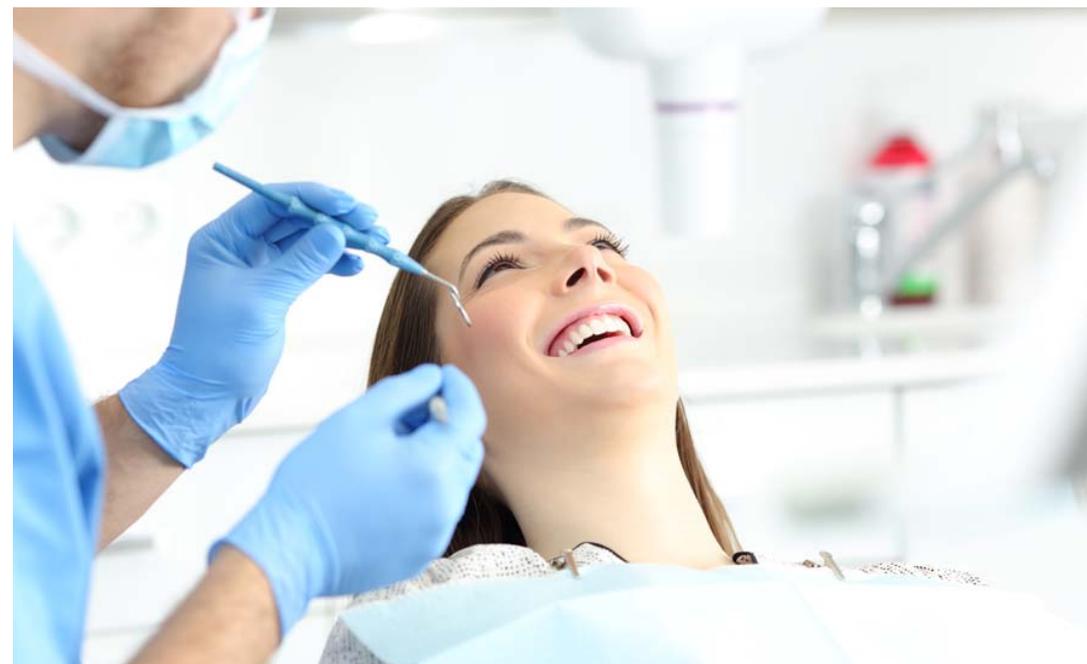
I. IMQ Seguros

Con 88 años de historia, fue pionera en el Estado dentro del sector de los seguros médicos privados, ostentando actualmente la condición de aseguradora líder en Euskadi, siendo sexta en el ranking estatal de seguros de salud (Fuente ICEA).

Durante los últimos años, ha realizado una gran apuesta y una fuerte inversión en abrir e integrar varios centros médicos policonsultorios propios, clínicas dentales, así como clínicas de rehabilitación, podología y medicina deportiva en los diferentes territorios dentro de Euskadi. De ahí que dispone, 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. Destacando entre ellos la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

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, incluidos algunos tan prestigiosos como Centro Médico Teknon, Clínica Centro, Hospital Ruber Internacional, M.D. Anderson o el Instituto Dexeus, entre otros, que se suman a los más de 1.700 profesionales de que dispone en Euskadi.

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.



- 88 años de experiencia.
- 5 oficinas presenciales + oficina online
- Seguro de salud, decesos, dental, accidentes, viaje, esquí, dependencia.
- 7 centros multi-especialidad.
- 9 clínicas dentales.
- 6 centros de rehabilitación, podología y medicina deportiva

• Comprometido con la salud de sus clientes

IMQ en su pasión por el cliente, mantiene el fuerte compromiso de ofrecerle los mejores productos en el ámbito del cuidado la salud, potenciando una oferta competitiva y de alto valor añadido, innovando y proporcionando soluciones reales al cliente para que su satisfacción crezca.

Se hace latente con el lanzamiento en los últimos años de nuevos seguros y servicios que completan a los ya existentes y con el incremento de nuevas coberturas y servicios para adaptarse a las nuevas necesidades y exigencias del mercado.

Con estos pasos, IMQ busca ampliar y fortalecer su oferta, crecer y consolidarse como una compañía multirrama capaz de satisfacer las nuevas necesidades de sus clientes en muy diferentes ámbitos.

La 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.

CARTERA DE CLIENTES POR SEGURO

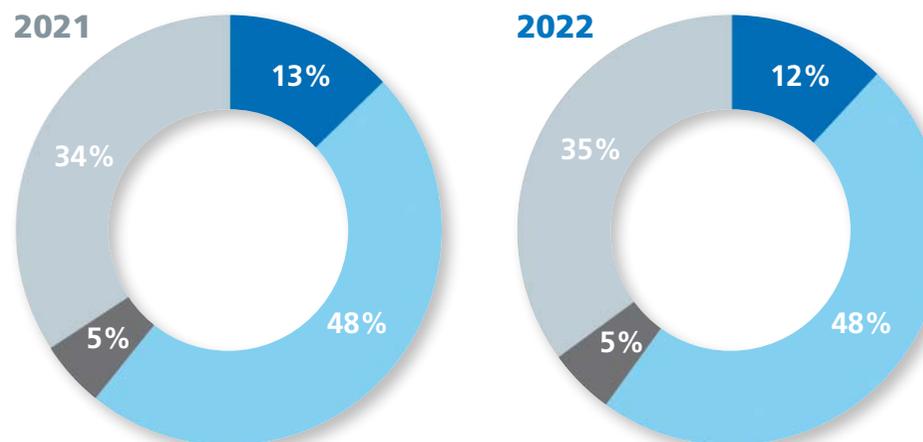
	2021	2022
IMQ SALUD	252.565	249.637
IMQ BAJA DIARIA	1.434	1.300
IMQ ACCIDENTES	9.324	8.559
IMQ RENTA	13.157	12.315
IMQ CENTROS INTERNACIONALES	1.263	1.162
IMQ DENTAL	79.669	86.188
IMQ ACUNSA	6.350	5.997
IMQ DECESOS	20.145	19.481
IMQ ESQUI*	32	71
IMQ DEPENDENCIA	6	6
IMQ VIAJE*	800	2.169

* Contratación de seguro temporal durante el año.

CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO

	2021	2022
ARABA	40.990	41.908
BIZKAIA	310.764	306.992
GIPUZKOA	32.399	36.054
TOTAL	384.153	384.954

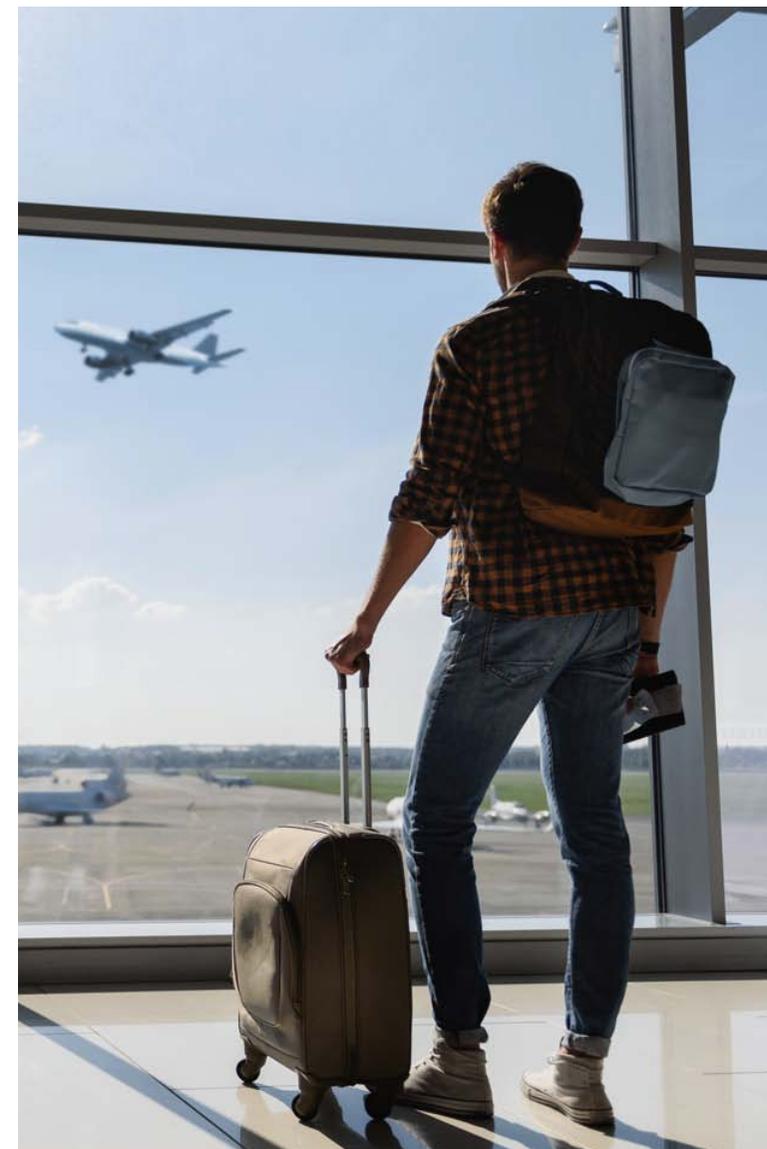
CARTERA DE CLIENTES POR TIPO DE CLIENTE



	2021	2022
● PRIVADOS PARTICULARES	48.390	46.464
● PRIVADOS COLECTIVOS	183.839	183.687
● PUBLICOS	20.336	19.486
● OTROS SEGUROS	131.588	135.317
TOTAL	384.153	384.954

Nuestros seguros IMQ

IMQ Oro	El seguro de salud con la cobertura más amplia.
IMQ Oro Plus	Total libertad para elegir médico y clínica a nivel mundial.
IMQ Azul	Seguro de salud integral, asistencia médica con cirugía y hospitalización.
IMQ Activa	El seguro más económico con la asistencia médica que necesitas.
IMQ Kirola	Completa asistencia sanitaria derivada de la práctica deportiva.
IMQ Dental	Precios muy especiales en todos los tratamientos dentales.
IMQ Decesos	Completa cobertura y tranquilidad para tu familia, al mejor precio.
IMQ Accidentes	Máxima protección en caso de fallecimiento o invalidez permanente por accidente.
IMQ Viaje	Seguro flexible que cubre la asistencia en viaje al extranjero.
IMQ Esquí	Cobertura de los gastos médicos, farmacéuticos y hospitalarios en la práctica del esquí.
IMQ Dependencia	Protección económica en caso de dependencia severa y gran dependencia.
IMQ Centros Internacionales	Tratamientos médicos de primer nivel en centros internacionales para enfermedades oncológicas y accidente cerebrovascular.
IMQ Acunsa	Acceso a la prestigiosa Clínica Universitaria de Navarra para la asistencia médico quirúrgica de determinadas especialidades.
IMQ Renta	Seguro de renta diaria por hospitalización en cualquier clínica u hospital del mundo.
IMQ Baja Diaria	Subsidio diario en caso de baja por enfermedad o accidente.



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

La situación sanitaria provocada por la pandemia ha reforzado la necesidad de contar también en las empresas con mecanismos que favorezcan el cuidado integral de la salud, acrecentando la importancia del acceso a servicios de salud rápidos y eficientes, que aporten tranquilidad especialmente en los momentos difíciles. No es de extrañar por ello que actualmente el seguro de salud siga siendo entre los trabajadores el más valorado de los beneficios sociales que las empresas ofrecen. Concretamente, un 60% de los empleados lo anteponen a otras opciones como la formación o los planes de jubilación, según revela el 4º Barómetro de Seguros de Salud de finales de 2021, promovido por SegurCaixa Adeslas.

Se consolida también como una inversión competitiva para las empresas por cuanto genera sentido de pertenencia, mejora la productividad, reduce el absentismo, ayuda en la atracción y retención del talento con un importante retorno a medio y largo plazo. El 81% de las empresas ofrecen ya un seguro de salud a sus personas.

Para facilitarlo IMQ pone a disposición 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 y hasta autónomos.

Del seguro de salud y especialmente del de IMQ en el que confían más de un millar de 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.



Convenios de colaboración

IMQ Seguros ha renovado los convenios de colaboración que viene manteniendo con un conjunto importante de colectivos profesionales y asociaciones empresariales de los tres territorios vascos, entre ellos, ADEGI, CEBEK, SEA, FVEM, los Colegios de Mediadores de Seguros de Bizkaia, Araba y Gipuzkoa, junto a otros colectivos relevantes dentro de la sociedad y el tejido asociativo y empresarial vasco.

CEBEK e IMQ unen fuerzas para apoyar la salud psicosocial en las empresas de Bizkaia

Sensibilizar y apoyar a las empresas para generar espacios de trabajo donde se eviten los riesgos psicosociales y ayudar a afrontarlos adecuadamente cuando éstos se presentan, constituye el objetivo básico del otro de los acuerdos de colaboración suscritos entre CEBEK e IMQ.

La pandemia y la complejidad de los riesgos relacionados con la salud emocional han puesto, todavía más de manifiesto la importancia de incidir en la concienciación respecto a los riesgos psicosociales, por lo que resulta aún más imperativo acometer acciones con el objetivo compartido de mejorar el bienestar emocional y la salud de las personas en un entorno tan importante en sus vidas como el laboral.

Entre las iniciativas desarrolladas dentro del acuerdo destacan la realización de una campaña de sensibilización destinada al conjunto de las empresas asociadas a través de contenidos de salud e infografías centradas en el abordaje de los factores de riesgo con mayor impacto como el estilo de liderazgo, la ambigüedad o el conflicto del rol que se desempeña, los déficits de comunicación, la falta de participación etc. También se han realizado webinars y workshops sobre la intervención psicosocial en la empresa, las contingencias profesionales relacionadas con riesgos psicosociales o talleres prácticos para empresas concretas.

Centros policonsultorios

IMQ Seguros cuenta con centros policonsultorios propios en las poblaciones más relevantes de los tres territorios históricos de Euskadi (Vitoria - Gasteiz, Donostia – San Sebastián, Irún, Bilbao y Barakaldo).

Todos sus centros disponen de una cartera de servicios amplia, donde se presta una asistencia integrada, personalizada, cercana y de calidad de la mano de un equipo de profesionales sanitarios tanto de atención primaria, como de diferentes especialidades médico-quirúrgicas y diagnósticas.

Durante 2022 se ha llevado a cabo una inversión de 320 mil euros para la mejora de la infraestructura y el equipamiento de nuestros centros propios, destacando la integración de las comunicaciones y de la imagen radiológica de los centros con la red de IMQ.

En total son ya 7 los centros de estas características repartidos por la comunidad, que suman más de 5.000 metros cuadrados de superficie asistencial, dando trabajo a 113 personas y en los que prestan sus servicios alrededor de 230 profesionales sanitarios.

Se ha llevado a cabo con éxito la reacreditación por AENOR en la Gestión de Riesgos y Seguridad en el paciente según la norma UNE 179003 de IMQ Colón, IMQ Zurriola, IMQ América e IMQ Barakaldo y se ha acreditado por primera vez en dichas certificaciones el Centro IMQ Abendaño.

Se ha firmado, asimismo, un convenio de cooperación educativa entre la Facultad de Fisioterapia de la UPV y los centros IMQ Zurriola, IMQ América e IMQ Abendaño.

ACTIVIDAD TOTAL EN CENTROS POLICONSULTORIOS	2021	2022
CONSULTAS ESPECIALISTAS	204.413	249.165
CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA	34.332	35.904
SESIONES FISIOTERAPIA	50.344	81.598
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (ANALÍTICAS Y RX)	85.085	82.012
ACTOS QUIRÚRGICOS	859	1.248
CLIENTES/PACIENTES ATENDIDOS	76.819	92.307

	IMQ COLÓN	IMQ BARAKALDO	IMQ AMÉRICA	IMQ ABENDAÑO	IMQ ZURRIOLA	IMQ TEKNIA JDC	IMQ TEKNIA LEZ	TOTAL
NÚMEROS DE PROFESIONALES SANITARIOS NO LABORALES	47	20	56	17	47	32	9	228
PERSONAL LABORAL	18	3	24	16	33	11	8	113
SANITARIOS	4	0	15	11	18	4	6	58
NO SANITARIOS	14	3	9	5	15	7	2	55
NÚMERO DE ESPECIALIDADES MÉDICO-QUIRÚRGICAS	18	17	28	15	30	18	10	37
METROS CUADRADOS	1.200	250	1.200	500	1.000	600	400	5.150
NÚMERO DE CONSULTAS	24	7	25	8	14	11	7	96



Clínicas dentales

IMQ Seguros sigue apostando por ampliar su red de clínicas dentales. Cuenta con 9 clínicas dentales distribuidas por grandes poblaciones; Bilbao, Barakaldo, Getxo, Gazteiz o Donosti.

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. Ubicadas en amplias y modernas instalaciones, con gabinetes equipados con tecnología de vanguardia, todas ellas ofrecen servicios de odontología integral y también para la atención de urgencias.

	IMQ AVENIDA	IMQ CASILDA	IMQ ZURRIOLA	IMQ DEUSTO	IMQ AREETA	IMQ HENAO	IMQ BARAKALDO	IMQ SANTUTXU	IMQ GARELLANO
M ² INSTALACIONES	248	494	254	367	315	220	106	196	159
PROFESIONALES	17	48	16	10	12	8	7	7	5

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, certificándose asimismo la Clínica Dental IMQ Santutxu durante 2022.

ACTIVIDAD TOTAL EN CLÍNICAS DENTALES	2021	2022
NÚMERO DE ACTOS	134.400	153.679
PACIENTES ATENDIDOS	26.723	30.003



Centros de rehabilitación

IMQ dispone de 4 centros de rehabilitación que cuentan con equipos multidisciplinares compuestos por médicos especialistas en cardiología y en medicina física y rehabilitación, fisioterapeutas y matronas.

	IMQ AJURIAGUERRA	IMQ AREETA	IMQ DEUSTO	IMQ BARAKALDO
M ² INSTALACIONES	390	200	200	113
PROFESIONALES	23	12	9	9
ESPECIALIDADES	3	1	1	1

ACTIVIDAD CENTROS DE REHABILITACIÓN	2021	2022
CONSULTAS ATENDIDAS	14.852	17.669
SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS	88.512	92.571
SESIONES DE REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO	9.624	9.851
OTROS SERVICIOS	1.033	1.012



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 m² de instalaciones
- 6 profesionales
- 1 especialidad

ACTIVIDAD	2021	2022
CONSULTAS ATENDIDAS	11.809	14.265

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.

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

ACTIVIDAD	2021	2022
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DEPORTIVOS REALIZADOS	887	974
CONSULTAS MEDICINA DEPORTIVA ATENDIDAS	565	584

II. División de Prevención de IMQ

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

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.

Los datos que se presentan a continuación, corresponden a la sociedad IMQ Prevención.

- 22 centros para la prestación de los servicios de vigilancia de la salud
- 4 centros para la realización de actividades técnicas
- Un equipo de 302 personas, de las que 161 están adscritas al área de Vigilancia de la Salud

Su actividad se centra 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.

IMQ PREVENCIÓN	2021	2022
EMPRESAS CLIENTES	5.646	5.341
USUARIOS DE LOS SERVICIOS	146.348	147.850
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS	103.818	105.932

III. IMQ Igurco

Cuidado para nuestros mayores

IMQ Igurco tiene como misión mejorar la calidad de vida de las personas mayores y sus familiares proporcionando los mejores servicios socio sanitarios, generando servicios de calidad en los que prima el trato humano para que sientan que están en las mejores manos.

Busca ser reconocidos como un agente transformador de la atención a las personas mayores frágiles y/o dependientes impulsando servicios asistenciales de valor en nuestros centros y en los hogares en el ámbito del País Vasco.

La cartera de servicios da solución a los posibles problemas a los que se enfrentan las personas mayores y sus familiares, 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.

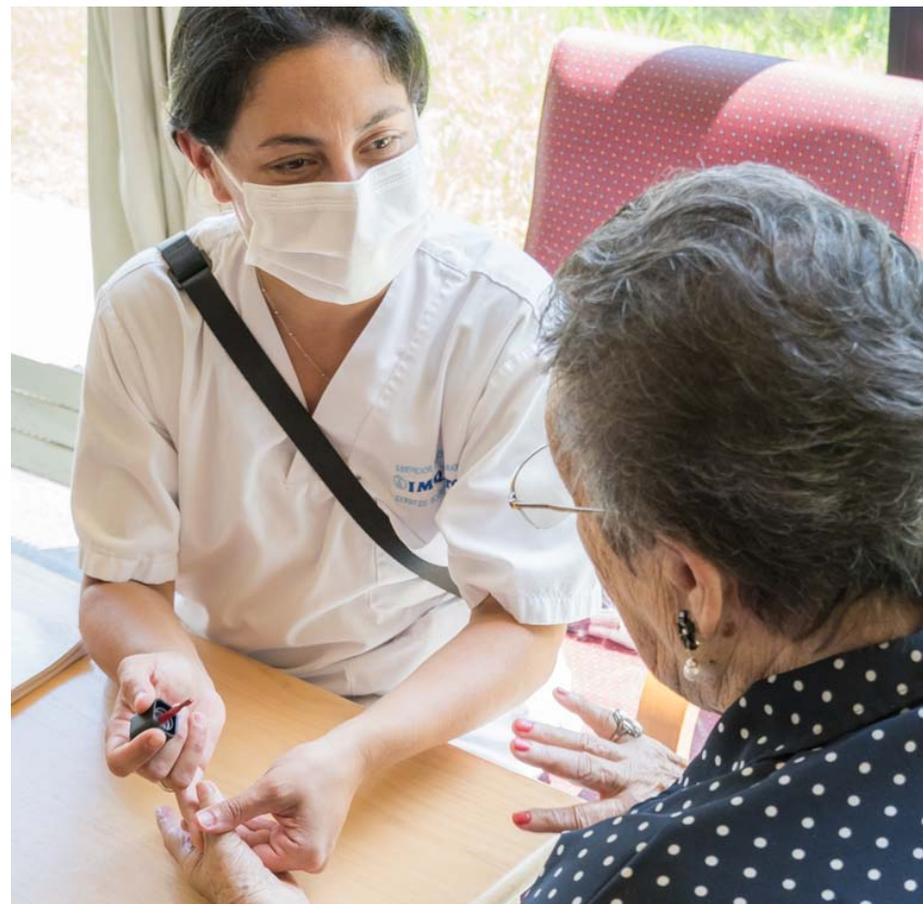
IMQ Igurco ha atendido a cerca de 2.700 personas, tramitando 317.896 estancias en las 1.319 plazas que gestiona en 10 centros de día, 7 residencias y un complejo de apartamentos tutelados, abarcando en ellos tanto a plazas públicas, como concertadas y privadas.

Además, ha dado respuesta a 2.337 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 505 hogares atendidos a través del servicio de tele-asistencia.

- 2.337 consultas en el servicio de IMQ Ayuda

- Más de 317.800 estancias

- 1.319 plazas en 10 centros de día, 7 residencias y un complejo de apartamentos tutelados



CENTROS RESIDENCIALES 876 camas	BILBOZAR 137 plazas	JOSÉ M^a AZKUNA 112 plazas	ZORROZGOITI 140 plazas	APARTAMENTOS TUTELADOS 28 apartamentos
	Gestión de concesión administrativa por 40 años			
ARABA 90 plazas	FORUA 44 plazas	UNBE 224 plazas	ORUE 129 plazas	APARTAMENTOS ORUE 50 plazas

GESTIÓN DE 10 CENTROS DE DÍA DE LA DFB 393 plazas para personas mayores dependientes				
ETXANIZ 25 plazas	OTXARKOAGA 44 plazas	SAN ADRIÁN 56 plazas	ZORROZGOITI 30 plazas	GALDAKAO 24 plazas
ESTARTETXE LEIOA 64 plazas	ONDARROA 25 plazas	UGAO MIRABALLES 45 plazas	BILBOZAR 50 plazas	ALBOA GETXO 30 plazas

CARTERA DE SERVICIOS

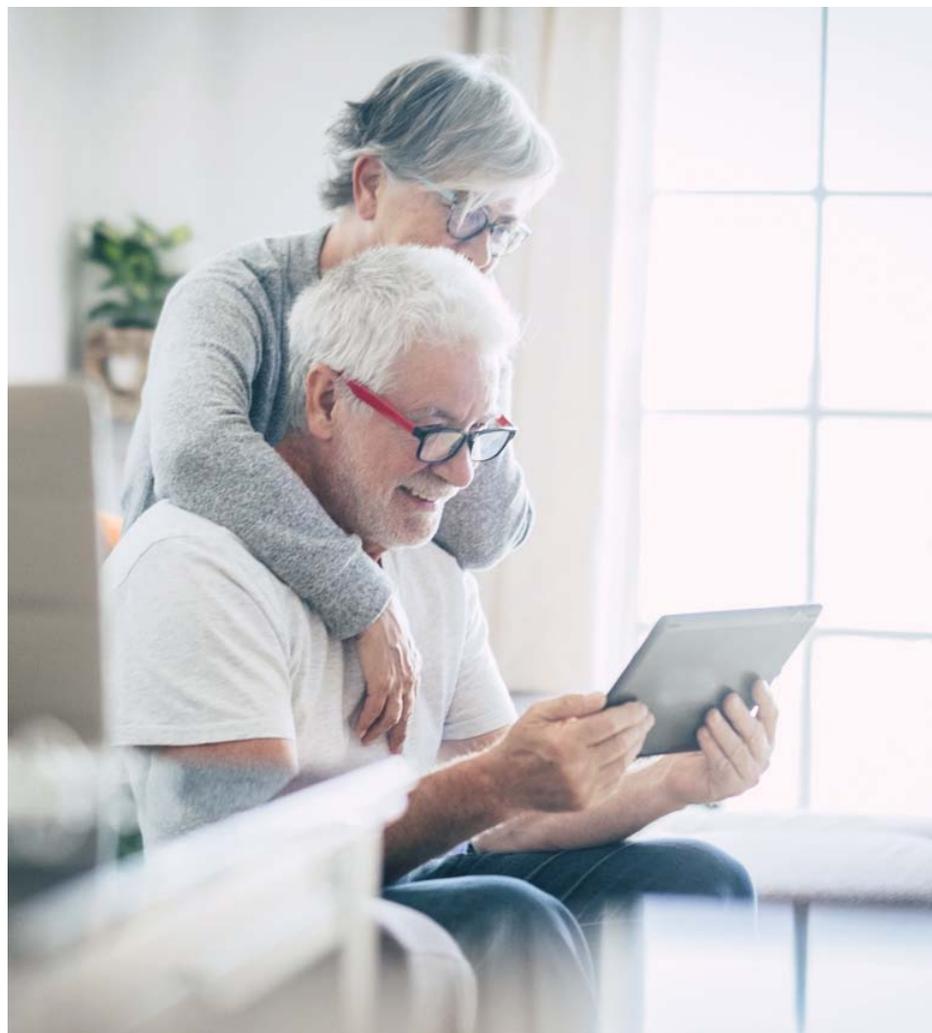
- IMQ Ayuda: Información y asesoramiento de servicios socio-sanitarios
- Tele-asistencia 24 horas / 365 días
- Valoración geriátrica integral
- Plan de cuidados en el hogar
- Unidades de Recuperación Funcional
- Centros residenciales y centros de día
- Consultas de geriatría
- Atención al paciente crónico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

PRINCIPALES DATOS DE ACTIVIDAD IMQ IGURCO	2021	2022
PERSONAS CUIDADAS	2.126	2.201
ESTANCIAS ANUALES	304.841	317.896
CONSULTAS PRIVADAS DE GERIATRIA	36	26
CONSULTAS IMQ AYUDA	1.654	2.337
CLIENTES TELEASISTENCIA	537	505



• 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.



• IMQ Ayuda, atención y asesoramiento

Un servicio gratuito para responder a las dudas y necesidades, una ventana única desde la cual ayudar, sea cual sea la situación. Para ello, pone a disposición de la persona afectada una amplia experiencia en el sector socio-sanitario, para orientar y acompañar desde el primer momento, siempre con la máxima garantía de profesionalidad.

Un servicio muy valorado por nuestros/as clientes y único en el mercado, para acompañar y guiar a la persona mayor y a sus familias en la toma de decisiones encaminadas a mejorar su calidad de vida.

IMQ Ayuda ofrece orientación y asesoramiento gratuito 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	2021	2022
RESIDENCIAS	362	408
TELEASISTENCIA	307	284
AYUDA A DOMICILIO	201	194
ASESORAMIENTO EN PROCESO LEGAL	16	10
AYUDA TÉCNICA MATERIAL	37	17
CONSULTAS DE GERIATRÍA	45	37
CENTROS DE DÍA	41	42
ETXOLAK	0	4
VARIOS	645	1.341
TOTAL	1.654	2.337

• **La tele-asistencia vasca de la mano de IMQ Igurco, el botón de la tranquilidad**

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.

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 72.564 personas en 2022.

Se trata de un servicio de ayuda inmediata permanente las 24 horas del día, todo el año, que permite entrar en contacto a través de un pulsador (colgante o pulsera) con un centro de atención personal que, ante situaciones de emergencia, pone en marcha el plan idóneo para una rápida y eficaz solución.

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.

BETI ON	2021	2022
PERSONAS USUARIAS 31.12	62.711	63.143
PERSONAS USUARIAS AÑO	71.422	72.564
SOLICITUDES DE SERVICIO	14.275	13.612



IV. Clínica Vicente San Sebastián

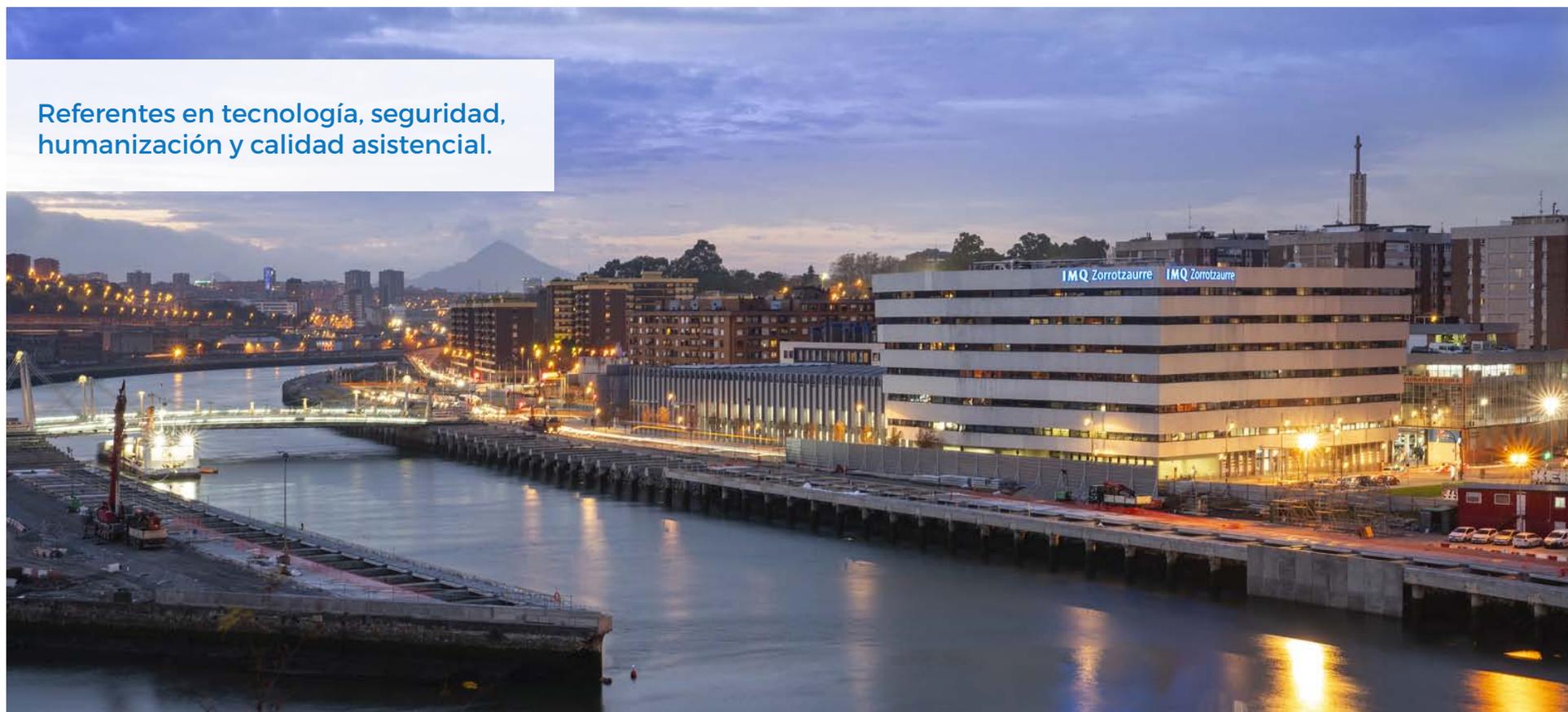
Las clínicas IMQ conforman la mayor infraestructura sanitaria privada de Euskadi. Ofrecen en conjunto todas las especialidades médicas y quirúrgicas, profesionales referentes y tecnologías de vanguardia, lo que les permite garantizar al paciente una atención médica completa e integral, abierta también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

Referentes en tecnología, seguridad, humanización y calidad asistencial.



Clínica IMQ Zorrotzaurre y Clínica IMQ Virgen Blanca

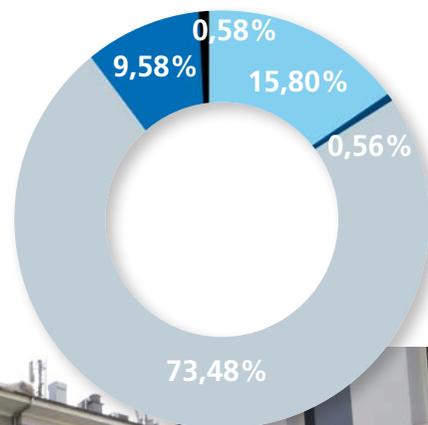
La Clínica IMQ Zorrotzaurre es el único centro privado sanitario de Euskadi que dispone de la acreditación Joint Commission International, considerada una de las más prestigiosas y exigentes a nivel mundial. Asimismo, cuenta con otras numerosas certificaciones en relación con la calidad, la seguridad clínica y el servicio asistencial como las tres estrellas QH de IDIS o las normas ISO 9.001, ISO 14.001 y UNE 179.003, 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 166.002) y de Gestión Medioambiental (ISO 14.001), 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. Así desde junio de 2021, se acogen las prácticas de los alumnos de la facultad de medicina de la Universidad de Deusto.

DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDAD 2022

- URGENCIAS
- DIAGNÓSTICO POR IMAGEN
- HOSPITALIZACIÓN
- MEDICACIÓN ONCOLOGÍA
- REHABILITACIÓN



ACTIVIDAD	2021	2022
UCI		
PACIENTES	868	845
ESTANCIAS	2.254	2.175
UNIDAD NEONATAL		
PACIENTES	66	76
ESTANCIAS	82	99
TOTAL HOSPITALIZACIÓN		
INGRESOS	13.750	13.447
ESTANCIAS	47.120	44.811
HOSP. DÍA MÉDICO-QUIRÚRGICO		
ESTANCIAS	20.851	20.583
HOSPITAL DÍA ONCOLÓGICO		
ESTANCIAS	5.103	4.392
ACTIVIDAD OBSTÉTRICA		
PARTOS TOTALES	919	893
% CESÁREAS	20,89%	22,28%
ACTIVIDAD QUIRÚRGICA		
INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES)	15.715	15.453
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA		
	6.387	6.182
URGENCIAS GENERALES		
TOTAL URGENCIAS ATENDIDAS	76.771	86.552

Dato de actividad agregado CZ y CVB.

*Se ajustan los datos del 2021 conforme al cierre real definitivo del año.

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.
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.

En 2022 se implanta un nuevo modelo de Unidad de trastornos afectivos: Se realiza una adaptación del tratamiento a los diferentes niveles de gravedad de los/las pacientes con distintas intensidades y abordajes.

Además, se instaura el proyecto de prevención, un servicio enfocado a la prevención en salud mental mediante charlas, formaciones y otras intervenciones en el ámbito de los centros educativos y/o empresariales.

PACIENTES ATENDIDOS	2021	2022
CONSULTAS EXTERNAS	5.618	5.654
HOSPITALIZACIÓN	314	300
UNIDADES DE DÍA	344	408
URGENCIAS	574	633
TOTAL	6.850	6.995

CAT XXI

Ofrece servicios integrales de Atención al Cliente manteniendo una comunicación directa a través de diferentes canales (teléfono, correo electrónico, formularios y clic to call vía web, SMS, fax, etc.) con una gestión omnicanal y con el objetivo de dar una atención personalizada.

En 2022 en coordinación con IMQ, ha modernizado su sistema de centralita con un nuevo sistema en la nube que permite mejorar la capacidad de prestar el servicio de atención, tanto telefónica como en otros canales (por su integración con el CRM de IMQ Seguros, la disponibilidad de nuevos indicadores de gestión, etc.).

Las mejoras ya realizadas han permitido la atención de captación al momento (por la derivación de llamadas comerciales directamente al equipo experto), la consolidación del proceso de atención por fidelización y retención (reduciendo el tiempo de espera del cliente a menos de 24 horas) y la reducción de llamadas por disponer de la visión 360 del cliente para poder continuar la atención omnicanal del cliente.

Los principales servicios, con más de 805.000 interacciones con clientes son:

- Atención al cliente de IMQ Seguros
- Gestión de citas de centros servicios asistenciales IMQ
- Atención y Coordinación de los servicios de Urgencias Telefónicas y Ambulancias
- Atención comercial a nuevos clientes
- Fidelización/retención de clientes existentes
- Telemarketing en base a campañas
- Atención a gestores Kutxabank
- Otros servicios (chaqueta azul oficinas, atención teléfono oficinas, ...)

Nº LLAMADAS

	2021	2022
INFORMACIÓN AL CLIENTE (*)	249.128	219.100
GESTIÓN AGENDAS DE PROFESIONALES Y/O CENTROS (*)	488.520	507.916
COORDINACIÓN DE URGENCIAS SANITARIAS (*)	39.487	38.484
TELEMARKETING CAMPAÑAS SALIENTES	32.332	3.520
CHAT (conversaciones atendidas)	7.530	9.517
OTRAS	40.532	26.679

(*) incluye llamadas salientes desde oct-2022.



IMQ BienStar

La plataforma digital IMQ BienStar, facilita tanto a clientes como no clientes, el acceso en condiciones preferentes a servicios relacionados con la salud, el apoyo socio-sanitario y el bienestar.

Disponible en www.imqbienstar.es, cuenta con una cuidada selección de más de un millar de productos y servicios a precios reducidos, avalados por proveedores y profesionales cualificados, para contribuir al fomento de los hábitos saludables, la prevención y el bienestar de las personas.

De esta forma, solicitar los servicios de medicina deportiva, chequeos médicos, guardería, nutrición, cuidados a personas mayores en el domicilio, o solucionar necesidades domésticas de diversa índole están a un solo clic con IMQ BienStar.



NUESTROS COMPROMISOS

Vinculación y compromiso con la comunidad y con su desarrollo, con la salud, las personas, el medio ambiente y el crecimiento sostenible forman parte inherente de lo que somos y queremos ser.

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 accionarial de la Sociedad de Médicos de IMQ está compuesto por 1.170 paquetes de 1.000 acciones propiedad de diferentes profesionales médicos, 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.

• Transparencia en la información

IMQ promueve una política de comunicación respetuosa, asidua y transparente 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 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.

A este respecto y con objeto precisamente de facilitar a los accionistas de la Sociedad de Médicos de IMQ un nuevo canal de comunicación y participación, se puso también en marcha a mediados de 2021 el nuevo Portal del Accionista donde se integran a modo de repositorio permanente las



diversas informaciones de interés circularizadas a este gran grupo de interés preferente para IMQ.

Con destino a profesionales médicos y accionistas viene también publicándose desde hace varios años el newsletter mensual Berriak con las informaciones y noticias más relevantes para este grupo interno de interés, siendo junto con la Oficina de Atención al Accionista, el canal de comunicación interna más relevante con el mismo. En 2022 se enviaron por email y sms un total de 10 newsletters.

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 la Junta anual les permiten 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.

Centrados en el cliente

Grupo IMQ sitúa al 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 aportar 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.

Desde el área de fidelización y retención hemos centrado esfuerzos en aportar mayor valor y cuidar a nuestros clientes desde todos los planos.

Con este propósito, durante 2022, hemos lanzado un nuevo programa de acogida dirigido a los nuevos asegurados, con el objetivo de acompañarles y guiarles cuando se dan de alta y durante todo un año, con una llamada de bienvenida personal y enviándoles información útil sobre cómo utilizar su seguro y cómo cuidarse.

Además, hemos contactado con asegurados que tienen contratados productos más antiguos, cambiándoles proactivamente a un producto más competitivo, con las coberturas que hoy demanda el mercado para que dispongan de los seguros más novedosos y tengan garantía que tienen el mejor seguro para cuidarse.

Los clientes que no están utilizando su seguro también son un grupo donde poner el foco, a través de un programa que les informa sobre cómo, estando sanos, pueden cuidar su salud realizándose pruebas preventivas y seguimientos de acuerdo a su edad y sexo.

Por supuesto, no nos olvidamos de los clientes que llevan muchos años con nosotros. A éstos, les premiamos con sorteos para que puedan disfrutar de experiencias y eventos programados.

Iniciativas que año a año vamos mejorando y a las que añadimos nuevas iniciativas para continuar innovando y reforzando nuestra relación con los clientes.



• Humanización de la asistencia sanitaria

• Humanización en el parto: Proyecto Tximeleta

La muerte de un hijo/a intraútero o intraparto está reconocida como una de las experiencias más traumáticas que unos padres pueden vivir y puede estar asociada con efectos psicológicos a largo plazo. Además, los padres pueden haber tenido experiencia limitada o nula con la muerte, están normalmente asustados y confusos ante el proceso médico-familiar-personal que tendrán que atravesar y cuáles son las posibles opiniones.

Es por eso que, además de propiciar el acompañamiento del niño con los progenitores (seguir incidiendo en el contacto piel con piel y lactancia materna), en 2022 se ha trabajado en la creación de una guía integral sobre el proceso de la muerte perinatal contando con profesionales de todos los estamentos y servicios implicados. El objetivo último, proporcionar una asistencia humanizada y de calidad por parte de los profesionales a las mujeres/parejas que viven una situación de muerte perinatal y sus familias, así como, facilitar la elaboración del duelo de los padres y familia, gracias al apoyo de nuestros profesionales.

• Humanización en oncología: La campana de la vida

Tocar tres veces la campana es el mejor sonido para expresar la alegría y la felicidad de un paciente al superar un cáncer. Por ello, en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, en el año 2022, hemos instalado una campana en el servicio de oncología para celebrar el fin del tratamiento oncológico de estos pacientes y, a su vez, transmitir esperanza y apoyo a todas las personas que siguen luchando contra esta enfermedad. El objetivo de "la Campana de la vida" es cambiar la percepción sobre el cáncer, reduce la ansiedad que conlleva el tratamiento y es una nueva forma de compartir la felicidad de quien ha finalizado el tratamiento y a su vez, transmitir esperanza al resto de pacientes.



• Calidad y seguridad

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

En Grupo IMQ se trabaja bajo una cultura y una metodología enfocadas a la mejora continua, que garantice una asistencia excelente, resolutive, personalizada, eficaz y segura en todos los procesos de atención al paciente/usuario.

Por ello, todas las empresas del Grupo trabajan para implementar y acreditar su Sistema de Gestión de la Calidad y cuando corresponde, de Seguridad del Paciente. Se apuesta por certificaciones de gran renombre y prestigio nacional e internacional, siendo ésta la mejor manera de evidenciar ante nuestros clientes y grupos de interés el compromiso de Grupo IMQ por aportar el máximo nivel de calidad en todos sus productos y servicios (seguro de salud, servicios clínicos, dentales, atención sociosanitaria, prevención de riesgos laborales,...).

• Otros ámbitos: Medio ambiente e Innovación

La sostenibilidad ambiental es otro de los compromisos de IMQ. Por ello, cada vez son más las empresas del grupo que han acreditado su Sistema de Gestión Ambiental, 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.

Así mismo, IMQ pone el foco en la innovación como uno de los valores que guía la estrategia de la compañía, a través de una gestión enfocada a potenciar una cultura de innovación, creatividad y mejora continua, generando la capacidad para transformarse y adaptarse de forma ágil al futuro y a una nueva realidad y que culmina con la acreditación de su Sistema de Gestión de la I+D+i.

• Protocolo de actuación frente a la Covid-19 en IMQ Seguros

En septiembre de 2020 IMQ Seguros obtuvo la certificación de su protocolo de actuación ante la Covid-19, avalado por Aenor, que se mantuvo a lo largo de 2021 y hasta el primer trimestre de 2022. En esa fecha, la situación de pandemia comienza a darse por controlada y se retiran una gran parte de las restricciones existentes a nivel global.

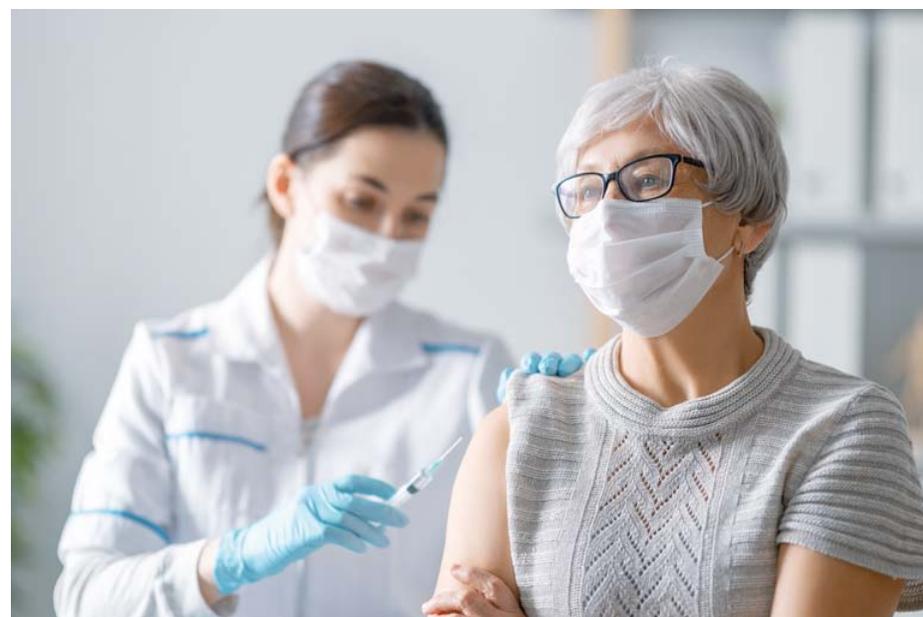
Las medidas recogidas en dicho protocolo, dirigidas mayoritariamente a sus grupos de interés clientes y personas, fueron necesarias para hacer frente a la propagación del coronavirus en las oficinas de atención al cliente y centros de trabajo de los tres territorios del País Vasco.

• 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 resolutive para evitar la propagación del virus.

Nuestros hospitales, clínicas IMQ Zorrotzaurre y Virgen Blanca, cuentan 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.

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.



• 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	<ul style="list-style-type: none"> • Premio vasco a la gestión avanzada en el elemento Estrategia 2021 • 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 ZORROTZAURRE	<ul style="list-style-type: none"> • 3ª Reacreditación 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 AMÉRICA	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad • UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad • UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
CENTRO MÉDICO IMQ ZURRIOLA	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad • UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
CENTRO MÉDICO IMQ ABENDAÑO	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad • UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
CLÍNICA DENTAL IMQ ZURRIOLA	<ul style="list-style-type: none"> • 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 DENTAL IMQ BARAKALDO	
CLÍNICA DENTAL IMQ HENAO	
CLÍNICA PODOLÓGICA IMQ DOÑA CASILDA	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
C. REHABILITACIÓN IMQ AJURIAGUERRA	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
IMQ PREVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad • ISO 45001 Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo
IMQ IGURCO	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad • ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental
IMQ IGURCO ORUE	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
IMQ IGURCO UNBE	
IMQ IGURCO ZORROZGOITI	<ul style="list-style-type: none"> • Norma Libera-Care de la Fundación Cuidados Dignos
IMQ AMSA	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
ASISTENCIA MÉDICA EN SAN MAMÉS Y MIRIBILLA	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Igurco 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 Agencia Española de Protección de Datos, 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 2022, IMQ ha actualizado sus registros de actividades de tratamiento y sus análisis de riesgos; y ha seguido actualizando y promoviendo políticas en materia de protección de datos.

• 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 recibir información de sus pólizas, realizar gestiones y autorizaciones, informar y canalizar incidencias/quejas/reclamaciones, acceder a servicios digitales, etc, de manera ágil y eficaz. Para clientes actuales y también para aquellas personas que quieran recibir información y contratar cualquiera de los seguros de IMQ.

En 2022 se continúa con la evolución del modelo omnicanal derivado de la prescripción digital gracias a la cual el cliente ya no precisa gestionar las autorizaciones, sino que son gestionadas internamente entre profesional e IMQ. Además, los canales no presenciales han tenido mayor aceptación debido al cambio de hábitos de los clientes generado por la pandemia.

IMQ dispone de los canales de Oficinas, Teléfono, Email, Oficina Online/App IMQ, RRSS y Chat para dar respuesta a sus clientes. Todos los canales, con personal especializado (en Oficinas y CATXXI), disponen del CRM con la visión 360

integrada de los contactos del cliente para poder conocer la situación y continuar con la gestión de los trámites independientemente del canal por el que se hayan iniciado. Todos los trámites y oportunidades comerciales son asignados a un agente/gestor que hace seguimiento del caso.

Cabe resaltar que IMQ mantiene su apuesta por disponer de oficinas con atención presencial, al igual que lo hizo siempre durante la pandemia con el fin de ofrecer un trato personal y cercano a quien lo requiera presencialmente y, con especial atención, a los clientes mayores de 65 años sin necesidad de cita previa y con un amplio horario de atención al cliente. En cuanto a la atención no presencial, se han realizado más de 400.000 atenciones por los distintos canales.

Durante 2022, en la línea de incrementar las capacidades de autoservicio, se ha vuelto a mejorar la página de Preguntas Frecuentes de la web IMQ con una visión del ciclo de vida del cliente, el cual ha sido liderado por el equipo de Experiencia de Cliente y en el que han participado un equipo multidisciplinar de la compañía.



• Canales de atención



OFICINAS

IMQ Seguros cuenta con oficinas en cada una de las tres capitales vascas, así como en Getxo y en la Clínica IMQ Zorrotzaurre. 5 oficinas que suman 35 puestos de atención (presencial y no presencial) con personal experto, un amplio horario de atención al cliente y capacidad de atención tanto a nivel comercial como de servicio relacionado con las pólizas contratadas.

Desde el equipo de oficinas, en su capacidad omnicanal, se atienden los buzones de correo electrónico disponibles para clientes y desde 2022 se han consolidado las acciones proactivas con los clientes (close the loop del proceso de experiencia de cliente - para mejora de la satisfacción ante incidencias detectadas - y gestiones de recobros - para anticipar posibles incidencias de clientes desconocedores de su situación -)



TELÉFONOS GRATUITOS

Nuestro Contact-Center, gestionado por la sociedad CATXXI, en un horario extendido (de 8.00 a 20.00 h.), resuelve las consultas de los clientes en relación a sus pólizas (coberturas, cuadro médico, ...) y gestiona sus autorizaciones, cambios de médico, cuenta, etc.

Asimismo, es también puerta de entrada para cualquier interés comercial en los productos de IMQ o para acciones de fidelización y retención en función de las necesidades de los clientes.

Con el fin de reducir el tiempo de espera de los clientes, se ha añadido una IVR (distribuidor digital de llamadas) que permite acceder a agentes expertos en función de llamadas de Captación, Guía Médica, Autorizaciones o Resto de Gestiones.

Gestionado igualmente por CAT XXI nuestros clientes disponen también de un nº de teléfono gratuito y específico para atender sus urgencias las 24 horas del día, los 365 días del año.



ATENCIÓN DOMICILIARIA

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 para urgencias 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

Dentro de nuestra web corporativa o desde la app, el cliente de IMQ puede acceder a través de la oficina online a un área privada para realizar múltiples operaciones relativas a sus seguros. Ello 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 2022, se ha mejorado la información de las pólizas permitiendo la descarga del condicionado general, certificado renta, anexo copagos y certificado de asistencia en viaje. Así mismo, se ha automatizado el cambio de médico de familia e incrementado el número de centros/profesionales con cita online.

También dentro de la web corporativa los clientes de IMQ cuentan con un apartado de preguntas frecuentes pensado para resolver las dudas y consultas más habituales. Un apartado que se actualiza de forma periódica para ofrecer siempre la respuesta más actualizada posible.



CHATBOT

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.

Durante el último año se ha reforzado la capacidad de respuesta automatizada con el fin de simplificar y agilizar la resolución a los clientes. Siempre existe la opción de ser atendido por una persona en aquellas consultas más complejas y manteniendo el trato personalizado que buscan los clientes de IMQ.



REDES SOCIALES

Desde que en 2016 IMQ pusiera en marcha sus perfiles en las redes sociales más significativas (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube e Instagram), han sido numerosas las consultas y comentarios recibidos y gestionados por esta vía, convirtiendo también las redes sociales en un canal de atención prioritario que cada día ofrece ágil respuesta a nuestros clientes y a la sociedad en general.



EMAIL

Los clientes de IMQ, tienen también a su disposición un email específico de atención al cliente, imq@imq.es al que dirigir sus solicitudes y consultas.

DATOS DE ACTIVIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR CANAL	2021	2022
NUESTRAS OFICINAS		
CLIENTES ATENDIDOS	89.411	74.249
EMAILS ATENDIDOS	78.219	68.051
TELEFÓNICO GRATUITO		
LLAMADAS ATENDIDAS	249.387	212.654
OFICINA ONLINE		
CLIENTES DE ALTA EN OFICINA ONLINE	86.404	90.292
AUTORIZACIONES SOLICITADAS	14.069	7.531
CHATBOT		
CONVERSACIONES ATENDIDAS POR AGENTE	11.296	9.517

• Experiencia de cliente

Dentro del nuevo Plan Estratégico 2022 – 2024 se vuelve a poner foco en el cliente como elemento nuclear de la estrategia. Dentro del eje 2 “Valor y proximidad al cliente” el proceso de experiencia de cliente trabaja para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes.

• Programa de voz

El feedback del cliente permite conocer día a día y de primera mano cómo están los clientes, cómo viven su experiencia, y dónde están los aciertos y los problemas. Actualmente, en IMQ Seguros, y además de otras herramientas (canales de Atención al Cliente, redes sociales, quejas y reclamaciones, focus group...), son las encuestas uno de los principales elementos de feedback. Durante el año 2022, con 13 cuestionarios activos de forma periódica, algunos de carácter diario, se han obtenido casi 55.000 opiniones de los asegurados.

Además de toda la información cualitativa que se recoge y se procesa mediante técnicas de text analytics, dicho

Indicadores



feedback permite hacer el seguimiento y ver la evolución, entre otros aspectos, de los principales indicadores de Experiencia de Cliente, el NPS (Net Promoter Score) o índice de recomendación y el Índice de Satisfacción. Aunque los resultados son buenos, con valores superiores al 40% en el caso del NPS y de casi un 9 en el caso de la satisfacción con la prestación médica, desde IMQ se sigue trabajando para mejorar de forma continuada, dando respuesta a problemas crecientes y propios del sector de salud privado, como la demora en los tiempos de espera.

Se llama close the loop al proceso a través del cual se gestionan diariamente todos aquellos casos que llegan de los clientes y donde muestran su insatisfacción con algún tema concreto o un trámite pendiente de resolver. Dando respuesta a nuestra vocación de servicio se trata de contactar día a día con esos clientes para gestionar sus inquietudes.

• Iniciativas en curso para mejorar la experiencia de nuestros clientes

A lo largo del año 2022 se han llevado a cabo diferentes iniciativas enfocadas a mejorar la experiencia del cliente, poniendo foco y priorizando aquellos aspectos derivados de su feedback. Así, se ha puesto en marcha una guía de uso y contratación que facilita a los nuevos clientes, y también a los que llevan más años, orientarse en el ecosistema de IMQ; se ha trabajado para resolver problemas puntuales vinculados con la dificultad de contacto telefónico en determinadas ubicaciones; se ha analizado un plan de mejoras para facilitar al asegurado que se desplaza fuera de Euskadi el acceso a cualquier prestación asistencial; y se persigue vincular a todo el cuadro médico en la mejora de la experiencia de cliente compartiendo indicadores y trabajando conjuntamente acciones de mejora. Un plan de acción que continúa en el año 2023 en el marco del Plan Estratégico con nuevas acciones y proyectos transversales a toda la organización.

Nuevo apartado de preguntas frecuentes

Guía de pre-contratación y uso del seguro



• **Plan de cultura interna**

Un pilar fundamental para conseguir mejorar la experiencia que se ofrece a los clientes son las personas que trabajan en la compañía, sin cuya involucración y compromiso es complicado alcanzar niveles de excelencia. Con el objetivo de trabajar en este sentido y como una especie de “lluvia fina” trabajamos año tras año en el desarrollo de un plan de cultura interna que busca concienciar a toda la compañía de la importancia de poner al cliente en el centro de la actividad. Con el mensaje “¿Cómo conectas con las emociones del cliente?” se han llevado a cabo una serie de acciones a lo largo de todo el año que han contado con la participación de personas del equipo IMQ.

• **Estilo de atención al cliente**

Y dentro de ese plan de cultura interna uno de los activos más importantes y clave es el equipo de atención al cliente a través de los diferentes canales. Desde el 2019 se está trabajando en un estilo único de IMQ que pivota sobre valores como el compromiso y la proactividad, la empatía, el cariño y la cercanía.

Cada dos años y mediante un ejercicio de mystery shopping se evalúa su aplicación y nivel de implantación. Este año, además se han llevado a cabo una serie de focus group con el equipo de atención al cliente para seguir mejorando este estilo propio de IMQ.

• **Aprendiendo con otros**

Desde IMQ se promueve activamente, como elemento de aprendizaje y mejora continua, la puesta en común activa de conocimiento, experiencia y buenas prácticas con otras organizaciones. Así, la compañía es promotora y partícipe de la Comunidad de Experiencia de Cliente de Euskadi, junto con otras compañías referentes en Euskadi, como Eroski, Laboral Kutxa, o la Universidad de Mondragón. Durante el 2022 se han celebrado 4 sesiones en el marco de esta Comunidad, enfocadas en elementos clave en experiencia de cliente como las metodologías de escucha, la creación de arquetipos, o el diseño de metodologías de medición e impacto.

Se ha participado como ponente en el Webinar “Experiencia de Cliente y Transformación Digital” organizado por la Universidad de Mondragón, junto a otras compañías como Sidenor.

Y un año más, se ha tenido la oportunidad de asistir a los eventos más importantes en el ámbito de la Experiencia de Cliente, como el Congreso anual organizado por la Asociación Española de Experiencia de Cliente (DEC) y en el congreso anual de ICEA también centrado en esta materia.



• Gestión de incidencias

El equipo de gestión de incidencias de IMQ Seguros 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 conseguir buenos tiempos de respuesta.

Este compromiso ha dado como fruto que en 2022 la media del tiempo de respuesta se haya situado en 8,9 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.

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	2021	2022
QUEJAS	753	694
RECLAMACIONES	1.079	975
TOTAL	1.832	1.669

OTROS EXPEDIENTES	2021	2022
AGRADECIMIENTOS	26	17
SUGERENCIAS	22	10
TOTAL	48	27



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.

IMQ cuenta, además con una Política de Externalización y hace seguimiento y evaluación periódica de sus proveedores a fin de observar una debida diligencia respecto de su actividad y resultados.

• 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 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.

PROFESIONALES IMQ	2021	2022
BIZKAIA	1.091	1.085
ARABA	219	214
GIPUZKOA	418	409
TOTAL	1.728	1.708



• Atención primaria, conocimiento y trato directo

La atención primaria representa una parte fundamental y muy identificativa en el modelo asistencial de IMQ y ofrece respuestas a toda la demanda asistencial que se plantea al paciente, aportando una referencia insustituible de cercanía y acompañamiento. Garantiza también la centralización de la historia clínica y una coordinación efectiva con el resto de especialistas, así como en la realización de las pruebas diagnósticas, los tratamientos o la rehabilitación.



La atención primaria facilita, por otra parte, al paciente la cobertura y apoyo inicial que precisa en muy diversos aspectos gracias también al conocimiento y trato directo, asiduo y de confianza que suele presidir la relación médico-paciente. Muchas veces, además, a lo largo de toda una vida, creándose un estrecho vínculo no solo profesional sino también personal.

Se suma la figura de la Atención continuada que posibilita que, ante una necesidad o urgencia puntual que el médico de familia no pueda atender, el paciente, disponga de un servicio complementario al que poder acudir dentro de un amplio horario. Completa la foto el asesor médico personal con el que es posible contactar a través de la app o el chat.

• Mejorando en atención y cercanía

En 2022 la Oficina de Atención al Profesional, encargada de dar respuesta 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 mix de la casuística y gestiones realizadas ha cambiado, ganando cada vez más importancia el soporte dado, en la utilización de la nueva herramienta de prescripción digital y el proceso de autorización. 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.

Con la administración

Además de la Dirección General de Seguros y Fondos de pensiones IMQ trabaja y colabora a nivel local con todos aquellos organismos, fundamentalmente de carácter público, con los que interactúa para alcanzar los objetivos propuestos y atender las exigencias legislativas, económicas y sociales que le son propias, destacando entre ellos:

- **Consejería de Salud del Gobierno Vasco**
- **Osakidetza**
- **Diputaciones**
- **Ayuntamientos de la CAV**

Todo ello en aras al estricto cumplimiento 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.

Destacan en este epígrafe como grandes aliados estratégicos de Grupo IMQ:

- **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 Euzkadi, 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 hacer crecer 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 31/12/2022 está formada por 2.921 personas, de las que 2.376 se sitúan en el alcance determinado de esta memoria por la Ley 11/2018. Se abarca con ello la información de una plantilla superior al 81% de las 25 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”).

Aunque con un escenario de vacunación comunitario muy alto, que nos ha aportado un enfoque diferente de los casos, este año ha seguido estando lleno de retos a nivel organizativo para cuidar la seguridad y salud de nuestras personas. Este escenario continúa impactando en algunos de los indicadores que componen este capítulo de la Memoria y que se destacan seguidamente.



• 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 2.376 personas, 1.899 personas cuentan con contrato indefinido y 477 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 Igurco), 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/as 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/as:

Art. 8: “No discriminación, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional”

Art. 9: “Conciliación de la vida familiar con la actividad laboral”

Art. 11: “Seguridad y salud en el trabajo”

Art. 12: “Selección, evaluación y promoción del personal”

Además de formar parte de la tramitación necesaria para incorporar nuevos empleados/as 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.

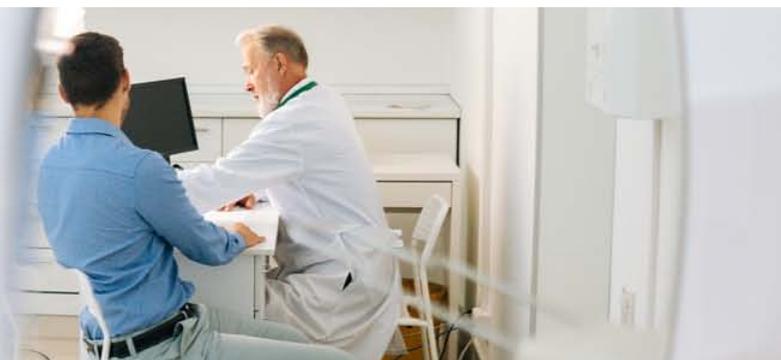
La política de retribuciones de IMQ Seguros forma también parte del sistema de gobierno de la entidad aseguradora y tiene como misión establecer los requisitos necesarios sobre las retribuciones a efectos de una gestión prudente y adecuada de la actividad, a fin de evitar mecanismos que fomenten la asunción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

Con el establecimiento de esta política, buscamos la generación recíproca de valor para los distintos colectivos de empleados/as 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 Personas. En el proceso de remuneración no participan consultores externos especializados.

De forma general, en el colectivo de directivos/as 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 los convenios y acuerdos colectivos aplicables.



Acciones específicas 2022

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 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 2022 hemos publicado 121 ofertas de empleo.

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

- En Clínicas Dentales IMQ, 10 personas que están cursando el Master de Ortodoncia, realizan las prácticas en nuestras clínicas.
- Acuerdos de colaboración con universidades de prestigio a nivel local. En el área de Enfermería, acuerdos con UPV/EHU, Universidad San Jorge (Zaragoza), Universidad de Deusto y Universidad Vic de Catalunya; en total, 81 alumnos/as al año. En el área de Medicina, acuerdos de colaboración en prácticas con alumnos/as de UPV/EHU y la Universidad de Deusto, 65 alumnos/as durante 2022. Acuerdos con distintos centros de Formación Profesional para prácticas de alumnos/as de radiología, auxiliar de enfermería, radioterapia y electromedicina, entre otros. En total, 211 personas en prácticas (Ámbito Clínicas).
- En AMSA, 20 personas de distintas universidades de Bizkaia, Madrid y La Rioja han realizado prácticas del Master de psicología general.
- Un total de 250 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 medicina (Ámbito socio-sanitario).
- En IMQ Prevención, 13 personas en total han realizado sus prácticas en los distintos centros de la compañía, destacando los grupos de enfermería y de seguridad y salud.
- 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.



• 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, Araba 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/as empleados/as 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%.

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/a, 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 libre elección del periodo vacacional, incorporación progresiva tras la baja por maternidad y paternidad y reserva de plazas con precios especiales en escuelas infantiles cercanas. Continúan participando en el programa de Kontzilia 30, iniciativa promovida por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales del Gobierno Vasco orientada a avanzar en materia de conciliación. Las Clínicas han pasado a pertenecer al Grupo Motor de esta Comunidad.

• 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 45001 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 y la Clínica IMQ Zorrotzaurre cuentan con dicha certificación renovada en abril de 2022 y junio de 2021, respectivamente.

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.

Asimismo, 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.

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.

En el Ámbito Clínicas continuamos con el proyecto EXO-SASUN, para la investigación en exoesqueletos de nueva generación para la prevención de trastornos musculoesqueléticos en el entorno laboral. En total, participan en el proyecto Exosahun siete empresas, coordinadas desde las Clínicas IMQ y contamos con el asesoramiento de entidades públicas especializadas en Salud Laboral.

En IMQ Prevención, conscientes de la importancia de la salud de sus trabajadores tanto dentro y fuera del entorno laboral y a través de su plataforma saludable "Wellwo" se pueden encontrar noticias, programas saludables, entrenamientos y programas nutricionales y como novedad este año se ha creado "La comisión del envejecimiento" con el objetivo de empezar a trabajar unas condiciones laborales que tengan en cuenta el envejecimiento de las personas.

Nuestro servicio de prevención mancomunado con la finalidad de prestar un servicio de mayor calidad a nuestros/as empleados/as 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.

La actividad del servicio de prevención mancomunado se ha centrado un año más 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:

- Sistematización 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 del personal 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 sanitarias y expertos.

- Resolución de dudas del personal 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.
- 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.
- Actualización del Curso Básico online sobre Coronavirus SARS- Cov-2, creado en 2020 y modificado en varias ocasiones, en base a los protocolos de las autoridades sanitarias.

Especialidades preventivas del servicio de prevención mancomunado

- 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 100% de los empleados/as cuentan como referencia un acuerdo colectivo para regular sus relaciones laborales.

Estos convenios o acuerdos, de forma general, son de aplicación a todos los/as 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 81,86% de los empleados/as cuentan con representación legal a través de distintos comités de salud y seguridad.

• Formación

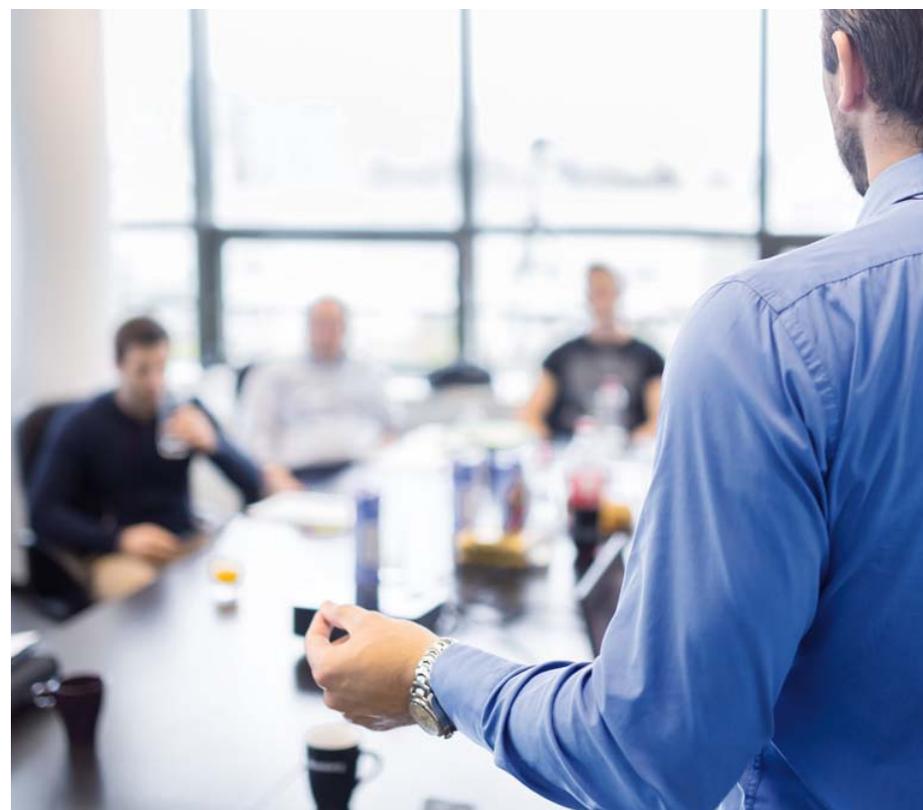
Entendemos la formación y el aprendizaje como un factor clave para el éxito de nuestro desarrollo y su diseño y despliegue está alineado con el plan estratégico de cada uno de los ámbitos de negocio.

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 2022

En el ámbito de la formación y desarrollo, durante 2022 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones relevantes:

- Las horas de formación anuales han alcanzado en el conjunto total de sociedades 42.586 horas frente a las 16.386 horas del año anterior, sobre todo por el impulso dado en Igurco y en las clínicas.
- Para fomentar una incorporación más eficiente de nuevos/as empleados/as, 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 el ámbito Seguros, se han realizado 80 acciones formativas desplegadas, suponiendo 5.985,25 horas de formación con un promedio de 12,79 horas por persona.
- Este año hemos utilizado 73 licencias de la plataforma Linkeding Learning, habiéndose realizado 858 horas en total, con un promedio de 12h de tiempo medio por usuario/a.
- Con la finalidad de seguir desarrollando las competencias de nuestros líderes hemos continuado con una Master Class bajo el título "Liderando para la sostenibilidad".
- El grupo de mediación, formado por 51 personas, ha realizado 2.550 horas formativas, siendo de estas 675 horas de nuevas certificaciones en mediación y 1.875 horas de formación continua.
- Enfocando la formación a hábitos saludables hemos realizado sesiones presenciales de Yoga y de Escuela de espalda, con una acogida y valoración muy positiva por parte de las personas asistentes. De forma online hemos impartido dos acciones: "Re-setea tu mente. Libérate del estrés" y "Alimentación saludable y digestión óptima".

• **Ámbito Clínicas**

- En el ámbito Clínicas se han realizado un total de 14.135 horas de formación anuales, con un promedio de 17,32 horas por persona. Ello supone un incremento importante en la realización de horas de formación con respecto al año anterior.
- Además de 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 se han realizado actividades formativas como movilización de pacientes, RCP Básica, Cuidados al final de la vida, etc...
- La satisfacción general global de las acciones formativas ha sido de 8,9/10.
- Como novedad, este año 36 profesionales de enfermería han inaugurado el programa de formación continuada en reanimación cardiopulmonar puesto en marcha para el personal de nuestros centros hospitalarios y que se ha desarrollado en el Hospital Virtual de la Universidad de Deusto e impartido por médicos especialistas en Anestesiología y Reanimación de IMQ.

• **Ámbito Socio-Sanitario (Igurco)**

- En total, han sido 21.044 las horas totales anuales de formación realizada, con un promedio de 37,11 horas por trabajador/a.
- Junto a la formación ofertada en Aula IMQ, este año se han ofrecido 25 licencias en la plataforma formativa LinkedIn Learning.
- Se han impartido formaciones tanto presenciales como online en competencias genéricas y técnicas, tales como, atención centrada en la persona, estomaterapia, terapias no farmacológicas de Alzheimer y demencias, entre otras.

• **Ámbito Prevención**

- Se han llevado a cabo 50 acciones formativas, 19 de formación interna y 31 con apoyo externo, suponiendo un total de 1.232 horas anuales con un promedio de 4,08 horas por persona.
- Dentro de la formación destacamos, entre otros, cursos como "Análisis y aplicación de las metodologías de evaluación de factores psicosociales", "Libro de vigilancia" o "Riesgos biológicos".



• 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 IMQ.

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, Centro de Rehabilitación y Medicina Deportiva, IMQ Dental Bizkaia y Clínicas Vicente San Sebastián tienen contratadas de forma estable a personas con reconocimiento de distintas capacidades en los términos establecidos por la legislación correspondiente. En cuanto a la igualdad, IMQ Seguros, IMQ Prevención, ámbito Clínicas y ámbito socio sanitario disponen de Planes de igualdad de oportunidades entre Mujeres y Hombres.

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 conductas 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, AMSA, IMQ Igarco Araba, IMQ Igarco servicios sociosanitarios, IMQ Seguros y todas las empresas de su ámbito organizativo, cuentan 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 en mayor medida, un factor decisivo en la gestión empresarial por cuanto contribuye tanto al logro de los objetivos organizativos como a favorecer un mayor compromiso y motivación de las personas. Por ello IMQ viene trabajando por su desarrollo con diferentes iniciativas que tratan de ayudar a la conformación de una cohesionada cultura interna que favorezca, al mismo tiempo, el sentido y orgullo de pertenencia.



Publicaciones internas

La newsletter Zurekin, nacida en 2015, ha continuado también en 2022 informando cada mes a toda la plantilla de Grupo IMQ sobre las diferentes actividades y proyectos de la organización e integrando las noticias más relevantes sobre sus personas contando, número a número, con su participación y colaboración.

Intranet Konekta2

La intranet, renovada en 2021, constituye uno de los instrumentos más importantes para la comunicación interna en el seno de Grupo IMQ. Un espacio donde interactúan sus personas, donde se forman y se informan cada día a través de los contenidos que de forma continua se integran en la plataforma.

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 para facilitar el contacto y la participación.

Desarrollar la innovación y el conocimiento y generar cultura y valores compartidos que incidan en el sentimiento de pertenencia, la eficiencia y la satisfacción son otros objetivos de esta importante herramienta.

Compromiso con la comunidad

• Desde siempre comprometidos con la sociedad

La implicación de IMQ con la sociedad y con las personas y su contribución a la salud, el bienestar y el cuidado del medio ambiente son la base del compromiso y responsabilidad social adquiridos por la compañía desde hace más de 88 años.

En línea con esa vocación de responsabilidad social, Grupo IMQ se adhirió en diciembre de 2017 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa voluntaria de responsabilidad social empresarial en el mundo.

Mediante nuestra adhesión al Pacto nos seguimos obligando a velar por el cumplimiento de 10 principios de gestión ética y responsable, así como por los Objetivos de Desarrollo Sostenible que la sociedad internacional debe cumplir de cara a 2030. A partir de ese compromiso, se plantea la búsqueda de la mejor forma de vincular los ODS con los temas materiales y la estrategia de negocio.

La implantación de los ODS permite contribuir a retos globales, algo sustancial si hablamos de potenciar el papel social de la empresa, pero también de mejorar la relación con los diferentes grupos de interés, aportar transparencia, reputación y diferenciación positiva, además de reducir riesgos, favorecer la atracción y retención del talento, la innovación, la eficiencia y la competitividad.



• Prevención y hábitos de vida saludables

Como empresa que trabaja por el cuidado de la salud y para fomentar hábitos de vida saludables y de prevención, en IMQ elaboramos cada año, de la mano de nuestros profesionales sanitarios, muy diferentes contenidos de divulgación sanitaria sobre las patologías con mayor incidencia y las pruebas diagnósticas más habituales para su difusión a través de los medios de comunicación, nuestros blogs y en redes sociales, así como con la publicación de diversos newsletter dirigidos a nuestros clientes tanto particulares como de colectivos y empresas.

Un proyecto por el cuidado de la salud de la población en general que tiene uno de sus máximos exponentes en el blog de IMQ, canalsalud.imq.es, que en 2022 ha aportado numerosos contenidos relacionados con la prevención y la salud avalados por prestigiosos profesionales del cuadro. Su diseño atractivo y ligero y su usabilidad están orientados a facilitar las formas de búsqueda del usuario online.

Se realiza, además, una importante labor en la promoción de la salud, contribuyendo a la concienciación de temas sanitarios de interés general para la sociedad, mediante la organización de espacios de debate, mesas redondas, webinars y conferencias para muy diversos colectivos.

• Documental campaña Contágate

Con motivo del Día mundial de la salud y aprovechando que se cumplían exactamente dos años desde el lanzamiento de la campaña Contágate, creada para dar voz al impacto emocional generado por la pandemia, se elaboró el documental #Contágate.

Una pieza en la que se recogieron los extractos más significativos de los testimonios de la campaña con la intención de trasladar su poder curativo y su positividad a la sociedad a través de cada una de las historias, de cada una de las personas –tanto anónimas como conocidas- que prestaron su testimonio para la campaña, consiguiendo aportar una visión global que nos retrotrajo a las épocas más duras de la pandemia para finalmente transportarnos a la luz gracias a un narrador excepcional por todas y todos conocido: el tiempo. Tiempo para recordar, para sanar, para superar y recuperarse de lo vivido.



• Vivir Sano digital

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente, IMQ viene acometiendo un proceso de progresiva eliminación del papel en sus comunicaciones a través de diversas iniciativas.

Con el paso de la revista Vivir Sano al nuevo formato digital e interactivo aportamos también nuestro grano de arena a los esfuerzos globales para preservar los recursos naturales y evitar la degradación de entornos naturales esenciales, además de enriquecer y ampliar la información suministrada, incorporando contenidos audiovisuales, infografías, guías...

Jornadas y congresos con participación de profesionales de IMQ

SALUD

- **37 CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL (SECA):** PONENTIAS "PROYECTO ONKO-EXP: INCORPORANDO LAS EMOCIONES DEL PACIENTE ONCOLÓGICO", "UNSAFE SCAPE ROOM, INNOVANDO EN LA FORMACIÓN" Y "PROYECTO TXIMELETA. HUMANIZANDO EL PROCESO DE LA MUERTE PERINATAL"
- **39 SEMINARIO DE INGENIERÍA HOSPITALARIA CONGRESO NACIONAL:** PÓSTER: "DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE SISTEMA DOMÓTICO PARA LA MONITORIZACIÓN Y MEJORA DE LA SEGURIDAD Y CONFORT DEL PACIENTE EN HABITACIONES DE HOSPITALIZACIÓN"
- **XLIX SEMANA DE HUMANIDADES:** PONENTIA "ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD, CALIDAD Y HUMANIZACIÓN HOSPITALARIA"
- **COLEGIO DE PSICÓLOGOS DE BIZKAIA:** WEBINAR "COMO PREVENIR EL DOLOR DE ESPALDA, RECOMENDACIONES Y CONSEJOS".
- **CEBEK:** WEBINARS "PRACTICAS QUE FUNCIONAN, INCORPORACION DE HÁBITOS SALUDABLES EN LA EMPRESA" Y "HÁBITOS DE NUTRICIÓN SALUDABLE EN LA EMPRESA".
- **COLEGIO VASCO DE ECONOMISTAS:** WEBINAR "FATIGA OCULAR EN LA OFICINA, MEDIDAS PARA PREVENIRLA Y COMBATIRLA".
- **SEA:** WEBINAR "EMPRESA EN FORMA: CÓMO FOMENTAR HÁBITOS SALUDABLES EN UNA EMPRESA."

PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

- **EVENTO PRESENCIAL:** EVITEMOS HOY EL CÁNCER LABORAL DE MAÑANA con la colaboración de OSALAN.
- **23° SIMPOSIO NACIONAL DE MEDICINA AEROESPACIAL.**
- WEBINAR "ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE LAS METODOLOGÍAS DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES"
- WEBINAR "GESTIÓN DEL INCIVISMO EN LAS EMPRESAS"
- WEBINAR "LA IMPORTANCIA DEL DESAYUNO"
- WEBINAR "EL TELETRABAJO Y SU IMPACTO EN LA SALUD"
- WEBINAR "TIPOS DE LIDERAZGO. CÓMO INFLUYEN EN LA COHESIÓN DE EQUIPO"
- WEBINAR "DISTORSIONES COGNITIVAS EN EL ÁMBITO LABORAL"
- WEBINAR "PONTE EN MARCHA. CÓMO MEJORAR TU SALUD CARDIOVASCULAR, MUSCULOESQUELÉTICA Y RESPIRATORIA"
- WEBINAR "CÓMO MEJORAR LA CULTURA PREVENTIVA EN LAS ORGANIZACIONES"
- WEBINAR "REDUCCIÓN Y CONTROL DE LA ACCIDENTALIDAD LABORAL".
- JORNADA TÉCNICA. "SISTEMA DE CONSIGNACIÓN Y BLOQUEO: LOTO". FORO FVEM
- TALLER: "EVALUACIÓN DE LA EXPOSICIÓN A AGENTES QUÍMICOS" en colaboración con OSALAN.
- **FORO CSIS:** "RIESGOS PSICOSOCIALES. HAY VIDA MÁS ALLÁ DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS. ACCIONES TRAS LA EVALUACIÓN. PLAN DE ACCIÓN PREVENTIVA.
- **CEBEK:** "LA GESTIÓN OPERATIVA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES, MÁS ALLÁ DE LA CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO".
- **FVEM:** "EL RIESGO ELÉCTRICO EN LAS LABORES DE MANTENIMIENTO", "JORNADA DE PRL SOBRE CULTURA PREVENTIVA".
- **XII JORNADAS DE PSICOSOCIOLOGÍA LABORAL:** "LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES: ALGO MÁS QUE UN CUESTIONARIO".

ATENCIÓN A MAYORES

- **JORNADAS DEL 30 ANIVERSARIO DEL MASTER DE PSICOTERAPIA ANALÍTICA GRUPAL DE LA FUNDACIÓN OMIE Y LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO:** PRESENTACIÓN "GRUPO DE APOYO PARA FAMILIARES: UNA EXPERIENCIA EN UNA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES"
- **PROGRAMA DE FORMACIÓN DE BIRJINETXE:** PONENTIA "PLANIFICACIÓN ANTICIPADA DE CUIDADOS: VALORACIÓN DE LA FRAGILIDAD Y LA ENFERMEDAD EN FASE AVANZADA".
- **XX CONGRESO DE ZAHARTZAROA:** PONENTIAS "ESTUDIO SOBRE EL IMPACTO DEL INGRESO EN RESIDENCIA EN EL BIENESTAR DE LA PERSONA CUIDADORA", "CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS MAYORES CON CAÍDAS DE REPETICIÓN EN LOS CENTROS SOCIO-SANITARIOS IMQ IGURCO" Y "PREVALENCIA DE SOLEDAD PERCIBIDA EN LAS PERSONAS MAYORES INGRESADAS EN EL CENTRO SOCIO SANITARIO IMQ IGURCO ORUE.
- **62 CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA:** PONENTIA "OBSERVATORIO VALORACIÓN INTEGRAL: UNA ALERTA SOBRE DEPENDENCIA FUNCIONAL Y DESNUTRICIÓN"
- **CURSO INTERVENCIONES INTERDISCIPLINARES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS CON DEMENCIAS, A CUIDADORES Y FAMILIARES:** PONENTIA "CUIDADOS PALIATIVOS EN LAS PERSONAS CON DEMENCIA AVANZADA".
- **SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL DE URDULIZ:** PONENTIA "IDENTIFICAR Y ABORDAR LA FRAGILIDAD PARA MEJORAR LA ATENCIÓN INTEGRAL Y LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS MAYORES".

• Docencia e investigación



IMQ apuesta por la Inteligencia Artificial para la Medicina Personalizada y de Precisión en cáncer

La Unidad de Oncología de la Clínica IMQ Zorrotzaurre y la startup Genetracer Biotech, iniciaron en 2021 una colaboración para la implementación de servicios de Medicina Personalizada de Precisión y evaluación genómica del cáncer de pulmón. La sinergia entre ambos agentes nace en el marco de INNOLAB Bilbao, plataforma de innovación abierta donde IMQ está presente como socio, reforzando así su posición actual a la cabeza de la innovación tecnológica en el sector sanitario privado de Euskadi. A su vez, Genetracer Biotech, startup especializada en la detección del cáncer mediante Inteligencia Artificial y tecnología Big Data, participa en el programa de apoyo a proyectos emprendedores de INNOLAB.

Esta colaboración permitirá a la Unidad de Oncología de IMQ realizar un exhaustivo análisis genético del tumor de los pacientes para una caracterización dinámica de la enfermedad y de su evolución, que aporta la información, hoy en día imprescindible, para un mejor diagnóstico, selección del tratamiento dirigido o inmunoterapia y de los ensayos clínicos específicos de ese tumor.

IMQ con Osasunberri, iniciativa colaborativa de innovación e inversión en la industria de la salud

IMQ forma igualmente parte de Osasunberri, una iniciativa colaborativa interregional de innovación e inversión en la industria de la salud Km 0, puesta en marcha en 2021 que tiene como objetivos anar esfuerzos, crear sinergias y reforzar este sector para conseguir una gestión eficaz, integral y sostenible ante riesgos emergentes en el ámbito de la salud, como el vivido con la COVID-19.

La iniciativa agrupa a un colectivo de empresas, centros tecnológicos y asociaciones para conseguir abarcar todos los aspectos relacionados con la gestión de situaciones de emergencia, y fundamentalmente para reforzar la cadena de valor de la industria de la salud en lo que al diagnóstico y las terapias se refiere, integrando además a la red asistencial sanitaria.

El proyecto, alineado con los objetivos estratégicos recogidos en el plan de recuperación para Europa, Next Generation, incide en los aspectos de reindustrialización, buscando la reactivación de la industria productiva del entorno; la sostenibilidad, gracias a su enfoque "Km 0", el ecodiseño y la orientación hacia la economía circular, y la digitalización, ya que se trabaja en el desarrollo de productos conectados y en la nube, la explotación del Big Data y el impulso en la eHealth.

IMQ promueve el primer máster europeo de Ortodoncia en el País Vasco

La Universidad de Deusto ha puesto en marcha en colaboración con IMQ el único máster en Ortodoncia del País Vasco, denominado Deusto Orthodontic Programme (DOP), con formato presencial y con una duración de tres años.

El programa se orienta a profesionales titulados: odontólogos y médicos especialistas en Estomatología y da acceso a dos másteres consecutivos: un máster Clínico en Ortodoncia y otro en Ortodoncia Ortopedia Dentofacial. El primero asienta las bases de la ortodoncia teórica y clínica y el segundo completa el currículum alcanzando todas las competencias que debe tener un ortodoncista según el marco europeo a nivel teórico y asistencial.

Además de asistir a sus clases en el campus de la Universidad de Deusto, los estudiantes del máster deben realizar desde el inicio prácticas clínicas (más del 50% de las horas totales) sobre pacientes en la Clínica Dental IMQ Deusto. Se contempla, además, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de pacientes de cirugía ortognática en quirófano dentro de la Clínica IMQ Zorrotzaurre, así como un capítulo reservado a la finalización estética más óptima de los tratamientos.

El proyecto, que aporta a los alumnos 192 créditos (ECTS) se adecúa a los requisitos exigidos en las directrices europeas para el reconocimiento de la especialidad de Ortodoncia recogidas en la Network of Erasmus Based European Orthodontic Programs (Nebeop). El máster cuenta con un cuadro de docencia relevante y con una amplia experiencia tanto docente como clínica en el ámbito nacional e internacional.

Academia de las Ciencias Médicas

IMQ ha renovado también en 2022 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 XLIX Semana de Humanidades la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao, que ha incluido aspectos relevantes sobre las estrategias de seguridad, calidad y humanización hospitalaria y en las que participan como ponentes profesionales expertos del cuadro médico de IMQ.

• Deporte y salud

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

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 y correspondientes fundaciones - Athletic Club, Bilbao Basket, Baskonia, Deportivo Alavés, Real Sociedad y Sociedad Deportiva Eibar- así como la Fundación Bizkaia Bizkaialde y la Fundación Kirolgi.

• **Cerca de 70 estudiantes de Medicina y Enfermería realizarán sus prácticas en San Mamés**

En torno a 70 alumnos y alumnas de la Facultad de Medicina y Enfermería de la (UPV/EHU), pertenecientes a los grados de Medicina y Enfermería, han comenzado en el estadio San Mamés su formación in situ para aprender a actuar en caso de incidencias sanitarias durante la celebración de los partidos del Athletic Club y conocer los protocolos de actuación.

La misión encargada a estos alumnos consiste en ofrecer la primera atención a toda aquella persona que lo requiera, así como vigilar y estar atento a cualquier señal de emergencia por parte del público. También son los encargados de realizar la primera valoración del estado de la persona que solicita ayuda, de comunicar inmediatamente al personal sanitario la situación y de colaborar en la prestación de la asistencia sanitaria, bajo la supervisión del personal sanitario del dispositivo asistencial de IMQ.

• **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 IMQ. Todo ello para prevenir sus posibles lesiones y mejorar el rendimiento deportivo.

• Apoyo al arte y 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:

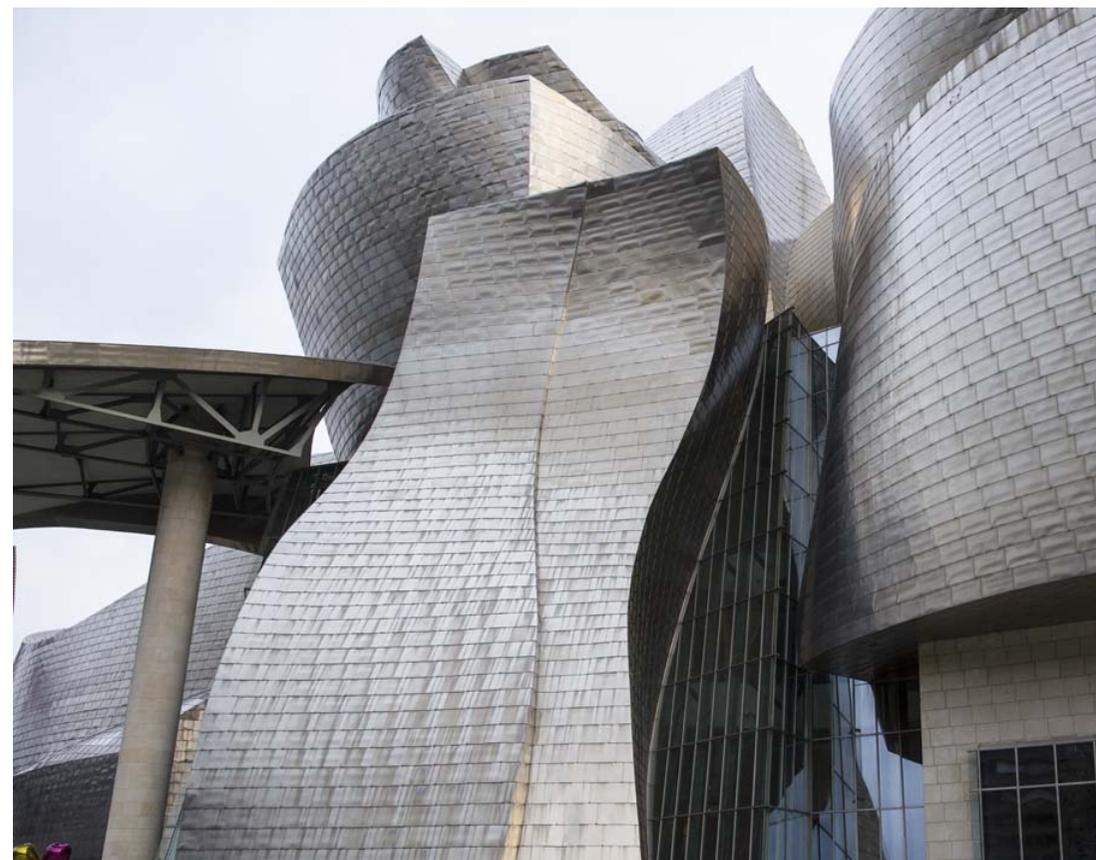
Fundación Museo Guggenheim - Orfeón Donostiarra - Fundación Puerto Ría de Bilbao – ABAO OLBE

• Integración comunitaria en los centros socio-sanitarios de IMQ Igurco

Los centros dirigidos a personas mayores deben orientarse a ser centros abiertos e integrados en la comunidad donde estén ubicados, y en los que se trabaje de forma recíproca poniendo a disposición sus propios recursos, programas y actividades y abarcando proyectos muy diversos dentro de la cultura, la educación, la formación y el ocio, entre otros, adaptados a las características de cada persona por los equipos profesionales.

Varios centros de día de IMQ Igurco han renovado el convenio de colaboración con varios 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.

Iniciativas con las asociaciones de comerciantes, con las asociaciones vecinales de los barrios, cursos de formación compartidos con los centros de salud, campañas divulgativas llevadas a cabo como, como por ejemplo, el Día del Abuelo ('Un Abuelo es...') o en conmemoración del Día de las Personas Mayores ('Un Deseo, Un Derecho') tienen por objeto mostrar, a través de vídeos realizados en los centros de IMQ Igurco, una imagen de la persona mayor más saludable y activa.



• Otros encuentros intergeneracionales

- **Proyecto de colaboración con FP básica de Leioa.** Realización de talleres conjuntos con los jóvenes estudiantes de FP de los diferentes módulos en el CD de Leioa: carpintería, jardinería, cocina, construcción y peluquería y estética. Con objeto de intercambio de aprendizajes en el desarrollo de las profesiones así como los cambios a través de las generaciones de los diferentes oficios.
- **Proyecto de apoyo en la formación de jóvenes estudiantes del módulo de medio ambiente, Politeknika Txorierri de Derio** en el CD de Leioa, Getxo, San Adrian y Ugao.
- **Proyecto intergeneracional con colegio público Txomin Aresti de Leioa:** Encuentros entre el CD Leioa con alumnado del colegio municipal Txomin Aresti con objeto del fortalecimiento de las relaciones entre las diferentes generaciones.
- **Participación del CD Ugao en las Jornadas del Patrimonio Histórico Europeo en colaboración con el Museo Municipal de Ugao.**
- **Participación en “proyecto antirrumores” con agentes sociales del barrio de Otxarkoaga** en Centro de día Otxarkoaga.
- **Proyecto de apoyo del CD San Adrian al colegio La Salle con la asignatura de solidaridad,** proporcionando un espacio para desarrollo de voluntariado con personas mayores, con objeto de acompañar, paliando la soledad y permitiendo un contacto con la sociedad.
- **Colaboración con la Escuela de Música Municipal para el desarrollo de conciertos con gente de diferentes edades en el CD de Galdakao.**
- **Marcha saludable:** Residentes y usuarios de la residencia IMQ Igorco Zorrozoiti junto con los alumnos de primaria del CEIP Fray Juan, vecinos del barrio y técnicos del área de salud del Ayuntamiento, llevaron a cabo en diciembre una marcha donde se repartieron flyers con consejos de hábitos saludables elaborados por niños y nuestros mayores.
- **Encuentros intergeneracionales:** A lo largo del 2022, en las residencias de Igorco, se ha llevado a cabo diferentes proyectos intergeneracionales con Gure Lurra Elkartea de Zorroza. Más concretamente con el Haurgune, formado por niños entre 7 y 10 años. Una vez al mes acuden a la residencia para realizar con nuestros mayores diferentes talleres: pulseras, cuentacuentos, etc. Se procura también trabajar diferentes temas de actualidad, como la violencia de género, mediante la actividad: roles de género de ayer y hoy.



• Iniciativas solidarias

• 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 450.000 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.

• IMQ con el Banco de Alimentos de Bizkaia

Un año más, IMQ colabora con el Banco de Alimentos de Bizkaia (BAB) para aportar su grano de arena al objetivo de cubrir una necesidad tan básica del ser humano como la alimentación, así como ayudar en la lucha contra el despilfarro de alimentos.

El BAB, organización sin ánimo de lucro, es conocida por promover, entre otras acciones, la popular Gran Recogida de alimentos. Alimentos que almacenan en sus instalaciones para proceder, posteriormente, a su reparto entre los centros asistenciales y que atiende a todas las personas necesitadas en Bizkaia. Cuenta, además, con iniciativas destinadas a las empresas, en este caso



mediante la recogida de fondos para seguir alimentando ese espíritu de solidaridad.

• Clínicas IMQ y su cooperación social

Desde las Clínicas IMQ junto a la cooperativa sin ánimo de lucro Koopera, se ha continuado promoviendo un año más, la recogida y reciclaje de ropa y juguetes favoreciendo el desarrollo sostenible, la creación de puestos de trabajo estables para personas con dificultad y el protagonismo del

voluntariado. Adicionalmente, durante 2022, siguiendo nuestro compromiso de colaborar en ayuda humanitaria con todas aquellas organizaciones y personas que así nos lo soliciten, hemos colaborado con el proyecto Mundo Papi Ángel, centrado en ofrecer ayuda humanitaria al Hospital Docente Antonio Luaces de Ciego de Ávila en Cuba y a su parte de población más necesitada. Es por ello, que desde las Clínicas IMQ hemos donado diversos materiales como material quirúrgico, suturas, tubos de aspiración, gafas de oxígeno, etc. con un valor de más de 3.000€.

• 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.

• Protocolo en las Clínicas IMQ

Las clínicas de IMQ disponen de un protocolo de actuación específico ante cualquier sospecha de malos tratos que pueda sufrir una mujer, generalmente a manos de su pareja, expareja o de algún otro familiar, vulnerando su libertad y dignidad como persona.

El documento implantado en las clínicas IMQ tiene por objeto la protocolización de la atención de las pacientes que acuden solicitando valoración y atención médica tras referir haber sufrido un episodio de maltrato doméstico, o cuando hay indicios en la exploración y atención de haberlo sufrido, así como de una agresión sexual. En el mismo, se establecen los conceptos, la documentación de referencia y el procedimiento técnico a seguir. El protocolo se revisa y actualiza de manera periódica.

Del mismo modo, la Comisión de Igualdad de las clínicas se ha adherido a los esfuerzos para visibilizar la señal universal de ayuda a las víctimas mediante el código de las manos, contando para ello con un soporte específico.

• Iniciativas de igualdad en IMQ Prevención

El área de Vigilancia de la Salud de IMQ Prevención cuenta con una "Guía rápida de actuación ante la violencia de género", que permite hacer una búsqueda más activa en la detección de este tipo de sucesos.



• 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

- ADEGI
- AEC - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD
- AECC - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER
- ANDADE - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PACIENTES AMPUTADOS
- APA - ASOCIACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES
- APNABI
- ASOCIACIÓN BASQUE HEALTH CLUSTER
- ASOCIACIÓN CENTRO DE INNOVACIÓN DE BILBAO – CIB (INNOLAB BILBAO)
- ASPA BIZKAIA - ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS
- ASPREN - ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS
- AVECAI
- CÁRITAS
- CEBEK
- CENTRO ILERNIA
- CIFP FADURA
- COLEGIO SAN JOSÉ DE CALASANZ
- COMUNIDAD KONTZILIA
- CONSEJO CÍVICO DE LA VILLA DE BILBAO (EXCMO. AYUNTAMIENTO DE BILBAO)
- ESCUELA SANITARIA TECNICO PROFESIONAL DE NAVARRA (ESTNA)
- EUSKALIT
- FUNDACIÓN FORMETAL
- FUNDACIÓN INSTITUTO PARA EL DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE LA SANIDAD (IDIS)
- FUNDACIÓN TECNALIA RESEACH & INNOVATION (PATRONATO Y UNIDAD DE SALUD)
- HOSPITAL DOCENTE ANTONIO LUACES DE CIEGO DE ÁVILA (CUBA)
- ICEA
- INSTITUTO DE LA CONSTRUCCIÓN
- OSASUNBERRI
- PWN BILBAO
- SEA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS ALAVES
- UNESPA
- UNIVERSIDADES DE ALEMANIA (INSTITUCIÓN ARBEIT + LEBEN / HAMBURGO)
- UNIVERSIDAD DE DEUSTO
- UNIVERSIDAD DE PRAGA
- UNIVERSIDAD PUBLICA DE NAVARRA, ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA
- UPV/EHU

PATROCINIOS Y COLABORACIONES

- ACADEMIA DE LAS CIENCIAS MÉDICAS
- ASOCIACIÓN MUJER SIGLO XXI
- ASOCIACIÓN DE ALCOHÓLICOS REHABILITADOS LA CRUZ DE ORO
- ATHLETIC CLUB – FUNDACIÓN ATHLETIC CLUB
- BANCO DE ALIMENTOS DE BIZKAIA
- BASKONIA – FUNDACIÓN 5+11
- BILBAO BASKET – FUNDACIÓN BILBAO BASKET
- DEPORTIVO ALAVÉS – FUNDACIÓN 5 + 11
- FUNDACIÓN BIZKAIA BIZKAIALDE
- FUNDACIÓN KIROLGI
- FUNDACIÓN MIRADA SOLIDARIA
- FUNDACIÓN PEQUEÑO DESEO
- FUNDACIÓN PUERTO Y RÍA DE BILBAO
- FUNDACIÓN VASCA ESCLEROSIS MULTIPLE EUGENIA EPALZA
- GUGGENHEIM
- ORFEÓN DONOSTIARRA
- PACTO MUNDIAL NACIONES UNIDAS
- REAL SOCIEDAD – FUNDACIÓN REAL SOCIEDAD
- S.D EIBAR
- UNICEF



AVANZANDO EN SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Creemos en un desarrollo humano y medioambientalmente sostenible basado en el cuidado y la preservación del planeta y de sus recursos, que respete también los derechos, la salud y el progreso de las generaciones venideras.

Comprometidos con el entorno

Nuestro compromiso con el medio ambiente se materializa en la Política de Medio Ambiente de Grupo IMQ, que constituye el marco de referencia en el que se generan, impulsan y definen nuestros principios de actuación en esta materia.

En el marco de este 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, ante una emergencia climática que nos sitúa en un momento decisivo si queremos evitar cambios irreversibles en el Planeta.



Gestión medioambiental

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

Sin embargo, con el propósito de seguir dando pasos en su responsabilidad social, Grupo IMQ involucra en las políticas ambientales de las diversas sociedades a las personas que integran la compañía a fin de concienciar y guiar su gestión ambiental dentro de los principios ambientales consensuados. Además, sigue dando pasos en sistematizar sus sistemas de gestión ambiental dentro de las diferentes divisiones.

Certificación ISO 14001

- Clínicas IMQ obtuvieron la certificación en 2011 y renueva anualmente desde entonces
- IMQ SEGUROS obtuvo la certificación en 2019 y renueva anualmente desde entonces
- IMQ IGURCO obtuvo la certificación en 2021 y renueva en 2022

• Economía Circular. Tratamos de evitar el desperdicio de alimentos

En nuestros centros (los que aplica), desde la perspectiva del uso racional de la comida 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. Cuestiones que se trabajan conjuntamente con las empresas proveedoras 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 realizar mediciones y su 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.



• **Evaluación de los aspectos medioambientales**

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

• **Inversión de recursos en Cuidar del Medioambiente**

Durante 2022, Grupo IMQ ha realizado una inversión de 325.000 euros, para el mantenimiento y mejora de su sistema medioambiental (Gestión de residuos, cambio luminarias LED, mantenimiento preventivo, etc).

CONSUMO DE MATERIALES GRUPO IMQ	2021	2022
MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN		
VASOS DE PLÁSTICO (UNIDADES)	54.875	60.050
FLUORESCENTES (UNIDADES)	1.093	736
PAPEL BLANCO (KG)	28.537	31.441
TONERS (UNIDADES)	912	986
INSUMOS RECICLADOS	0	0
PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO	0	0

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.

Adicionalmente, en algunos centros y o procesos administrativos, la gestión digital trata de promover los trámites sin papel, como un punto de concienciación a clientes sobre el uso de las plataformas informáticas que dispone Grupo IMQ para la documentación, de cara a reducir su impresión. Es el caso de las clínicas dentales, donde se ha realizado la implantación del clinipad en el que se firman prácticamente todos los documentos



en una tablet y se hace de forma digital, donde a pesar de contar con nuevos centros se ha reducido el consumo de papel un 8% respecto a 2021.

El incremento del 9% en el consumo de vasos de plástico, se debe principalmente al mayor uso de éstos en policonsultorios y Amsa, donde se incrementa la presencialidad de las consultas en los centros respecto a 2021.

Gestión de residuos

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	2021	2022
RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO		
RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS		
EQUIPOS ELECTRÓNICOS	1.183	1.243
FLUORESCENTES	545	509
BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS	776	841
ENVASES CONTAMINADOS	1.050	1.286
TONERS (UNIDADES)	966	768
RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS		
R. SANITARIOS GRUPO II	78.806	62.688
MEDICAMENTOS DESECHADOS	586	636
RESIDUOS CITOSTÁTICOS	6.305	5.248
RESIDUOS NO PELIGROSOS		
MEZCLAS	180.581	188.617
PAPEL/CARTÓN	56.844	60.954

Eficiencia energética

CONSUMO DE ENERGÍA	2021	2022
CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN		
ELECTRICIDAD (KWH)	9.967.201	10.330.038
GASOIL (LITROS)	5.775	7.967
GAS NATURAL (NM³)	962.212	922.005
ENERGÍA FOTOVOLTAICA (KWH)	16.986	25.811
CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN⁽¹⁾		
KMS REPORTADOS POR PERSONAS DE ORGANIZACIÓN "NEGOCIO"	1.075.762	1.107.941
CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL ESTIMADO (LITROS)	69.878	71.968

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

CONSUMO DE AGUA	2021	2022
EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE - AGUA DE RED (M³)	97.758	80.062
FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA	--	--
AGUA REICLADA Y REUTILIZADA	--	--



Gestión de emisiones

Todos los años se realiza 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).

	2021	2022
EMISIONES DIRECTAS DE GEI		
ALCANCE 1 (CONSUMO GASOIL) TN CO ₂	187	197
EMISIONES DIRECTAS DE GEI		
ALCANCE 1 (CONSUMO GAS NATURAL) TN CO ₂	2.091	2.004
EMISIONES INDIRECTAS DE GEI		
ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA). TN CO ₂	2.292	2.376

(*) 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.

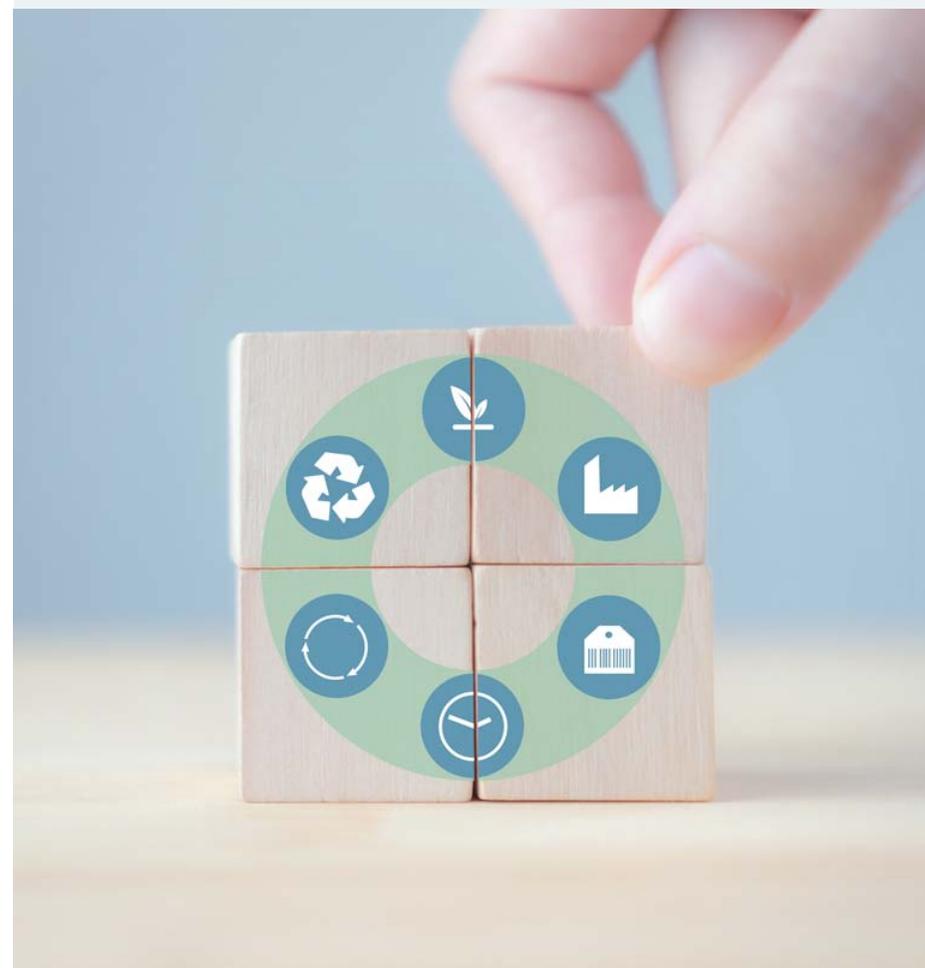
- Factor de conversión de emisión Gasoil: 2,467 kg CO₂e/litro (Dato 2021)
- Factor de conversión de emisión Energía eléctrica: 0,23 kg CO₂e/kwh (Dato 2021)
- (*) Recalculado dato 2021 con el mismo factor de conversión.
- Factor de conversión de emisión Gas Natural: 2,173 kg CO₂. (Dato 2021)

Gestión biodiversidad

IMQ Igarco 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 m², se encuentra en el núcleo de población de Forua-Gernika, y por la actividad y dimensión del centro, consideramos que no existe impacto significativo en el hábitat de la zona.

Impacto medioambiental y social en la evaluación de proveedores

En IMQ Seguros, 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.





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 **86%** de la cifra de facturación del Grupo y el **68%** 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., Alhóndiga Residencia IV, S.L. 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.

TABLA I - EMPRESAS QUE CONFORMAN EL PERÍMETRO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRUPO
<ul style="list-style-type: none"> GRUPO IGUALMEQUISA S.A.
SEGUROS
<ul style="list-style-type: none"> 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. TEKNIA GESTIÓN SERVICIOS MEDICOS, S.L.U.
IMQ IGURCO
<ul style="list-style-type: none"> IGURCO GESTIÓN S.L.U. IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS S.L.U. IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS S.L.U. ORÚE XXI S.L.U. IGURCO ARABA, S.L.U. IGURCO SERVICIOS SOCIOSANITARIOS IMQ, S.L.U.
CLÍNICA
<ul style="list-style-type: none"> CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN S.A. (CLÍNICA ZORROTZAURRE Y CLÍNICA VIRGEN BLANCA)
PREVENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> IMQ PREVENCIÓN, S.L.
SERVICIOS GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> GRUPO IGUALMEQUISA S.A.
SEGUROS
<ul style="list-style-type: none"> IMQ S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (IMQ SEGUROS) IMQ DENTAL S.A.U. (CLÍNICAS DENTALES) IMQ DENTAL BIZKAIA S.L. (CLÍNICAS DENTALES) CENTRO DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA S.L.U. CENTRO MÉDICO ZURRIOLA S.L.U. AUXILIAR DE SERVICIOS MÉDICOS S.A.U. CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA S.L.U. TEKNIA GESTIÓN SERVICIOS MÉDICOS, S.L.U.
CLÍNICAS
<ul style="list-style-type: none"> CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN S.A. (CLÍNICA ZORROTZAURRE Y CLÍNICA VIRGEN BLANCA) UNIDAD DE MEDICINA DE URGENCIAS IMQ, S.L. INSTITUTO ONCOLÓGICO IMQ BILBAO, S.L. INSTITUTO DE MEDICINA INTEGRAL DE BILBAO S.L. (IMIBI) TRAUMATOLOGÍA DAM S.L. CVSS RADIOLOGÍA CLÍNICA, S.A.
PREVENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO PREVENCIÓN, S.L.U. (IMQ PREVENCIÓN)
SERVICIOS GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> AVANCES MÉDICOS, S.A. (IMQ AMSA)
IGURCO (IMQ IGURCO)
<ul style="list-style-type: none"> IGURCO GESTIÓN S.L.U. IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS S.L.U. IGURCO RESIDENCIAS SOCIO-SANITARIAS S.L.U. ORÚE XXI, S.L.U. IGURCO ARABA, S.L.U. IGURCO SERVICIOS SOCIOSANITARIOS IMQ, S.L.U.

II. Principios

Principios para determinar **la calidad y el contenido** de la memoria de sostenibilidad 2022:

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 2022 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 en Junta General de accionistas de la Sociedad de Médicos de 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

AENOR
Confía



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

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

Estado de Información no Financiera y Diversidad

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2022

En Madrid a 31 de marzo de 2023

Rafael García Meiro
Consejero Delegado/CEO



2019/0334/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 4

AENOR
Confía



SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO S.A. (en adelante la organización) con domicilio social en: CL MAXIMO AGIRRE 18 BIS; 48011; BILBAO (BIZKAIA) 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:



2019/0334/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 4



- 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.



2019/0334/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 4



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.
- 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 la información no financiera reportada en la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022, ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD que se publica como documento independiente en el Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Financieras y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, no proporcione información fiel del desempeño de SOCIEDAD DE MÉDICOS DEL IGUALATORIO MÉDICO QUIRÚRGICO S.A. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social en lo relativo al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto 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.



2019/0334/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 4

III. Materialidad

Con el nuevo Plan Estratégico 2022-2024 se ha realizado una revisión del análisis de materialidad abordado durante el año 2020 en el marco del anterior proceso estratégico.

En esta revisión, y en línea con la propia metodología de reflexión estratégica se ha tenido en cuenta el análisis interno realizado, evaluando la consecución de los objetivos alcanzados en los tres últimos años, 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, el impacto en medios de comunicación de la compañía, los análisis

derivados del proceso de inteligencia competitiva, los estudios de marca e imagen, o en el análisis normativo continuado que se realiza a través de Asesoría Jurídica y de la función de cumplimiento.

Un elemento clave que se tiene en cuenta son las principales necesidades y expectativas de los grupos de interés de la compañía en base a la revisión y priorización de los mismos revisada en el marco de la última reflexión estratégica. Para Grupo IMQ es clave la opinión de sus grupos de interés en la 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	AMBITO DE VIGILANCIA	FRECUENCIA
Accionistas Órganos de Gobierno	Consejos de Administración (IMQ Seguros, Grupo IMQ, Sociedad de Médicos) Junta General Sociedad de Médicos Grupo médicos Plan Estratégico Reuniones de trabajo (Dirección General, Dirección Relación con el profesional,...)	Mensual Anual Mensual Periódicas
Aliados estratégicos: SCA, Kutxabank	SCA: reuniones del Consejo de Administración Kutxabank: reuniones del equipo de trabajo	Mensual Puntuales
Personas	Encuesta de satisfacción global Encuestas de satisfacción sobre distintas facetas Grupos y equipos de trabajo	Bienal Puntuales Periódicas
Proveedores	Proveedores asistenciales: reuniones de trabajo con representantes de especialidad y con profesionales Proveedores no asistenciales: reuniones de trabajo	Periódicas Periódicas
Administración Sociedad	Encuestas a sociedad e instituciones	Bienal
Organismos reguladores	Contacto y reporte	Periódicas
Clientes	Encuestas periódicas Focus group Análisis de quejas y reclamaciones Redes sociales	Diario Periódicos Diario Diario

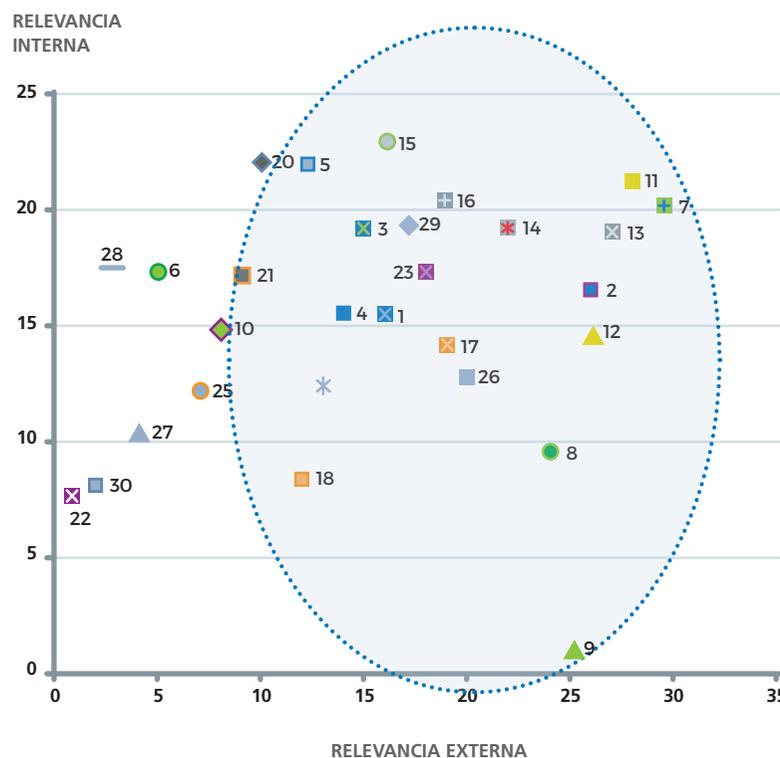
Algunos de los principales grupos de interés tienen una participación directa en el proceso de reflexión estratégica, ya sea a través de reuniones específicas para ello (accionistas y órganos de gobierno), o de encuestas (clientes, sociedad). Las personas de la compañía tienen también un papel importante en la definición de la estrategia, a través de su participación en las reuniones de procesos y subprocesos, o de los diferentes proyectos y equipos de trabajo.

Además, y desde el año 2019, dentro del Proyecto de Experiencia de Cliente, la compañía tiene en marcha un Programa de Voz encaminado a recabar el feedback de los clientes y obtener a través del mismo un conocimiento mucho más profundo de sus necesidades y expectativas.

Fruto de todo este análisis, se han identificado **30 asuntos relevantes**, de los cuales, tras ser analizados y valorado su nivel de relevancia tanto interna como externa, se incorporan en la matriz de materialidad donde finalmente se destacan **20 temas prioritarios** tanto para Grupo IMQ como para sus grupos de interés.

Para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2022 (Estado de Información No Financiera), y teniendo en cuenta el nuevo Plan Estratégico y la revisión del análisis de materialidad, mantenemos cinco grandes bloques donde poner el foco: gobierno corporativo, estrategia y negocio, equipo de personas, clientes, y compromiso con la sociedad y medio ambiente.

- 1 Mejora continua y eficiencia
- 2 Rentabilidad y solvencia
- 3 Innovación y Transformación digital
- 4 Experiencia de cliente
- 5 Ciberseguridad
- 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 Marco regulatorio
- 24 Protección de datos
- 25 Prevención de la salud
- 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



DETALLE DE LOS 20 TEMAS PRIORITARIOS:

1. Rentabilidad y solvencia
2. Experiencia de cliente
3. Mejora continua y eficiencia
4. Innovación y transformación digital
5. Ciberseguridad
6. Modelo de gestión
7. Liderazgo
8. Empleo y relaciones sociales
9. Formación y desarrollo del talento
10. Conciliación
11. Satisfacción de las personas
12. Calidad y seguridad clínica
13. Diversidad e igualdad
14. Sistema de buen gobierno corporativo
15. Gestión de riesgos
16. Protección de datos
17. Compromiso con el medio ambiente
18. Prevención y Promoción de hábitos de vida saludable
19. Compromiso con la sociedad
20. Canales de diálogo con los grupos de interés

IV. Índice correspondencia Ley 11/2018 con standard GRI 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 1: FUNDAMENTOS 2022			
	Declaración de uso		Grupo IMQ ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2022 y 31 de diciembre de 2022. 4
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2022			
Contenido 2-1	Detalles organizacionales		Nombre legal: Sociedad de Médicos del Iguatorio Médico Quirúrgico, S.A. Naturaleza de la propiedad: Grupo IMQ está formado por entidades de naturaleza privada. Forma jurídica: Grupo de sociedades mercantiles. Ubicación de su sede central: Máximo Aguirre 18 BIS, 48011 Bilbao Países donde opera: España. 107
Contenido 2-2	Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización		Sociedad de Médicos cuenta con estados financieros consolidados y auditados archivada en registros públicos, así como publicadas anualmente tras aprobación en la web corporativa. 106-108
Contenido 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto		El periodo objeto del informe es de 1 de enero de 2022 a 31 de diciembre de 2022. Se elabora con carácter anual. Coincide con el periodo objeto de las Cuentas Anuales Consolidadas de la organización. Se publica una vez formulado por el Consejo de Sociedad de Médicos y es aprobada en Junta General de accionistas durante el primer semestre del año siguiente.
Contenido 2-4	Actualización de la información		Los criterios usados en el informe actual son de continuidad, sin cambios significativos con respecto a la información presentada anteriormente. Si hubiese alguna corrección de datos, se explica en el apartado específico.
Contenido 2-5	Verificación externa		109-110
Contenido 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		Mercados atendidos 47-63 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. Cadena de suministro: los proveedores de Grupo IMQ en 2022 están ubicados en la CEE. No ha habido proveedores con impacto negativo en la cadena de suministro.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
Contenido 2-7	Información sobre empleados y otros trabajadores	3, 4, 5, 8	10, 79-88
Contenido 2-8	Trabajadores que no son empleados		10, 79-88
GOBERNANZA: Contenido 2-9	Estructura de gobernanza y composición		22-31
GOBERNANZA: Contenido 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno		22-31
GOBERNANZA: Contenido 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		27 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones: 5-6
GOBERNANZA: Contenido 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		22-31
GOBERNANZA: Contenido 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos		22-31
GOBERNANZA: Contenido 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		108
GOBERNANZA: Contenido 2-15	Conflictos de interés		22-33
GOBERNANZA: Contenido 2-16	Comunicación de inquietudes críticas		No ha habido comunicación de inquietudes críticas en 2022 22-26
GOBERNANZA: Contenido 2-19	Políticas de Remuneración		Anexo Indicadores GRI
GOBERNANZA: Contenido 2-20	Proceso para determinar la remuneración		Anexo Indicadores GRI
GOBERNANZA: Contenido 2-21	Ratio de compensación total anual		Anexo Indicadores GRI
	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Anexo Indicadores GRI
ESTRATEGIA: Contenido 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		Política de RSC 4
ESTRATEGIA: Contenido 2-23	Compromisos y políticas		8-10, 26, 32-33

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
ESTRATEGIA: Contenido 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas		8-10, 26, 32-33
ESTRATEGIA: Contenido 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos		70-75
ESTRATEGIA: Contenido 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		32-33, 70-75, 111-112
ESTRATEGIA: Contenido 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas		No ha habido casos de incumplimiento en este sentido en 2022, (ni multas o sanciones)
ESTRATEGIA: Contenido 2-28	Afiliación a asociaciones		98
Contenido 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés		11, 111-112
Contenido 2-30	Convenios de negociación colectiva		79-88. Anexo Indicadores GRI
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2022			
Contenido 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales		111-112
Contenido 3-2	Lista de temas materiales		112
Contenido 3-3	Gestión de los temas materiales		Temas tratados a lo largo de todo el Informe
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2022			
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 (0,39 millones de euros). Se han aprovechado 2,5 millones de euros por deducciones fundamentalmente de innovación e inversión, así como compensación de 0,3 millones de euros de bases imponibles negativas generadas en ejercicios anteriores. En las sociedades del Grupo IMQ no se tiene constancia de la participación de administraciones públicas en su accionariado.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2022			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		La inversión en 2022 referida a cliente asciende a 3,94 millones de euros, inversión vinculada principalmente a aplicaciones informáticas e inversión en tecnología.
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	1,3,4,8	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 promueven 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 ejercen 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. 17-20
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2022			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		32
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). 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			
GRI 301: MATERIALES 2022			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	7,12	100-104
301-2	Insumos reciclados	7,12	100-104
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	7,12	100-104

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 302: ENERGÍA 2022			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7,12	100-104
302-2	Consumo energético fuera de la organización	7,12	100-104
302-4	Reducción del consumo energético	7,12	100-104
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.
GRI 303: AGUA 2022			
303-1	Extracción de agua por fuente		100-104
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		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		100-104
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2022			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a 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 2022 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. 1 excepción - Centro Forua
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad		0
304-3	Hábitats protegidos o restaurados		No aplica a la actividad de Grupo IMQ
GRI 305: EMISIONES 2022			
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	7,12	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 ₂ equivalente. 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. 100-104

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)	7,12	100-104
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	7,12	100-104
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
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2022			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	7,12	100-104
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	7,12	0
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	7,12	0
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES			0
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	7,12	104
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		En 2022 no se han detectado impactos ambientales en la cadena de suministro
PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
GRI 401: EMPLEO 2022			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	3,8	Anexo
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 2022			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	3,8	79-88

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
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	No ha habido ninguna enfermedad profesional en 2022
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2022			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	4,8	Anexo
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2022			
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
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2022			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	8	A lo largo del ejercicio 2022 no se ha recibido ninguna comunicación relativa a aspectos de conflicto laboral a través del Buzón ético (canal habilitado a los profesionales del Grupo).
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2022			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.		En el 2022 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico donde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2022			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		En el 2022 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico donde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2022			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		En el 2022 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2022			
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.
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS ÍNDIGENAS 2022			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		En el 2022 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2022			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		A lo largo de 2022 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 se modificó el formato de formación 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. En 2022 se mantiene el acceso en el AULA IMQ, plataforma de formación interna de la compañía a esta formación.
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		Durante 2022, 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.
DESEMPEÑO SOCIAL			
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2022			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1,3,4,5,17	89-96

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales - en las comunidades locales	1,3,4,5,17	89-96
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2022			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		89-96
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2022			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	3	<p>CVSS: 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>IMQ Prevención: 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) Consentimiento informado y medidas de seguridad informáticas. Cumplimiento RGPD.</p>
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No ha habido casos de incumplimiento en este sentido en 2022.
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2022			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		69

V. Anexo indicadores GRI

TOTAL GPO 2021		405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2022																				
		405-1 DIVERSIDAD EN ÓRGANOS 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	
Jefes/as. Mandos intermedios		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Técnicos/as		33	39	54	11	87	50	137	21	5	11	8	32	13	45	54	44	65	19	119	63	182
Administrativos/as		8	7	18	2	26	9	35	2	1	4	0	6	1	7	10	8	22	2	32	10	42
Otros/as profesionales		59	28	24	12	83	40	123	23	7	7	2	30	9	39	82	35	31	14	113	49	162
		100	74	96	25	196	99	295	46	13	22	10	68	23	91	146	87	118	35	264	122	386
		174		121		295		59		32		91		233		153		386				
ENTRE 31 y 50 AÑOS																						
Directivos/as		0	0	5	1	5	1	6	0	0	6	2	6	2	8	0	0	11	3	11	3	14
Jefes/as. Mandos intermedios		0	0	30	5	30	5	35	0	0	14	2	14	2	16	0	0	44	7	44	7	51
Técnicos/as		20	17	343	68	363	85	448	9	5	106	8	115	13	128	29	22	449	76	478	98	576
Administrativos/as		12	7	121	17	133	24	157	4	0	23	2	27	2	29	16	7	144	19	160	26	186
Otros/as profesionales		81	27	146	63	227	90	317	26	9	66	5	92	14	106	107	36	212	68	319	104	423
		113	51	645	154	758	205	963	39	14	215	19	254	33	287	152	65	860	173	1012	238	1250
		164		799		963		53		234		287		217		1033		1250				
MAYOR DE 50 AÑOS																						
Directivos/as		0	0	6	0	6	0	6	0	1	12	3	12	4	16	0	1	18	3	18	4	22
Jefes/as. Mandos intermedios		0	1	17	3	17	4	21	0	1	9	2	9	3	12	0	2	26	5	26	7	33
Técnicos/as		1	5	127	15	128	20	148	1	1	56	11	57	12	69	2	6	183	26	185	32	217
Administrativos/as		5	3	65	16	70	19	89	0	0	9	0	9	0	9	5	3	74	16	79	19	98
Otros/as profesionales		27	6	140	42	167	48	215	4	1	38	4	42	5	47	31	7	178	46	209	53	262
		33	15	355	76	388	91	479	5	4	124	20	129	24	153	38	19	479	96	517	115	632
		48		431		479		9		144		153		57		575		632				
TOTALES																						
Directivos/as		0	0	11	1	11	1	12	0	1	18	5	18	6	24	0	1	29	6	29	7	36
Jefes/as. Mandos intermedios		0	1	47	8	47	9	56	0	1	23	4	23	5	28	0	2	70	12	70	14	84
Técnicos/as		54	61	524	94	578	155	733	31	11	173	27	204	38	242	85	72	697	121	782	193	975
Administrativos/as		25	17	204	35	229	52	281	6	1	36	2	42	3	45	31	18	240	37	271	55	326
Otros/as profesionales		167	61	310	117	477	178	655	53	17	111	11	164	28	192	220	78	421	128	641	206	847
		246	140	1096	255	1342	395	1737	90	31	361	49	451	80	531	336	171	1457	304	1793	475	2268
		386		1351		1737		121		410		531		507		1761		2268				

TOTAL GPO 2022		405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2022																				
		405-1 DIVERSIDAD EN ÓRGANOS 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	
Jefes/as. Mandos intermedios		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Técnicos/as		32	41	56	12	88	53	141	12	10	14	14	26	24	50	44	51	70	26	114	77	191
Administrativos/as		10	7	17	4	27	11	38	2	1	4	0	6	1	7	12	8	21	4	33	12	45
Otros/as profesionales		45	33	24	10	69	43	112	16	9	7	0	23	9	32	61	42	31	10	92	52	144
		87	81	97	26	184	107	291	30	20	25	14	55	34	89	117	101	122	40	239	141	380
		168		123		291			50		39		89		218		162		380			
ENTRE 31 y 50 AÑOS																						
Directivos/as		0	0	3	2	3	2	5	0	0	5	4	5	4	9	0	0	8	6	8	6	14
Jefes/as. Mandos intermedios		0	0	26	3	26	3	29	0	0	12	2	12	2	14	0	0	38	5	38	5	43
Técnicos/as		15	17	333	73	348	90	438	11	2	106	11	117	13	130	26	19	439	84	465	103	568
Administrativos/as		11	3	125	15	136	18	154	2	0	23	2	25	2	27	13	3	148	17	161	20	181
Otros/as profesionales		86	28	183	48	269	76	345	26	10	71	10	97	20	117	112	38	254	58	366	96	462
		112	48	670	141	782	189	971	39	12	217	29	256	41	297	151	60	887	170	1038	230	1268
		160		811		971			51		246		297		211		1057		1268			
MAYOR DE 50 AÑOS																						
Directivos/as		0	0	5	4	5	4	9	0	0	11	5	11	5	16	0	0	16	9	16	9	25
Jefes/as. Mandos intermedios		0	0	22	4	22	4	26	0	0	11	2	11	2	13	0	0	33	6	33	6	39
Técnicos/as		0	1	141	18	141	19	160	0	1	54	11	54	12	66	0	2	195	29	195	31	226
Administrativos/as		2	2	78	18	80	20	100	0	0	11	0	11	0	11	2	2	89	18	91	20	111
Otros/as profesionales		28	9	200	42	228	51	279	5	0	37	6	42	6	48	33	9	237	48	270	57	327
		30	12	446	86	476	98	574	5	1	124	24	129	25	154	35	13	570	110	605	123	728
		42		532		574			6		148		154		48		680		728			
TOTALES																						
Directivos/as		0	0	8	6	8	6	14	0	0	16	9	16	9	25	0	0	24	15	24	15	39
Jefes/as. Mandos intermedios		0	0	48	7	48	7	55	0	0	23	4	23	4	27	0	0	71	11	71	11	82
Técnicos/as		47	59	530	103	577	162	739	23	13	174	36	197	49	246	70	72	704	139	774	211	985
Administrativos/as		23	12	220	37	243	49	292	4	1	38	2	42	3	45	27	13	258	39	285	52	337
Otros/as profesionales		159	70	407	100	566	170	736	47	19	115	16	162	35	197	206	89	522	116	728	205	933
		229	141	1213	253	1442	394	1836	74	33	366	67	440	100	540	303	174	1579	320	1882	494	2376
		370		1466		1836			107		433		540		477		1899		2376			

405-1 DIVERSIDAD EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN				
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	2021		2022	
	Nº	%	Nº	%
POR SEXO	7		7	
Hombres	5	71%	5	71%
Mujeres	2	29%	2	29%
POR TRAMO DE EDAD	7		7	
Hasta 30 años	0	0%	0	0%
Entre 31 y 50 años	0	0%	0	0%
Mayor de 50 años	7	100%	7	100%
NÚMERO DE MIEMBROS	7	100%	7	100%

405-1 DIVERSIDAD EN COMITÉ DE DIRECCIÓN				
COMITÉ DE DIRECCIÓN GRUPO	2021		2022	
	Nº	%	Nº	%
POR SEXO	8		9	
Hombres	4	50%	6	67%
Mujeres	4	50%	3	33%
POR TRAMO DE EDAD	8		9	
Hasta 30 años	0	0%	0	0%
Entre 31 y 50 años	2	25%	2	22%
Mayor de 50 años	6	75%	7	78%
NÚMERO DE MIEMBROS	8	100%	9	100%

401-1 NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACION DEL PERSONAL				
TOTAL GRUPO				
NUEVAS CONTRATACIONES	2021		2022	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
POR EDAD, EN NÚMERO	1.080	4.070	1.176	4.204
Hasta 30 años	589	2.044	536	1.822
Entre 31 y 50 años	407	1.399	578	1.635
Mayor de 50 años	84	627	62	747
POR EDAD, EN % (sobre la plantilla a 31/12)				
Hasta 30 años	647%	693%	602%	626%
Entre 31 y 50 años	142%	145%	195%	168%
Mayor de 50 años	55%	131%	40%	130%
TOTAL EN NÚMERO	1.080	4.070	1.176	4.204
TOTAL EN PORCENTAJE	203%	234%	218%	229%
	531	1.737	540	1.836

PERSONAL QUE SALE DE LA EMPRESA	2021		2022	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
POR EDAD, EN NÚMERO	1.066	3.784	1.161	4.032
Hasta 30 años	590	1.930	529	1.800
Entre 31 y 50 años	389	1.273	567	1.550
Mayor de 50 años	87	581	65	682
POR EDAD, EN % (sobre la plantilla a 31/12)				
Hasta 30 años	648%	654%	594%	619%
Entre 31 y 50 años	136%	132%	191%	160%
Mayor de 50 años	57%	121%	42%	119%
TOTAL EN NÚMERO	1.066	3.784	1.161	4.032
TOTAL EN PORCENTAJE	201%	218%	215%	220%
	531	1.737	540	1.836

* En esta tabla no se ha tenido en cuenta como "Personal que sale de la empresa" las bajas producidas a 31 de diciembre del año anterior.

404-1 MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR PERSONAS EMPLEADAS / Plantilla a 31/12						
TOTAL GRUPO IMQ CONSOLIDADO						
PERSONAL Y HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO	2021			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M
Nº EMPLEADOS	491	1.656	2.147	500	1.758	2.258
Nº HORAS DE FORMACIÓN						
Directivos/as	165,50	529,00	694,50	106,00	365,25	471,25
Jefes/as. Mandos intermedios	551,21	948,75	1.500,00	2.609,00	974,60	3.583,6
Técnicos/as	1.586,25	5.767,73	7.353,98	2.092,45	7.564,28	9.656,73
Administrativos/as	692,50	1.716,50	2.409,00	627,80	2.535,95	3.163,75
Otros/as profesionales	662,00	3.766,50	4.428,50	4.174,67	21.536,00	25.710,67
TOTAL HORAS FORMACIÓN	3.657,50	12.728,48	16.385,98	9.609,92	32.976,08	42.586,00
PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO	7,45	7,69	7,63	19,22	18,76	18,86
Directivos/as	7,20	44,08	19,84	4,42	26,09	12,40
Jefes/as. Mandos intermedios	19,69	16,94	17,86	96,63	17,72	43,70
Técnicos/as	7,81	8,46	8,31	10,06	10,99	10,78
Administrativos/as	15,39	6,78	8,08	14,27	9,50	10,17
Otros/as profesionales	3,45	5,77	5,24	21,19	29,34	27,62

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2021			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M
Directivos/as	23	12	35	24	14	38
Jefes/as. Mandos intermedios	28	56	84	27	55	82
Técnicos/as	203	682	885	208	688	896
Administrativos/as	45	253	298	44	267	311
Otros/as profesionales	192	653	845	197	734	931
	491	1.656	2.147	500	1.758	2.258

401-1 TOTAL DESPIDOS				
TOTAL GRUPO				
TOTAL DESPIDOS	2021		2022	
	HOM.	MUJ.	HOM.	MUJ.
Por edad	3	13	3	17
Hasta 30 años	2	1	1	1
Entre 31 y 50 años	0	7	1	9
Mayor de 50 años	1	5	1	7
Por categoría prof.	3	13	3	17
Directivos/as	0	0	0	2
Jefes/as. Mandos intermedios	0	1	0	1
Técnicos/as	2	4	2	10
Administrativos/as	0	2	0	2
Otros/as profesionales	1	6	1	2
TOTAL DESPIDOS	16		20	

GRI 2: CONTENIDO 2-30 CONVENIO DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
PERSONAS EMPLEADAS	2021	2022
Número	2.268	2.376
Porcentaje	100,00%	100,00%

403-1 REPRESENTACIÓN DE PERSONAS EMPLEADAS EN COMITÉS SALUD Y SEGURIDAD		
PERSONAS EMPLEADAS	2021	2022
Número	1.829	1.945
Porcentaje	80,64%	81,86%

GRI 2: CONTENIDO 2-21 RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL	
2021	2022
33,01%	37,94%

GRI 2: CONTENIDO 2-21 RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL	
2021	2022
	4,93%

* En Grupo Clínicas solo se ha incluido la información de CVSS dado que el resto de empresas del perímetro no realizan planes de formación anuales.

403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO INFORMES SINIESTRALIDAD						
EMPRESA	I. Incidencia (Ii)		I. Frecuencia (If)		I. Gravedad (Ig)	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
GRUPO IGUALMEQUISA, S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SEGUROS						
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
IMQ Dental Bizkaia, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Centro Rehabilitación y Medicina Deportiva, S.L.U.	20,80	0,00	14,79	0,00	0,65	0,00
Teknia Gestión Servicios médicos, S.L.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	97,18	0,00	67,26	0,00	0,71
IGURCO						
Igurco Gestión, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Igurco Servicios Socio Sanitarios, S.L.	37,21	52,17	31,05	40,98	1,91	3,11
Igurco Centros Gerontológicos, S.L.U.	176,54	99,51	121,63	67,13	2,16	1,82
Igurco Residencias Socio Sanitarias, S.L.U.	99,03	100,84	68,23	68,03	1,51	2,97
Orue XXI, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Residencia Orue, S.L.U.	92,92	0,00	64,02	0,00	1,49	0,00
Igurco Araba, S.L.U.	111,09	56,24	69,52	32,32	6,09	4,06
CLÍNICA						
Clínica Vicente San Sebastián, S. A. (Clínica Zorrotzaurre)	21,72	19,77	15,45	13,69	0,25	0,37
Clínica Vicente San Sebastián, S. A. (Clínica Virgen Blanca)	-	27,55	-	19,07	-	0,21
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)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Traumatología DAM, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SERVICIOS CLÍNICOS						
CVSS Radiología Clínica, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PREVENCIÓN						
IMQ Prevención, S.L.U.	13,49	3,34	9,55	2,22	0,25	0,06
AVANCES MÉDICOS, S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	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.

* En 2022 se incluyen los datos de siniestralidad de las clínicas CZ y VB por separado del resto de datos a diferencia de años anteriores.

403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO - ACCIDENTABILIDAD				
	2021		2022	
	HOM.	MUJ.	HOM.	MUJ.
Número de Accidentes	188		185	
	23	165	30	155
Con fallecimiento	0		0	
	0	0	0	0
Con baja	100		80	
	13	87	13	67
Sin baja	88		105	
	10	78	17	88
Número de fallecimientos	0		0	
	0	0	0	0
Número de días perdidos	2.784		3.095	
	592	2.192	354	2.741
Índice de frecuencia (IF) %	24,94		17,70	
	14,59	28,24	12,55	19,28
Índice de gravedad %	0,68		0,65	
	0,70	0,68	0,34	0,75

403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO - ABSENTISMO				
	2021		2022	
	HOM.	MUJ.	HOM.	MUJ.
Número de bajas al año	1.855		2.393	
	318	1.537	422	1.970
Nº de jornadas perdidas	62.390		68.285	
	9.879	52.511	8.815	59.470
Ratio de absentismo %	8,31		8,72	
	5,31	9,29	5,41	12,49

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 ⁽¹⁾			
RELACIÓN SALARIO BASE POR CATEGORÍA PROFESIONAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES		2021	2022
TOTAL GRUPO	Directivos/as	35%	19%
	Jefes/as. Mandos Intermedios	3%	10%
	Técnicos/as	13%	14%
	Administrativos/as	5%	-6%
	Otros/as profesionales	7%	-2%
	TOTAL	9%	5%
GRUPO COMITE DIRECCION	Comité de Dirección	89%	85%
GRUPO CONSEJO ADMINISTRACIÓN	Consejo Administración	-17%	-17%

405-2 REMUNERACIONES MEDIAS ⁽¹⁾					
		2021		2022	
		HOMBRES MEDIA	MUJERES MEDIA	HOMBRES MEDIA	MUJERES MEDIA
TOTAL GRUPO	Directivos/as	119.973	80.831	123.720	101.503
	Jefes/as. Mandos Intermedios	49.884	46.176	56.968	46.600
	Técnicos/as	42.998	36.804	41.882	35.815
	Administrativos/as	30.994	25.473	31.646	25.659
	Otros/as profesionales	24.014	21.283	23.517	23.208
	TOTAL	37.037	29.338	36.704	29.613
GRUPO COMITE DIRECCION	Comité de Dirección	218.276	115.291	216.317	116.808
GRUPO CONSEJO ADMINISTRACIÓN	Consejo Administración	19.200	23.000	19.200	23.000

(1) 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.